

**CÔNG TY TNHH MTV CẤP N- ỐC VÀ XÂY DỰNG QUẢNG TRỊ**

Địa chỉ: 02 Nguyễn Trãi - TP Đông Hà \* Điện thoại: 053.3854976  
Email: \* Website :

**SỔ TAY**  
**GHI - THU & GIAO TIẾP VỚI KHÁCH HÀNG**

**Ký mã hiệu :**  
**Lần ban hành: 01**

Soạn thảo: Lê Việt Hùng – Ngô Quang Trinh  
Soát xét: Ban cấp n- ốc an toàn  
Phê duyệt: Mai Văn Tụ

*Đông hà, tháng 2 năm 2012*

## MỤC LỤC

|   |                |
|---|----------------|
| <b>Liệt kê danh sách các biểu mẫu áp dụng</b>   | <b>Trang 3</b> |
| <b>Phần I: Quy định chung</b>   | <b>4</b>       |
| <b>Phần II: Nội dung</b>  | <b>5</b>       |
| <b>Ch- ơng I: Quy định về tiêu chuẩn tuyển dụng và nghiệp vụ của nhân viên ghi đồng hồ, thu tiền n- ớc.</b> | <b>5</b>       |
| 1.1.Tiêu chuẩn tuyển dụng   | 5              |
| 1.2.Tiêu chuẩn nghiệp vụ chung  | 5              |
| <b>Ch- ơng II: Nghiệp vụ ghi chỉ số đồng hồ n- ớc</b>   | <b>7</b>       |
| 2.1.Quy trình ghi chỉ số đồng hồ  | 7              |
| 2.2. Lịch ghi chỉ số đồng hồ  | 8              |
| 2.3.Điều hành ghi chỉ số đồng hồ  | 8              |
| 2.4.Ghi chỉ số đồng hồ  | 10             |
| 2.5.Tính toán khối l- ợng n- ớc tiêu thụ  | 11             |
| <b>Ch- ơng III: Nghiệp vụ thu tiền n- ớc và theo dõi công nợ</b>  | <b>14</b>      |
| 3.1. Yêu cầu chung về thu tiền n- ớc và theo dõi công nợ  | 14             |
| 3.2. Nghiệp vụ thu tiền n- ớc và theo dõi công nợ   | 14             |
| 3.3.Sửa hoá đơn sai   | 15             |
| <b>Ch- ơng IV : Tiếp nhận và xử lý thông tin khách hàng</b>   | <b>17</b>      |
| 4.1.L- u đồ quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin khách hàng   | 17             |
| 4.2.Diễn giải   | 17             |
| <b>Ch- ơng V: Giao tiếp và ứng xử với khách hàng</b>  | <b>20</b>      |
| <b>Ch- ơng VI: Đánh giá sự thoả mãn của khách hàng</b>  | <b>25</b>      |
| 6.1.Mối quan hệ với khách hàng  | 25             |
| 6.2. Yêu cầu thu thập thông tin đánh giá sự thoả mãn của khách hàng   | 25             |
| <b>Phần III: Phụ lục các biểu mẫu áp dụng</b>   | <b>26</b>      |
| <b>Phần IV: Kiến thức cơ bản hỗ trợ công tác ghi, thu và GDKH</b>   | <b>50</b>      |
| I. Hệ thống cấp n- ớc là gì?  | 50             |
| II. Quy định về xử phạt vi phạm hệ thống cấp n- ớc  | 50             |
| III. Đồng hồ đo n- ớc   | 52             |
| <b>* HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP N- ỚC</b>   | <b>54</b>      |

## CÁC BIỂU MẪU ÁP DỤNG

| STT | TÊN BIỂU MẪU  | Ký hiệu   | Trang |
|-----|---|-----------|-------|
| 1   | Hoá đơn tiền n- ớc (GTGT)   | BM01-QT04 | 27    |
| 2   | Sổ theo dõi hợp đồng tiêu thụ   | BM02-QT04 | 28    |
| 3   | Sổ theo dõi sản l- ợng n- ớc tiêu thụ   | BM04-QT04 | 29    |
| 4   | Phiếu bàn giao khách hàng mới   | BM03-QT04 | 30    |
| 5   | Phiếu giao nhận hoá đơn thu tiền n- ớc  | BM06-QT04 | 31    |
| 6   | Giấy nộp tiền n- ớc   | BM07-QT04 | 32    |
| 7   | Bảng theo dõi nhân viên thu ngân nộp tiền   | BM08-QT04 | 33    |
| 8   | Giấy đề nghị điều chỉnh hoá đơn nước tháng...năm                                  | BM09-QT04 | 34    |
| 9   | Thông báo nợ tiền n- ớc quá hạn   | BM10-QT04 | 35    |
| 10  | Báo cáo tồn đọng tiền n- ớc   | BM11-QT04 | 36    |
| 11  | Danh sách khách hàng nợ tiền n- ớc quá hạn chuyển làm thủ tục tạm ngừng cấp n- ớc | BM12-QT04 | 37    |
| 12  | Quyết định tạm ngừng dịch vụ cấp n- ớc  | BM13-QT04 | 38    |
| 13  | Biên bản ngừng cấp n- ớc  | BM14-QT04 | 39    |
| 14  | Phiếu cấp n- ớc trở lại   | BM15-QT04 | 40    |
| 15  | Biên bản kiểm tra ghi chỉ số n- ớc tiêu thụ                                       | BM16-QT04 | 41    |
| 16  | Danh sách khách hàng cần kiểm tra hệ thống cấp n- ớc                              | BM17-QT04 | 42    |
| 17  | Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết thông tin khách hàng                          | BM01-QT18 | 44    |
| 18  | Thông báo kết quả giải quyết thông tin khách hàng                                 | BM02-QT18 | 45    |
| 19  | Phiếu tiếp nhận và giải quyết thông tin khách hàng                                | BM03-QT18 | 46    |
| 20  | Tổng hợp tiếp nhận và giải quyết thông tin khách hàng                             | BM04-QT18 | 48    |
| 21  | Phiếu khảo sát ý kiến khách hàng  | BM05-QT18 | 47    |
| 22  | Tổng hợp kết quả khảo sát ý kiến khách hàng                                       | BM06-QT18 | 49    |
|     |   |           |       |

# **PHẦN I:**

## **QUY ĐỊNH CHUNG**

### **1. Mục đích và phạm vi áp dụng**

+ Mục đích:

Văn bản này quy định thống nhất nghiệp vụ ghi chỉ số đồng hồ và thu tiền n-ớc và quản lý hoá đơn, quản lý công nợ đối với toàn thể CBCNV liên quan trực thuộc Công ty TNHH MTV Cấp n-ớc và Xây dựng Quảng Trị (QTWASUCO).

Xác định trình tự, trách nhiệm và kiểm soát quá trình ghi chỉ số đồng hồ và thu tiền n-ớc và quản lý hoá đơn, quản lý công nợ đối với toàn thể CBCNV liên quan.

Không ngừng hoàn thiện và nâng cao chất l-ợng dịch vụ chăm sóc khách hàng ngày càng tốt hơn.

+ Phạm vi áp dụng:

Phòng QLCLSP & DV, Phòng Tài chính- Kế toán, các phòng ban liên quan và các XN trực thuộc QTWASUCO.

**2. Văn bản này do Phòng QLCLSP & DV biên soạn, soát xét; giám đốc QTWASUCO phê duyệt ban hành.**

**3. Việc soạn thảo, soát xét, sửa đổi, phê duyệt ban hành, thu hồi và huỷ bỏ** văn bản này phải tuân thủ theo các quy định của thủ tục kiểm soát tài liệu ISO-TT01.

**4. Định nghĩa, thuật ngữ - tài liệu viện dẫn và chữ viết tắt**

+ **Định nghĩa và thuật ngữ:** Theo phụ lục1(ISO-TT01).

+ **Tài liệu viện dẫn:** Thủ tục kiểm soát tài liệu, hồ sơ ISO.TT 01; Thủ tục kiểm soát sản phẩm không phù hợp ISO.TT 04; Thủ tục thực hiện hành động khắc phục , phòng ngừa ISO.TT 05; Quy trình cung cấp n-ớc sạch ISO.QT04; Các văn bản pháp quy hiện hành của Nhà n-ớc (Nghị định số 23/2009/NĐ-CP; Quy chuẩn kỹ thuật Quốc gia về chất l-ợng n-ớc ăn uống (ký mã hiệu: QCVN 01:2009/BYT).

+**Chữ viết tắt:**

|   |             |
|---|-------------|
| - Khách hàng                                    | KH          |
| -Đồng hồ đo n-ớc                                | ĐH          |
| -Hoá đơn tiền n-ớc                              | HĐ          |
| -Phòng kế hoạch-kỹ thuật                        | P.KH-KT     |
| -Phòng Quản lý chất l-ợng sản phẩm và dịch vụ : | P.QLCLSP&DV |
| -Nhân viên giao dịch                            | NVGD        |
| - Dịch vụ khách hàng                            | DVKH        |

## **PHẦN II :** **NỘI DUNG**

### **CH- ONG I** **QUY ĐỊNH TIÊU CHUẨN TUYỂN DỤNG** **VÀ NGHIỆP VỤ CỦA NHÂN VIÊN GHI -THU TIỀN N- ỚC**

#### **1.1. TIÊU CHUẨN TUYỂN DỤNG:**

##### 1.1.1 Trình độ:

- Văn hoá: Tốt nghiệp trung học cơ sở hoặc bổ túc trung học cơ sở trở lên.
- Chuyên môn : Tốt nghiệp một khoá đào tạo nghiệp vụ (có chứng chỉ của trung tâm dạy nghề).

##### 1.1.2 Sức khoẻ : Có sức khoẻ tốt.

##### 1.1.3 Đạo đức :

-Có phẩm chất đạo đức tốt, không vi phạm pháp luật Nhà n- ớc, không mắc các tệ nạn xã hội như: Nghiện ma tuý, Nghiện rượu bia, cờ bạc, cá độ.....

#### **1.2. TIÊU CHUẨN NGHIỆP VỤ CHUNG:**

Cán bộ, nhân viên làm công tác ghi, thu tiền n- ớc phải nắm đ- ọc các lĩnh vực liên quan đến nghiệp vụ ghi, thu nh- sau:

##### 1.2.1. Tổ chức lao động - Định mức – Tiền l- ơng:

- Biết đ- ọc tổ chức bộ máy ghi, thu; nhân viên ghi, thu.
- Nắm đ- ọc nội quy lao động và các hình thức th- ờng phạt.

##### 1.2.2.Chính sách:

###### a. Giá n- ớc:

- Nắm vững các loại giá n- ớc và mức giá cho các mục đích sử dụng.
- Nhận dạng và phân loại việc sử dụng n- ớc của khách hàng theo từng loại giá. Đề xuất với đơn vị việc thay đổi đối t- ợng sử dụng của khách hàng.

###### b. Đầu t- hệ thống cấp n- ớc .

- Nắm vững các thủ tục cơ bản về cải tạo, chuyển nguồn, lắp đặt máy n- ớc mới theo quy định hiện hành.

##### 1.2.3. Quy chế – Quy định:

- Nắm vững những điều khoản chủ yếu trong hợp đồng sử dụng n- ớc.
- Nắm vững những hành vi vi phạm hợp đồng sử dụng n- ớc và những ph- ơng án xử lý theo quy định hiện hành.

##### 1.2.4. Về năng lực :

- Có khả năng giao tiếp với khách hàng.
- Có khả năng hoàn thành công việc đ- ọc giao.
- Có khả năng giải quyết, xử lý các tình huống nảy sinh trong quá trình ghi, thu.

- Đề xuất đ- ợc các ph- ơng án ghi, thu phù hợp với các địa bàn quản lý.
- Có khả năng tuyên truyền cho khách hàng biết về hoạt động của Công ty nh- : Khai thác, sản xuất n- ớc, các chính sách về cung cấp n- ớc . . . . .
- Biết sắp xếp các khách hàng mới phù hợp với lộ trình ghi thu.

### **1.3 . Tiêu chuẩn cụ thể đối với nhân viên ghi chỉ số đồng hồ.**

#### 1.3.1. Quy trình ghi :

- Hiểu và nắm vững quy trình ghi hiện hành của Công ty
- Nắm vững các loại sổ sách, bảng biểu phục vụ cho ghi số, kiểm tra.

#### 1.3.2. Hệ thống cấp n- ớc và đồng hồ đo n- ớc:

- Nắm đ- ợc hệ thống cấp n- ớc của Công ty:
  - + Dây chuyền công nghệ sản xuất n- ớc sạch.
  - + Mạng l- ới cấp n- ớc của Công ty.
- Nắm vững những nguyên tắc của một hệ thống cấp n- ớc vào nhà, vị trí lắp đặt đồng hồ đo n- ớc.
- Nhận dạng các loại, cỡ đồng hồ và đọc đúng chỉ số tiêu thụ của các loại đồng hồ đo n- ớc chủ yếu hiện Công ty đang sử dụng.
- Nhận dạng và phân biệt đ- ợc các h- ỏng thông th- ờng của hệ thống cấp n- ớc vào nhà và đồng hồ đo n- ớc (Các h- ỏng có thể nhận dạng bằng trực quan).

### **1.4 . Tiêu chuẩn cụ thể đối với nhân viên thu tiền n- ớc.**

#### 1.4.1. Quy trình thu:

- Nắm đ- ợc các thủ tục thu nộp tiền mặt, tiền séc, chuyển khoản.
- Báo cáo tổng hợp thu, tồn đọng tiền n- ớc hàng tháng.
- Nắm vững quy trình theo dõi nợ và các thủ tục xử lý nợ tồn.

#### 1.4.2. Hoá đơn thu tiền n- ớc:

- Nắm vững những quy tắc phát sinh hoá đơn.
- Nắm vững cơ cấu, thành phần trong trong hoá đơn (tiền n- ớc, tiền thuế VAT, tiền phí n- ớc thải sinh hoạt... ).

#### 1.4.3 Quản lý hoá đơn và tiền mặt.

- Hiểu và nắm vững những quy định, những nguyên tắc tài chính thông th- ờng của Công ty và Nhà n- ớc áp dụng trong công tác thu nh- : Thu tiền, nộp tiền, quản lý hoá đơn, quản lý tiền mặt.

## **CH- ƠNG II:**

### **NGHIỆP VỤ GHI CHỈ SỐ ĐỒNG HỒ N- ỚC**

#### **2.1. QUY TRÌNH GHI CHỈ SỐ ĐỒNG HỒ N- ỚC.**

##### **2.1.1. Trách nhiệm của nhân viên ghi chỉ số đồng hồ:**

###### **2.1.1.1. Công tác chuẩn bị:**

- Kiểm tra lại đồng phục, bảng tên.
- Nhận sổ ghi chỉ số mới và cũ.
- Khăn hoặc mút để lau mặt kính.
- Các biểu mẫu liên quan đến công tác ghi chỉ số đồng hồ.

###### **2.1.1 .2. Tác nghiệp ghi chỉ số đồng hồ:**

- Chào khách hàng (nếu gặp)
- Thực hiện đúng quy định ghi chỉ số đồng hồ.
- Ghi đúng thời gian quy định.
- Ghi đủ và chính xác chỉ số đồng hồ vào phiếu ghi.
- Ghi hết số l- ượng đồng hồ có trong sổ ghi chỉ số đồng hồ đ- ọc giao (không bỏ sót).

- Tính toán khối l- ượng tiêu thụ, so sánh m3 tiêu thụ giữa kỳ này và kỳ tr- ớc có chênh lệch lớn hay không để l- u ý tình trạng sử dụng n- ớc của khách hàng, cụ thể:

+ Nếu số m3 tiêu thụ tăng gấp 2-3 lần thì báo ngay để khách hàng kiểm tra hệ thống sau đồng hồ.

+ Nếu số m3 tiêu thụ giảm đột biến thì kiểm tra đồng hồ còn hoạt động không? Mở vòi n- ớc chảy và quan sát chong chóng đồng hồ có quay không? nếu chong chóng không quay là đồng hồ bị đứng, cần thông báo ngay cho khách hàng về biện pháp xử lý và tạm tính tiền n- ớc (xem mục 2.4.5).

###### **- Xử lý các tr- ờng hợp không ghi đ- ọc chỉ số đồng hồ:**

+ Nếu nhà đóng cửa không đọc đ- ọc chỉ số thì tìm cách hỏi nhà kế bên hoặc hàng xóm xung quanh về các thông tin nh- : thời gian có ở nhà, số điện thoại , ng- ời thân quen, thời gian đi công tác, nhà không ở , cho thuê, chuyển nh- ượng ...

+ Nếu có vật dụng nặng che khuất đồng hồ không ghi đ- ọc : Nhân viên ghi cùng khách hàng dọn dẹp (nếu đ- ọc) hoặc báo cho khách hàng tự dọn dẹp và sẽ trở lại ghi chỉ số sau.

- Ghi rõ ràng, không tẩy xoá. Trong tr- ờng hợp đã ghi sai phải sửa lại nh- sau: dùng bút khác màu ghi đè lên số đã ghi.

- Phát hiện các tr- ờng hợp đồng hồ bỏ sót ch- a vào hồ sơ quản lý ghi, các tr- ờng hợp đồng hồ đứng, hoặc h- hỏng báo cho bộ phận liên quan để có biện pháp xử lý kịp thời.

- Kiểm tra và phát hiện kịp thời những tr- ờng hợp khách hàng sử dụng n- ớc không đúng mục đích đã đăng ký hoặc có hành vi sử dụng n- ớc trái phép.

- Cập nhật thông tin khách hàng nếu có sự thay đổi.

- Nghiêm cấm nhân viên ghi chỉ số đồng hồ tự ý ghi phỏng chỉ số mà không đến trực tiếp tận nơi đặt đồng hồ để đọc hoặc thông đồng với khách hàng để ghi sai chỉ số.

- Nghiêm cấm nhân viên ghi tự ý nhờ ng- ời ghi thay mình mà không đ- ọc sự đồng ý của ng- ời phụ trách.

**2.1.2. Sẵn sàng và nghiêm túc ghi lại ý kiến phản ánh của khách hàng** trình Lãnh đạo đơn vị giải quyết hoặc gửi lại phiếu trả lời khách hàng của Lãnh đạo đơn vị (nếu có yêu cầu).

## **2.2. LỊCH GHI CHỈ SỐ ĐỒNG HỒ:**

Tuỳ theo tình hình SXKD cho phép các đơn vị đ-ợc điều chỉnh lịch ghi thông th-ờng sớm hoặc muộn 1 ngày so với quy định. Tr-ờng hợp đặc biệt, có thể chủ động điều chỉnh lịch ghi sớm hoặc muộn hơn nh-ng không đ-ợc v-ợt quá 3 ngày. Tr-ờng hợp bất khả kháng phải báo cáo lãnh đạo Công ty xem xét giải quyết.

- Tuỳ theo đặc điểm tình hình SXKD, Giám đốc Công ty có thể điều chỉnh lại lịch ghi chỉ số đồng hồ cho phù hợp với nhu cầu quản lý công nợ của Công ty.

## **2.3. ĐIỀU HÀNH GHI CHỈ SỐ ĐỒNG HỒ.**

### **2.3.1. Lộ trình ghi chỉ số đồng hồ.**

Lộ trình ghi chỉ số đồng hồ đ-ợc lập theo tuyến đ-ờng. Trong tuyến đ-ờng ghi, thứ tự ghi chỉ số đồng hồ đ-ợc sắp xếp đảm bảo việc ghi chỉ số trong ngày đ-ợc tiến hành khoa học và ngắn nhất.

Sổ ghi chỉ số đồng hồ phải đ-ợc đóng tập theo quy định, bên ngoài sổ ghi tên khu vực, tên đ-ờng và tên ng-ời ghi chỉ số đồng hồ.

### **2.3.2. Quản lý ghi, điều hành lịch ghi chỉ số đồng hồ.**

- Bộ phận điều hành ghi chỉ số đồng hồ có trách nhiệm quản lý toàn bộ sổ ghi chỉ số đồng hồ. Xử lý các tr-ờng hợp đặc biệt do nhân viên ghi chỉ số đồng hồ báo cáo lại.

- Đôn đốc các nhân viên đi ghi và nộp sổ ghi chỉ số đồng hồ cho bộ phận nhập chỉ số - phát hành hoá đơn đúng thời gian quy định.

- Thực hiện việc kiểm soát ghi chỉ số đồng hồ n-ớc phát sinh mới theo l-u đồ quy trình ở mục 2.3.2.

- Th-ờng xuyên triển khai cho nhân viên ghi cập nhật thông tin khách hàng nếu có sự thay đổi.

### **2.3.3. Thay thế đồng hồ.**

- Khi kiểm tra, phát hiện đồng hồ của khách hàng bị đứng thì lập biên bản chốt số đồng hồ ( với sự có mặt của khách hàng) và yêu cầu khách hàng thay đồng hồ khác đạt yêu cầu về kỹ thuật đo l-ờng. Chi phí thay thế theo quy định của Công ty tại từng thời điểm.



### 2.3.2. L- u đồ quy trình và kiểm soát ghi chỉ số n- ớc tiêu thụ hàng tháng:

| TT | Tiến trình | Nội dung   | Trách nhiệm                                 |                                       | Tài liệu                      | Hỗ<br>sơ        |
|----|------------|--|---|---------------------------------------|-------------------------------|-----------------|
|    |            |  | Thực hiện                                   | Kiểm tra                              |                               |                 |
| 1  |            | -Nhận bàn giao KH mới từ đơn vị LĐCN.<br>-Chuyển cho NV quản lý ghi đồng hồ.   | -Đvị LĐCN<br>-KH-KT.<br>-Đvị quản lý        | TP.<br>KH-KT<br>GĐ XN                 | Thông tin quản lý KH          | .BM02<br>- QT04 |
| 2  |            | Căn cứ vào địa chỉ KH và lộ trình ghi thu để giao cho NV ghi đhồ   | -Tổ tr- ờng tổ quản lý ghi.<br>-NV ghi đhồ  | Giám đốc Xí nghiệp                    | T. tin quản lý KH             | BM04-<br>QT04   |
| 3  |            | Sắp xếp KH theo lộ trình và tiến hành ghi theo kỳ trong tháng.   | - NV ghi đhồ                                | Giám đốc Xí nghiệp                    |                               | BM04<br>QT04    |
| 4  |            | Ktra xem KH phát sinh mới đã đ- ọc ghi chỉ số n- ớc tiêu thụ ch- a.  | -Tổ tr- ờng tổ quản lý ghi.                 | Giám đốc Xí nghiệp                    | T.tin quản lý KH và HĐ        |                 |
| 5  |            | Lập d.sách KH đã nhận bàn giao nh- ng ch- a có danh bộ để ghi bổ sung chậm nhất vào kỳ ghi kế tiếp hoặc chuyển bộ phận phát hành HĐ nếu cập nhật thiếu | -Tổ tr- ờng tổ quản lý ghi.<br>-Kế hoạch XN | Giám đốc Xí nghiệp TP.<br>QLCLSP & DV | Thông tin quản lý KH và h.đơn |                 |
| 6  |            | Thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa(nếu có)<br>-L- u hồ sơ   | Tổ tr- ờng tổ quản lý ghi.                  | Giám đốc Xí nghiệp                    | T.Tin phản hồi                | ISO.<br>TT05    |

\*Diễn giải :

Căn cứ vào sổ nghiệm thu khách hàng mới phát sinh trong tháng, nhân viên quản lý ghi chỉ số đồng hồ n- ớc sắp xếp khách hàng mới theo lộ trình t- ơng ứng và triển khai ghi chỉ số đồng hồ mới phát sinh trong cùng lộ trình. Tr- ờng hợp lộ trình có phát sinh khách hàng mới nh- ng ch- a tới kỳ ghi thì tiến hành ghi chậm nhất trong tháng kế tiếp.

Hàng tháng nhân viên quản lý ghi chỉ số đồng hồ n- ớc căn cứ vào danh sách khách hàng đã nghiệm thu bàn giao ghi chỉ số n- ớc trong tháng tr- ớc, đối chiếu với danh sách khách hàng đã tính tiền n- ớc trong tháng để kiểm tra xem khách hàng lắp đặt n- ớc phát sinh mới đã đ- ọc đến ghi chỉ số n- ớc tiêu thụ ch- a, cụ thể:

1/ Đối với các khách hàng mới phát sinh trong tháng, nếu nhân viên ghi đồng hồ đã đọc số đồng hồ mà ch- a có hoá đơn tính tiền n- ớc thì báo ngay cho ng- ời phụ trách và đề nghị in hoá đơn bổ sung.

2/ Các khách hàng mới phát sinh trong tháng nh- ng ch- a có tên trong danh sách thì xem xét các tr- ờng hợp sau:

-Nhân viên ghi chỉ số đồng hồ ch- a đến ghi chỉ số n- ớc tiêu thụ trong tháng(do ghi sót, ch- a đến kỳ ghi trong tháng)

-Tr- ờng hợp có nhiều khách hàng phát sinh trong tháng không có tên trong danh sách tính tiền n- ớc thì phải báo cho ng- ời phụ trách bộ phận liên quan xem xét và tiến hành thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa..

## 2.4 GHI CHỈ SỐ ĐỒNG HỒ.

### 2.4.1. Quy định về việc ghi chỉ số đồng hồ.

- Khi đọc, nhìn thẳng vào mặt đồng hồ, đối chiếu số đồng hồ thực tế và số đồng hồ ghi trong sổ chỉ số n- ớc tiêu thụ, ghi hết các chỉ số đồng hồ đến hàng đơn vị.

- Kiểm tra lại kết quả ghi chỉ số n- ớc tiêu thụ.

- Kiểm tra bằng mắt tình trạng của đồng hồ, hệ thống chì niêm phong, vị trí đặt đồng hồ có đúng không.

- Nếu khối l- ượng n- ớc sử dụng có thay đổi bất th- ờng, phải thông báo ngay cho khách hàng.

- Xem xét khối l- ượng sử dụng thực tế của khách hàng có phù hợp với khối l- ượng tiêu thụ thể hiện qua đồng hồ không. Nếu l- ượng n- ớc sử dụng không phù hợp thực tế cần tìm hiểu nguyên nhân.

- Cuối ngày, kiểm tra lại sổ ghi, l- u ý không ghi sót đồng hồ.

- Lập danh sách đồng hồ khách hàng cần kiểm tra, thay, nâng, dời theo mẫu BM17- QT04 chuyển bộ phận Quản lý ghi giải quyết (photo 2 bản, 1 bản l- u, 1 bản chuyển bộ phận Quản lý ghi.) và thông báo cho khách hàng kết quả kiểm tra theo BM18-QT04.

### 2.4.2. Các ký hiệu đ- ọc sử dụng trên sổ ghi chỉ số đồng hồ.

Trong quá trình tác nghiệp, tùy theo tình hình cụ thể, nhân viên ghi có thể sử dụng các ký hiệu nh- sau điền vào cột ghi chú của phiếu ghi chỉ số n- ớc tiêu thụ. Các ký hiệu này đ- ọc thống nhất trong toàn Công ty nhằm làm căn cứ kiểm tra, kiểm soát và quản lý khách hàng:

|  |     |
|--|-----|
| Đồng hồ đứng không hoạt động                                     | Đ   |
| Đồng hồ bị mờ không đọc đ- ọc                                    | M   |
| Đồng hồ quay hết vòng trả số                                     | H V |
| Khách hàng đi vắng không ghi đ- ọc chỉ số, sau khi đã đến 2 lần  | KG  |
| Khách hàng không ở, ch- a ở (Thời gian >01 tháng).               | KO  |
| Không tìm thấy tên, địa chỉ khách hàng                           | KC  |
| Khách hàng sử dụng 2 nguồn, hiện 01 nguồn không phát sinh (HĐ=0) | 2N  |
| Tạm dừng phát sinh do tháng tr- ớc ghi quá chỉ số thực tế.       | QS  |
| Công ty đã cắt nguồn n- ớc, khu vực bị giải toả                  | CN  |

### 2.4.3. Quy định về quản lý mục đích sử dụng n- ớc sạch của khách hàng để tính giá n- ớc phù hợp.

Khi ký kết hợp đồng dịch vụ cấp n- ớc, khách hàng phải đăng ký mục đích sử dụng n- ớc theo nhu cầu để Công ty làm cơ sở áp giá n- ớc và tính tiền n- ớc phù hợp. Tuy nhiên quá trình tác nghiệp, yêu cầu nhân viên ghi phải quản lý, theo dõi thực tế mục đích sử dụng n- ớc của khách hàng để điều chỉnh kịp thời nhằm tránh thất thu tiền

n-ớc. Nội dung điều chỉnh mục đích sử dụng n-ớc cần ghi rõ vào phần ghi chú của phiếu ghi chỉ số n-ớc tiêu thụ hàng tháng.

#### 2.4.4. Thủ tục trả sổ ghi chỉ số đồng hồ.

Sau khi đã vào số liệu đầy đủ ở sổ chính, nhân viên ghi chỉ số đồng hồ bàn giao sổ ghi chỉ số đồng hồ và nộp giấy báo những tr-ờng hợp cần sửa chữa hoặc nghi vấn đã phát hiện trong khi ghi chỉ số ngày hôm tr-ớc cho bộ phận Quản lý ghi theo biểu mẫu BM17- QT04 để theo dõi và chuyển bộ phận liên quan giải quyết.

Tr-ờng hợp quá trình ghi có nghi vấn về đồng hồ cần báo ngay cho bộ phận Quản lý ghi biết để kịp thời tổ chức kiểm tra và lập biên bản, cập nhật hồ sơ làm cơ sở tính toán l-ợng n-ớc sử dụng thực tế của khách hàng.

#### 2.4.5. Quy định xử lý tạm tính tiền n-ớc.

- Các tr-ờng hợp đ-ợc phép tạm tính tiền n-ớc:

+ Đồng hồ bị đứng đột ngột do lỗi kỹ thuật.

+Đồng hồ bị vỡ mặt kính, bị mất.

+Đồng hồ n-ớc chạy ng-ợc do các nguyên nhân nh- : lắp đặt ng-ợc, lỗi kỹ thuật đồng hồ...( trừ trường hợp khách hàng cố ý trở ngược đồng hồ).

+Đồng hồ kiểm định bị sai số v- ợt quá tiêu chuẩn quy định.

+Khách hàng đi vắng không ghi đ-ợc chỉ số sau khi đã đến nhiều lần.

-Ph- ơng pháp xử lý:

+Khối l- ợng n-ớc trong kỳ đ-ợc tính bằng trung bình 03 kỳ liên tiếp tr-ớc đó có đồng hồ chạy bình th- ờng.

+Trong các tr-ờng hợp khối l- ợng tạm tính có sự chênh lệch lớn với khối l- ợng thực tế của khách hàng(đối với tr-ờng hợp khách hàng đi vắng hoặc đồng hồ bị vật che khuất không thể ghi đ-ợc), nhân viên ghi, bộ phận Quản lý ghi phải kiểm tra lại khối l- ợng thực tế, xác nhận lại với khách hàng và lập biên bản điều chỉnh hoá đơn kỳ tiếp theo phù hợp theo quy định của Công ty và đảm bảo hài lòng khách hàng.

\*L- u ý: Chỉ cho phép tạm tính 01 tháng

### 2.5. TÍNH TOÁN KHỐI L- ỢNG TIÊU THỤ:

**2.5.1. Đồng hồ n- ớc chạy bình th- ờng**, khối l- ợng tiêu thụ hàng kỳ của khách hàng đ-ợc tính nh- sau:

$$M3 \text{ tiêu thụ} = \text{Chỉ số mới} - \text{Chỉ số cũ}$$

#### 2.5.2. Đồng hồ đã chạy hết vòng và trả lại số

+ Tr- ờng hợp đồng hồ có 4 số:

$$M3 \text{ tiêu thụ} = (10.000 - \text{Chỉ số cũ}) + \text{Chỉ số mới}$$

+ Tr- ờng hợp đồng hồ có 5 số:

$$M3 \text{ tiêu thụ} = (100.000 - \text{Chỉ số cũ}) + \text{Chỉ số mới}$$

+Tr- ờng hợp đồng hồ có 6 số:

$$M3 \text{ tiêu thụ} = (1.000.000 - \text{Chỉ số cũ}) + \text{Chỉ số mới}$$

Sau khi tính xong, viết vào cột khối l- ợng trên phiếu ghi chỉ số n-ớc tiêu thụ (BM04-QT04)

#### 2.5.3. Đồng hồ đứng không lên số:

Nhân viên ghi phải kiểm tra tại chỗ bằng cách mở n-ớc kiểm tra chong chóng của đồng hồ có quay không. Nếu xác định đồng hồ đứng phải báo ngay cho khách hàng và thoả thuận khối l-ợng khoán với khách hàng căn cứ quy định tạm tính tiền n-ớc của Công ty (xem mục 2.4.5).Sau đó viết vào cột khối l-ợng trên phiếu ghi chỉ số n-ớc tiêu thụ, ký hiệu K =.....

#### 2.5.4 Đồng hồ tháng tr- ớc đứng, trong tháng có thay mới .

2.5.4.1 Nếu thời gian từ ngày thay mới đến ngày ghi >15 ngày.

$$M3 \text{ tiêu thụ} = \frac{\text{Chỉ số mới ghi- chỉ số ĐH khi thay}}{\text{Thời gian từ ngày thay mới đến ngày ghi}} * \text{Thời gian của chu kỳ}$$

**Ví dụ :** Khách hàng A, chu kỳ ghi vào ngày 20 hàng tháng (chu kỳ ghi, thu 1 tháng).

- Ngày 20/5/2011 ghi chỉ số kỳ hoá đơn tháng 5/2011, kiểm tra đồng hồ đứng. Sản l-ợng n-ớc tiêu thụ kỳ tháng 5/2011 đ-ợc tính theo định mức bình quân của 3 tháng tr- ớc.
- Ngày 01/6/2011 thay mới đồng hồ, chỉ số đồng hồ sau khi thay mới là 2.
- Ngày 20/6/2011 ghi chỉ số hoá đơn tháng 6/2011, chỉ số ghi là 42.

Nh- vậy, số ngày sử dụng n-ớc sau khi thay đồng hồ là 20 ngày.

\*Sản l-ợng tiêu thụ kỳ tháng 6/2011 là:

$$M3 \text{ tiêu thụ} = \frac{42 - 2}{20} * 30 \text{ ngày} = 60 \text{ m}^3$$

2.5.4.2. Nếu thời gian từ ngày thay mới đến ngày ghi <15 ngày.

Tuy tr- ờng hợp cụ thể có thể tiếp tục tính khoán hoặc tính tròn dựa vào khối l-ợng đã sử dụng sau thời gian thay đồng hồ.

Tuy nhiên cách tính chung có thể áp dụng:

M3 tiêu thụ = M3 khoán những ngày ĐH đứng + M3 ĐH sau khi thay đồng hồ.

**Ví dụ:** Khách hàng A, chu kỳ ghi vào ngày 20 hàng tháng( chu kỳ ghi, thu 1 tháng).

-Ngày 20/05/2011 ghi chỉ số hoá đơn tháng 5/2011, kiểm tra đồng hồ đứng. Sản l-ợng n-ớc tiêu thụ kỳ tháng 5/2011 đ-ợc tính theo định mức bình quân của 3 tháng tr- ớc là 60 m<sup>3</sup>.

-Ngày 10/6/2011 thay mới đồng hồ , chỉ số đồng hồ sau khi thay là 2.

-Ngày 20/6/2009 ghi chỉ số kỳ hoá đơn tháng 6/2011, chỉ số ghi là 27.

**\*Tính toán khối l- ợng:**

Số ngày đồng hồ đứng : 20 ngày (từ 20/5 đến 10/6)

Ước tính số m<sup>3</sup> sử dụng trong 20 ngày ĐH đứng:

$$60\text{m}^3/30 \text{ ngày} * 20 \text{ ngày} = 40 \text{ m}^3$$

Số ngày đồng hồ chạy : 10 ngày

$$M3 \text{ sử dụng trong 10 ngày ĐH chạy : } 27 - 2 = 25\text{m}^3$$

$$M3 \text{ sử dụng tháng 6/2011} = 40 + 25 = 65 \text{ m}^3$$

**\* Tham khảo: khi kiểm tra, phát hiện đồng hồ bị đứng thì nên thay ngay đồng hồ để tránh phải những tính toán phức tạp nh- đã trình bày ở trên.**

2.5.5. Đồng hồ n- ớc thay thế định kỳ (Đồng hồ cũ hoạt động bình th- ờng).

$$M3 \text{ sử dụng} = M3 \text{ còn lại ở ĐH cũ} + M3 \text{ ở ĐH mới thay}$$

**Ví dụ:** Khách hàng A, chu kỳ ghi vào ngày 20 hàng tháng (chu kỳ ghi thu 1 tháng).

- Ngày 20/8/2011 ghi chỉ số kỳ hoá đơn tháng 8/ 2011 là :270

- Ngày 05/9/2011 thay đồng hồ kiểm định định kỳ, chỉ số khi thay là: 295

- Chỉ số đồng hồ mới thay là: 2

- Ngày 20/9/2011 ghi chỉ số đồng hồ tháng 9/2011 là:47

**\*Sản l- ợng tính kỳ hoá đơn tháng 9/2011 nh- sau:**

- M3 còn lại của đồng hồ cũ : 295 – 270 = 25m<sup>3</sup>

- M3 ở đồng hồ mới : 47-2=45m<sup>3</sup>

\*M3 n- ớc tiêu thụ kỳ hoá đơn tháng 9/2011 là : 25(cũ)+45(mới)=70m<sup>3</sup>

### **2.5.6. Kiểm tra, đánh giá chất l- ợng ghi chỉ số đồng hồ**

- Khi nhập sản l- ợng, bộ phận nhập số liệu phải kiểm tra và xác định nguyên nhân các đồng hồ có chỉ số bất th- ờng nh- : Chỉ số cuối kỳ nhỏ hơn chỉ số đầu kỳ, sản l- ợng n- ớc tăng, giảm đột biến hoặc đồng hồ không lên số(không có sản l- ợng)

- Bộ phận Quản lý ghi, Phòng QLCLSP&DV định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất tổ chức đánh giá chất l- ợng ghi chỉ số đồng hồ của từng nhân viên ghi. Tổ chức tiếp nhận, theo dõi, xử lý kịp thời, thoả đáng đối với mọi thông tin khiếu nại, thắc mắc của khách hàng về ghi chỉ số đồng hồ. Các hành vi tiêu cực trong việc cố ý làm sai lệch chỉ số, không tuân thủ quy trình phải đ- ợc xử lý theo nội quy lao động của Công ty.

**- Phúc tra ghi chỉ số tiến hành theo những nội dung sau:**

+ Chọn ngẫu nhiên một vài lộ trình hoặc một số đồng hồ để kiểm tra, đối chiếu đánh giá chất l- ợng ghi của từng nhân viên ghi, lập biên bản kiểm tra theo mẫu **BM16- QT04**

+ Lập lịch kiểm tra th- ờng xuyên các lộ trình, l- u ý những khách hàng có chỉ số bất th- ờng, khách hàng dùng n- ớc nhiều, khách hàng SXKD dịch vụ.

### **2.5.7. Nhiệm vụ của nhân viên thi hành quyết định tạm ngừng cấp n- ớc và cấp n- ớc trở lại.**

- Định kỳ nhận Quyết định và danh sách tạm ngừng cấp n- ớc từ bộ phận quản lý thu.

- Triển khai đi cắt n- ớc theo các lộ trình đ- ợc phân công, liên hệ trực tiếp với thu ngân liên quan để nắm bắt tình hình hình thức công nợ và thu nợ của khách hàng cũng nh- các biện pháp mà thu ngân đã thực hiện để ứng xử hợp lý của khách hàng.

- L- u ý các tr- ờng hợp khách hàng cố ý chậm trả tiền n- ớc hoặc tái phạm nhiều lần thì phải cắt n- ớc c- ờng quyết, triệt để.

- Quá trình tác nghiệp, nhân viên thi hành phải gửi Quyết định tạm ngừng cấp n- ớc cho khách hàng theo mẫu BM13- QT04, và lập biên bản ngừng cấp n- ớc theo mẫu BM14- QT04.

- Sau khi khách hàng đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ với Công ty, việc cấp n- ớc trở lại sẽ thực hiện theo danh sách và tiến độ do bộ phận kế hoạch XN cung cấp và lập biên bản theo biểu mẫu BM15- QT04.

## CH- ƠNG III: **NGHIỆP VỤ THU TIỀN N- ỚC**

### **3.1 YÊU CẦU CHUNG VỀ THU TIỀN N- ỚC VÀ THEO DÕI CÔNG NỢ.**

#### **3.1.1 Thu tiền n- ớc là khâu cuối cùng của hoạt động SXKD n- ớc sạch.**

- Thu tiền n- ớc và theo dõi công nợ bao gồm: Việc thu tiền bán n- ớc máy, các khoản tiền nước chậm trả... và theo dõi công nợ tiền nước.

#### **3.1.2. Công tác thu tiền n- ớc và theo dõi nợ phải đảm bảo yêu cầu:**

- Quản lý chặt chẽ hoá đơn, bảng kê hoá đơn, tiền mặt và các chứng từ thanh toán khác.

- Thu nộp tiền phải đúng, đủ số tiền trên hoá đơn đã phát hành không để tồn đọng. Nộp tiền đầy đủ và kịp thời theo tiến độ quy định của Công ty. (VD: Tỷ lệ nộp theo tuần nh- sau: Tuần1:40%, T2:30%, T3:20%, T4:10% trên tổng số tiền phải thu trong tháng)

- Nắm chắc nợ của khách hàng, phân tích đ- ợc nợ, tìm mọi biện pháp để thu hết tiền n- ớc không để nợ đọng kéo dài quá thời gian quy định.

- Kết hợp với việc thu tiền n- ớc để phát hiện những tr- ờng hợp khách hàng sử dụng n- ớc ch- a có hoá đơn, thay đổi mục đích sử dụng, số hộ dùng chung, giá n- ớc và l- ợng n- ớc tiêu thụ trên hoá đơn bất hợp lý so với thực tế sử dụng và những sai sót khác trên hoá đơn.

### **3.2. NGHIỆP VỤ THU TIỀN N- ỚC VÀ THEO DÕI CÔNG NỢ.**

#### **3.2.1. Giao nhận hoá đơn.**

Hoá đơn thu tiền n- ớc phải đ- ợc bảo quản chặt chẽ nh- tiền mặt. Khi giao nhận hoá đơn phải kiểm tra, ký sổ giữa hai bên giao nhận theo BM06- QT04 . Số hoá đơn ch- a thu phải mở sổ theo dõi, cập nhật về số l- ợng và số tiền. Có tổ chức kiểm kê định kỳ và kiểm tra đột xuất nh- chế độ quản lý tiền mặt. Nếu làm mất hoá đơn phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với Công ty liên quan đến số tiền ghi trên hoá đơn.

##### **3.2.1.1. Phòng QLCLSP&DV:**

- Tiến hành bàn giao hoá đơn cho kế toán các xí nghiệp đúng với số l- ợng, nội dung... của các xí nghiệp cung cấp theo thời gian quy định của Công ty.

##### **3.2.1.2. Kế toán các xí nghiệp:**

- Định kỳ đến nhận hoá đơn của xí nghiệp mình tại phòng QLCLSP&DV sau đó giao lại cho nhân viên thu ngân của xí nghiệp để đi thu.

- Khi nhận phải có giấy uỷ quyền của lãnh đạo xí nghiệp và phải nộp báo cáo tồn đọng tiền n- ớc tháng tr- ớc cho Phòng QLCLSP&DV.

#### **3.2.2. Nhiệm vụ của nhân viên thu ngân**

- Nhận hoá đơn từ bộ phận kế toán của Xí nghiệp, ký nhận vào phiếu nhận hoá đơn theo mẫu BM06- QT04 và l- u tại kế toán Xí nghiệp để theo dõi.

- Đi đến từng khách hàng để thu theo lộ trình. Khi thu tiền phải kiểm tra, thu đúng số tiền ghi trên hoá đơn và giao hoá đơn (liên 2,3) cho khách hàng.

- Trường hợp đến nhà khách hàng nhưng chưa thu được tiền, thu ngân viên đ- a giấy báo tiền n- ớc (liên 3) cho khách hàng và hẹn ngày đến thu lại hoặc tìm cách gửi giấy thông báo nợ tiền nước quá hạn (MB10-QT04) đề nghị khách hàng đến địa điểm giao dịch của XN để trả tiền (nếu đã đi lại nhiều lần ).

- Định kỳ nộp tiền thu ngân viên ghi số tiền nộp trên mẫu giấy nộp tiền, viết 2 liên theo biểu mẫu BM07- QT04 (1 liên nộp cho thủ quỹ, 1 liên nộp cho bộ phận quản lý thu theo dõi) để làm thủ tục nộp tiền vào quỹ và nhận lại phiếu thu của thủ quỹ.

- Mỗi lần nộp tiền, thu ngân viên phải đảm bảo sự khớp đúng số tiền đã thu, số tiền nộp vào quỹ và số hoá đơn chưa thu. Trường hợp phát hiện, thu ngân viên nộp thiếu tiền thì phải nộp bù ngay trong ngày đồng thời phải kiểm tra xác định rõ nguyên nhân và có biện pháp xử lý.

- Hàng tuần có ký xác nhận của bộ phận Quản lý thu vào sổ tổng hợp giao nhận và quyết toán hoá đơn thu ngân viên theo mẫu BM08- QT04.

- Cuối tháng, báo cáo với bộ phận Quản lý thu về kết quả thực hiện tiến độ thu trong tháng.

- Thường xuyên theo dõi, đối chiếu danh sách khách hàng thanh toán tại văn phòng XN theo thông báo nợ quá hạn đã gửi để lưu ý trừ nợ cho khách hàng.

- Cuối kỳ thu, đối chiếu tồn đọng tiền n-ớc theo biểu mẫu BM11-QT04 với bộ phận quản lý thu và lập danh sách khách hàng nợ tiền nước quá hạn đề nghị tạm ngừng cấp nước theo mẫu BM12- QT04. Chịu trách nhiệm về tính chính xác của danh sách đề nghị cắt nước.

### **3.2.3. Tổ chức thu và quản lý công nợ đối với khách hàng trả tiền bằng chuyển khoản, khối cơ quan .**

#### **\* *Nhiệm vụ bộ phận Quản lý thu( kế toán Xí nghiệp) :***

- Nhận và quản lý các hoá đơn đã nhận từ bộ phận phát hành hoá đơn của Phòng QLCLSP & DV theo đúng quy trình.

- Thường xuyên kiểm tra, đối chiếu khách hàng đã chuyển tiền n-ớc vào tài khoản của XN hoặc Công ty. (thông qua kế toán ngân hàng của Phòng kế toán).

- Nếu khách hàng ch- a chuyển tiền, thì thông báo cho thu ngân viên trực tiếp đến khách hàng nhắc nhở yêu cầu khách hàng chuyển tiền.

- Khi khách hàng báo đã chuyển khoản, phối hợp với thu ngân viên đề nghị khách hàng photo chứng từ chuyển khoản để đối chiếu với ngân hàng.

- Với các tr- ờng hợp quá hạn ch- a chuyển khoản, lập thông báo quá hạn trả tiền n- ớc trình lãnh đạo đơn vị ký duyệt và gửi cho khách hàng.

#### **\* *Nhiệm vụ thu ngân viên thu khối cơ quan:***

- Nhận hoá đơn từ bộ phận Quản lý thu, kiểm soát và ký nhận vào sổ giao nhận HĐ. - Chuyển trực tiếp hoá đơn tiền n- ớc đến đại diện khách hàng, yêu cầu khách hàng ký xác nhận đã nhận hoá đơn và nhắc nhở thời hạn thanh toán trên hoá đơn để khách hàng kịp thời chuyển khoản tiền n- ớc qua ngân hàng.

#### **\**L- u ý:***

+ Khách hàng ký nhận hoá đơn cần ghi đầy đủ họ và tên, bộ phận, số điện thoại liên hệ để thuận tiện khi thúc nợ.

+ Khách hàng không đ- ợc ký nhận bằng tên của ng- ời khác.

+Th- ờng xuyên phối hợp với bộ phận Quản lý thu để đốc thúc khách hàng chuyển tiền n- ớc và tài khoản XN.

### **3.2.4. Những điều cấm đối với nhân viên thu ngân.**

- Nghiêm cấm việc nhờ ng- ời khác thu (trừ tr- ờng hợp đặc biệt: là vợ hoặc chồng trong cùng công ty)

- Nghiêm cấm việc tẩy xoá hoá đơn, viết thêm vào hoá đơn hoặc thu tiền khách hàng bằng giấy viết tay.

- Nghiêm cấm việc giữ lại tiền n- ớc để sử dụng vào việc riêng.

### **3.2.5. Nhiệm vụ của nhân viên thu tiền tại quầy( Thủ quỹ, kế toán XN).**

-Nhân viên thu tiền tại quầy có nhiệm vụ thực hiện các quy định về thu tiền n-ớc và quản lý công nợ nh- nhân viên thu ngân l- u động.

-Thu tiền n-ớc khách hàng theo giấy thông báo nợ tiền n-ớc quá hạn hoặc quyết định tạm ngừng cấp n-ớc và lập phiếu thu gửi khách hàng. Tr- ờng hợp khách hàng cần hoá đơn gốc thì liên hệ nhân viên thu ngân để đổi phiếu thu lấy hoá đơn gốc.

-Tr- ờng hợp khách hàng đã bị tạm ngừng cấp n-ớc đến quầy thanh toán thì nhân viên thu tiền tại quầy phải thu bổ sung tiền cắt, đầu nối n-ớc theo quy định, đồng thời lập danh sách cấp n-ớc trở lại theo thời gian quy định cụ thể của Công ty.

- Cuối ngày tổng hợp, lập bảng kê thu tiền n-ớc tại quầy để làm thủ tục nộp quỹ đồng thời báo cho nhân viên thu ngân liên quan biết để trừ nợ cho khách hàng .

### **3.3 SỬA HOÁ ĐƠN SAI.**

- Tất cả các tr- ờng hợp hoá đơn phát hành có sai sót muốn điều chỉnh đều phải xin ý kiến của lãnh đạo Công ty (bằng văn bản).

- Khi điều chỉnh hoá đơn, Phòng QLCLSP & DV phải ghi vào sổ điều chỉnh và phiếu xử lý sản phẩm không phù hợp các chi tiết : Tên khách hàng, mã số, địa chỉ, khối l- ợng tr- ớc và sau khi điều chỉnh , số tiền tr- ớc và sau khi điều chỉnh, lý do điều chỉnh và làm thủ tục thu hồi hoá đơn cũ, xuất hoá đơn mới.

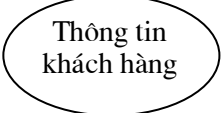





- Sau khi hoá đơn đã đ- ợc điều chỉnh mới, bộ phận Quản lý thu sẽ căn cứ vào sổ điều chỉnh để điều chỉnh lại số phải thu trong kỳ giao cho thu ngân so với số liệu giao ban đầu. Số liệu sau khi đã điều chỉnh này là cơ sở để thu ngân làm báo cáo tổng hợp thu tiền n-ớc vào cuối kỳ.



## CH- ƠNG IV

# TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

### 4.1.L- U ĐỒ QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

| T<br>T | Tiến trình   | Nội dung  | Trách nhiệm                |                                       | Tài liệu                | Hồ sơ                    |
|--------|--|---|----------------------------|---------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
|        |  |   | Thực hiện                  | Kiểm tra                              |                         |                          |
| 1      |                                 | -Thông tin KH giao dịch trực tiếp<br>-Thông tin KH qua điện thoại<br>- Đơn, th- khách hàng<br>-Ý kiến KH qua nhân viên ghi, thu, khảo sát, lắp đặt...   | Khách hàng                 | Nhân viên giao dịch                   | Đơn, th-, ý kiến KH     | BM01- QT18               |
| 2      | <br>Tiếp nhận chuyển giải quyết | -H- ớng dẫn KH ghi ý kiến vào mẫu quy định.<br>-Tiếp nhận nội dung thông tin, ý kiến KH từ các NV liên quan<br>-Trích l- ọc nội dung tiếp nhận vào sổ theo dõi.<br>-Chuyển cho cá nhân, bộ phận liên quan giải quyết. | Nhân viên giao dịch        | -Tr- ởng Phòng QLCLSP& DV Giám đốc XN | Sổ tay Nghiệp vụ        |                          |
| 3      | <br>Giải quyết                  | -Nhân viên liên quan tiếp nhận thông tin KH từ NV giao dịch.<br>-Báo cáo tr- ởng bộ phận hoặc cán bộ quản lý liên quan để phân công giải quyết.   | Cá nhân, bộ phận liên quan | Tr- ởng bộ phận liên quan             |                         | BM01- QT18               |
| 4      | <br>Xác nhận kết quả            | -Kết quả giải quyết đ- ợc trình tr- ởng bộ phận xem xét.<br>-Tr- ởng bộ phận liên quan xác nhận kết quả giải quyết.<br>-Thông báo cho NVGD biết.  | Cá nhân, bộ phận liên quan | -TP. QLCLSP& DV Tr.BP liên quan       |                         | BM02- QT18               |
| 5      | <br>Thông báo khách hàng       | -NVGD vào sổ theo dõi kquả<br>-Thông báo khách hàng biết hoặc gọi điện thoại khách hàng để xác nhận lại.  | Nhân viên giao dịch        | -TP. QLCLSP& DV Tr.BP liên quan       |                         | BM02- QT18<br>BM03- QT18 |
| 6      | <br>Kết thúc                  | -Thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa theo thủ tục ISO TT0....<br>Tổng hợp kết quả giải quyết thông tin khách hàng   | Cá nhân, bộ phận liên quan | -TP. QLCLSP& DV GD XN GD Cty          | Các biên bản giải quyết | BM04- QT18<br>ISO-TT05   |

### 4.2. DIỄN GIẢI.

#### 4.2.1. Tiếp nhận, xử lý các thông tin, yêu cầu thông th- ờng.

- Thông tin khách hàng đ- ợc thể hiện qua các hình thức: Thông tin khách hàng giao dịch trực tiếp tại quầy; qua điện thoại; đơn th- ; các ý kiến phản ánh của khách hàng trong quá trình nhân viên của Công ty triển khai khảo sát, lắp đặt n- ớc, ghi, thu tiền nước, sửa chữa, cải tạo hệ thống cấp nước...

- Nhân viên giao dịch( NVGD) ghi ý kiến vào biểu mẫu BM01- QT18 hoặc tiếp nhận nội dung thông tin, ý kiến phản ánh của khách hàng từ các nhân viên liên quan trong

quá trình tác nghiệp đã ghi nhận vào sổ tay công tác hoặc các biểu mẫu liên quan để vào sổ theo dõi và trực tiếp chuyển cho cá nhân, bộ phận liên quan giải quyết.

-Nhân viên bộ phận liên quan sau khi tiếp nhận thông tin, yêu cầu, phản ánh của khách hàng từ NVGD phải báo cáo tr- ởng bộ phận hoặc cán bộ quản lý liên quan biết để có kế hoạch phân công giải quyết.

-Kết quả giải quyết sau khi hoàn thành đ- ợc tr- ởng bộ phận liên quan xác nhận và thông báo cho NVGD biết.

- Sau khi nhận đ- ợc kết quả, NVGD vào sổ theo dõi theo biểu BM01- QT18 và thông báo khách hàng biết theo biểu theo biểu BM02- QT18 hoặc gọi điện thoại khách hàng để xác nhận lại. Nếu kết quả giải quyết đã đ- ợc khách hàng chấp nhận và thoả mãn thì quá trình theo dõi giải quyết thông tin khách hàng kết thúc. Nếu kết quả giải quyết ch- a thoả đáng, khách hàng ch- a thoả mãn thì NVGD chuyển bộ phận liên quan giải quyết lại và tiếp tục theo dõi xử lý.

#### **4.2.2. Tiếp nhận, xử lý các yêu cầu phức tạp, đơn th- khiếu nại**

Việc tiếp nhận các yêu cầu phức tạp, đơn th- khiếu nại cũng đ- ợc thực hiện theo các b- ớc nh- trên. Tuy nhiên, sau khi tiếp nhận, vào sổ theo dõi NVGD không trực tiếp chuyển ngay cho cá nhân, bộ phận giải quyết mà báo cáo cho cho tr- ởng Phòng QLCLSP&DV hoặc giám đốc XN biết để xin ý kiến chỉ đạo giải quyết.

-Tr- ởng Phòng QLCLSP&DV hoặc giám đốc XN xem xét nội dung khiếu nại cụ thể:

\*Đối với các yêu cầu, khiếu nại chỉ xử lý đơn giản, không tốn chi phí thì thông báo và chuyển thẳng phiếu cho cá nhân, bộ phận có liên quan khắc phục, rút kinh nghiệm.

\*Đối với các yêu cầu, khiếu nại phức tạp thì phê chuyển và đề nghị phụ trách bộ phận có liên quan theo phân công đ- a ra ph- ơng án giải quyết tối - u và nhanh nhất cho khách hàng.

-Phụ trách bộ phận liên quan đề nghị ph- ơng án giải quyết và phân công cán bộ thực hiện. (Trong quá trình thực hiện có thể có hoặc không có sự hiện diện của KH tùy theo nội dung công việc và thoả thuận giữa cá nhân, bộ phận giải quyết với khách hàng).

- Sau khi giải quyết xong, cá nhân, bộ phận liên quan thông báo trực tiếp cho KH hoặc gửi kết quả giải quyết cho NVGD và tùy theo đặc điểm tình hình, NVGD sẽ lựa chọn thông báo kết quả cho khách hàng bằng các hình thức: Trao đổi trực tiếp tại phòng giao dịch hoặc tại nhà, trao đổi qua điện thoại hoặc gửi thông báo về địa chỉ KH theo mẫu BM02-QT18 ( Tr- ởng hợp cá nhân, bộ phận liên quan thông báo trực tiếp cho KH thì cần phản hồi cho NVGD biết để vào sổ theo dõi).

- Nếu sau 15 ngày kể từ ngày gửi thông báo mà khách hàng không có phản hồi thì xem nh- kết quả giải quyết đã đ- ợc đồng ý. Nếu khách hàng không đồng ý thì tr- ởng Phòng QLCLSP& DV hoặc giám đốc XN yêu cầu các cá nhân, bộ phận liên quan thực hiện cách giải quyết khác (có thể thảo luận, thống nhất với khách hàng).

- Trong quá trình các cá nhân, bộ phận liên quan thực hiện việc giải quyết khiếu nại, NVGD phải có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, bổ sung, hỗ trợ các vấn đề về công tác nghiệp vụ cần thiết lên quan.

- Khiếu nại của khách hàng chỉ đ- ợc coi là giải quyết dứt điểm khi khách hàng chấp nhận, thoả mãn.

- Phụ trách các bộ phận liên quan xem xét tần suất, bản chất, mức độ của vấn đề để cân nhắc và phân công cán bộ liên quan thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa theo thủ tục ISO.TT05.

-Hàng tháng, tr- ởng các bộ phận liên quan đến tiếp nhận và xử lý thông tin khách hàng tổng hợp kết quả giải quyết thông tin khách hàng theo biểu BM04-QT18 dựa trên cơ sở thông tin ghi trên sổ theo dõi và các hồ sơ, biên bản giải quyết thông tin khách hàng đã l- u tại bộ phận, báo cáo Giám đốc Công ty biết để chỉ đạo tại cuộc họp giao ban Công ty.

**PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM  
GIẢI QUYẾT THÔNG TIN, KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG**

| ST<br>T | Nội dung   | Trách nhiệm<br>giải quyết   | Bộ phận<br>phối hợp | Xác nhận<br>kết quả           | L- u hồ sơ                   |
|---------|--|-----------------------------|---------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 1       | Liên quan đến cam kết trong<br>hợp đồng dịch vụ cấp n- ớc          | -P. KH-KT<br>-Các XN        | P.QLCLSP&<br>DV     | TP.QLCLSP<br>&DV              | P.KH-KT<br>Xí nghiệp         |
| 2       | Quản lý , kiểm định, kiểm<br>tra, thay, nâng, dòi đồng hồ<br>n- ớc | Các xí nghiệp               | P.QLCLSP&<br>DV     | TP-<br>QLCLSP&DV              | P.QLCLSP&<br>DV<br>Xí nghiệp |
| 3       | Lắp đặt, cải tạo hệ thống cấp<br>n- ớc                             | P.KH-KT<br>Các xí nghiệp    | QLCLSP&<br>DV       | P.KH-KT<br>QLCLSP&DV          | P.KH-KT<br>Xí nghiệp         |
| 4       | Liên quan sản phẩm thiết kế<br>tuyến ống chính                     | P.KH- KT<br>Các xí nghiệp   | Các XN              | TP. KH- KT<br>GD XN           | TP. KH- KT<br>Xí nghiệp      |
| 5       | Liên quan chất l- ợng n- ớc  | “XNSXNSĐH”<br>Các xí nghiệp | P.QLCLSP&<br>DV     | TP.QLCLSP<br>&DV<br>GD các XN | P.QLCLSP<br>&DV<br>Xí nghiệp |

# CH- ƠNG V: **GIAO TIẾP VÀ ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG**

Với ph- ơng châm **“Sự thoả mãn của khách hàng là sự thành công của doanh nghiệp”** lấy khách hàng làm trung tâm. Hiện nay, QTWASUCO đang xúc tiến nhiều hoạt động nhằm thoả mãn nhu cầu cũng nh- mong muốn nhận đ- ợc sự ủng hộ nhiều hơn từ phía khách hàng.

Đặc biệt đối với các nhân viên đang làm công tác giao dịch, ghi chỉ số đồng hồ, thu tiền n- ớc, lắp đặt, cải tạo hệ thống cấp n- ớc, kiểm tra, kiểm định đồng hồ n- ớc, thay, nâng, dời, hỗ trợ đốc thúc thu hồi công nợ.... Có nhiều cơ hội tiếp xúc với khách hàng, do đó việc sử dụng từ ngữ giao tiếp, trang phục, thái độ.vv...đã trở thành yêu cầu cấp thiết nhằm tạo đ- ợc sự tin cậy và hài lòng đối với khách hàng.

Do vậy, cần nhận thức đầy đủ rằng giây phút tiếp cận với khách hàng (bao gồm cả việc giao tiếp bằng điện thoại) chính là điểm khởi đầu quan trọng trong dịch vụ khách hàng (DVKH).

Với tinh thần tự giác, trách nhiệm rằng bản thân mình là đại diện cho Công ty khi giao dịch với khách hàng, Giám đốc Công ty hy vọng toàn thể CBCNV hãy cố gắng và hết sức kiên nhẫn nhằm làm hài lòng khách hàng và làm hài lòng chính bản thân mình.

Thể hiện rõ nét là ng- ời cán bộ g- ơng mẫu của đơn vị có truyền thống văn hoá. Phấn đấu thực hiện tốt chính sách chất l- ợng về nâng cao chất l- ợng dịch vụ, thoả mãn khách hàng nh- Giám đốc Công ty đã cam kết.

Để đạt đ- ợc điều đó, yêu cầu toàn thể CBCNV Công ty cần có ý thức tự rèn luyện và chấp hành tốt những nội dung sau đây:

## **5.1 TRANG PHỤC**

Mặc trang phục đúng quy định, đeo bảng tên hoặc thẻ nhân viên, tác phong nghiêm túc là rất quan trọng, vì điều đó sẽ làm cho khách hàng cảm thấy yên tâm và tin cậy ở bạn.

### **\*Chính vì vậy, hãy thử kiểm tra:**

- Bạn có mang trang phục đúng quy định ch- a?
- Có đeo bảng tên hay thẻ nhân viên ch- a? Có thể nhìn thấy không?
- Quần áo đã gọn gàng ch- a?

## **5.2. CHÁO HỎI KHÁCH HÀNG:**

### **\* Sự cần thiết của việc chào hỏi:**

Trong cách ứng xử cơ bản với khách hàng thì b- ớc đầu tiên là làm cho khách hàng tin t- ờng. Anh chị sẽ nghĩ gì khi một ng- ời không quen biết vào nhà của anh chị mà không báo tr- ớc? Có lẽ, hầu hết các anh chị sẽ cảm thấy khó chịu và sẽ có ấn t- ợng xấu với ng- ời đó.

Mặc dù trong hợp đồng dịch vụ cấp n- ớc quy định Công ty đ- ợc phép vào khu vực quản lý của khách hàng sử dụng n- ớc để thao tác bảo d- ỡng, sửa chữa và thay thế mới trang thiết bị cấp n- ớc, đ- ồng ống và đồng hồ đo nước; ... Tuy nhiên, để trách tr- ờng hợp đáng tiếc xảy ra cần thiết phải chào hỏi một cách nghiêm túc.

## **5.3. YÊU CẦU TRONG CÔNG TÁC KIỂM TRA ĐỒNG HỒ**

Trong công tác kiểm tra, việc kiểm tra chính xác rất quan trọng. Một khi kiểm tra sai thì sẽ làm mất đi sự tin cậy của khách hàng.

Khách hàng quan tâm nhất khi l- ợng n- ớc sử dụng tăng lên. Ngoài việc kiểm tra xem n- ớc có rò rỉ hay không, chúng ta còn phải hỏi sự thay đổi về nhân khẩu.

Khi l- ợng n- ớc giảm xuống cũng cần thiết phải mở n- ớc để kiểm tra xem thử đồng hồ n- ớc có bị hỏng hay không?

#### 5.4. GIAO TIẾP GIỎI:

\* **Tr- ớc hết, chào hỏi bằng khuôn mặt t- ươi c- òi.**

\* **Hãy nói đúng cách!**

Mắt → Nhìn vào mắt khách hàng.

Giọng nói → Nói rõ bằng giọng dễ nghe

Nội dung → dùng từ thông dụng, không dùng từ chuyên môn.

\* **Dùng những cách nói nhẹ nhàng:**

Tr- ớc khi vào vấn đề muốn nói chúng ta dùng các cách nói nhẹ nhàng sau đây để làm cho khách hàng cảm thấy đ- ợc tôn trọng:

1/ Chào anh! Xin phép anh cho tôi ghi chỉ số đồng hồ n- ớc ạ.

2/ Xin lỗi, cho phép tôi ...

3/ Làm phiền anh, cho phép tôi....

4/ Xin phép anh, làm ơn cho tôi hỏi một chút đ- ợc không?

5/ Chào anh, th- a anh cho tôi hỏi một chút đ- ợc không?

#### 5.5 .NGHE GIỎI:

Hãy lắng nghe khách hàng nói:

1/ Mắt → H- ớng về phía khách hàng Ba kiểu biểu hiện

2/ Thái độ → H- ớng ng- ời về phía khách hàng } bằng ngôn ngữ

3/ Mặt → Khuôn mặt t- ươi c- òi } cơ thể

4/ Giọng nói } → Nói đúng lúc, dùng các từ: Dạ, vâng, dạ đúng rồi, dạ thế à...

5/ Vừa ghi chú vừa lắng nghe

6/ Lặp lại những nội dung quan trọng.

7/ Cuối cùng, xác nhận lại nội dung câu hỏi.

\* **Ghi nhớ:**

- Điều quan trọng là kỹ năng nghe và nói sao cho phù hợp với khách hàng:

+ Nghĩa là không quá trang trọng nh- ng cũng không quá ẻo lã.

+ Phải - u tiên và đồng cảm với những điều KH nói hơn là những điều mình cần nói.

#### 5.6. CÁCH SỬ DỤNG TỪ LỊCH SỰ:

VÍ DỤ:

| Không lịch sự   | Lịch sự                                      |
|-----------------|--|
| Việc gì?        | Th- a anh/ chị , có việc gì không anh / chị? |
| Cho nhờ tí      | Cho phép tôi nhờ                             |
| Tên gì?         | Xin phép đ- ợc hỏi tên anh/ chị là gì?       |
| Đ- ợc ch- a?    | Anh/ chị thấy thế nào, đ- ợc ch- a ạ?        |
| Không có        | Th- a anh/ chị không có ạ                    |
| Không làm đ- ợc | Việc này hơi khó                             |
| Chờ một chút    | Làm ơn chờ một chút ạ                        |
| Xin lỗi         | Thành thật xin lỗi anh chị                   |
| Sẽ nhắc lại     | Dạ, tôi sẽ nhắc lại giúp anh/ chị            |

#### 5.7. BIẾT NÓI LỜI XIN LỖI

\* Tr- ờng hợp có khiếm khuyết: Tr- ớc hết, nói lời xin lỗi và nhanh chóng xử lý.

\* Tr- ờng hợp không có khiếm khuyết: Ưu tiên nói xin lỗi tr- ớc hơn là thanh minh.

## 5.8. KHI BỊ YÊU CẦU NHỮNG ĐIỀU VÔ LÝ

\* *Tr- ờng hợp khó khăn về mặt chính sách của Công ty:*

- Thành thật xin lỗi nhưng ... thật khó thực hiện
- Tôi lấy làm tiếc nhưng ....thật khó có thể làm được.

\* *Trong tr- ờng hợp xảy ra hiểu lầm, nhớ sai, hoặc những lỗi vô duyên cớ.*

- Bổ sung và cung cấp thông tin khi giải thích còn thiếu.

\* **Ghi nhớ:**

- Không nói mơ hồ.
- Hãy thấu hiểu khách hàng và nói thẳng thắn những điều không thực hiện đ- ợc .
- Việc mang về để kiểm tra xem có cần phải thay thế hay không cũng cần thiết.
- Việc làm cho khách hàng hiểu các yêu cầu, điều khoản liên quan đến quy định là rất quan trọng.
- Tránh những câu nói phủ định như :” Không được”, ” Vô lý”, “ Đó là quy định”

## 5.9. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI:

a) *Giao tiếp bằng điện thoại khách hàng gọi đến .*

- Nhắc điện thoại và nêu tên bộ phận của mình bằng giọng nói nhẹ nhàng truyền cảm, không để điện thoại đổ chuông quá 03 lần.
- Lắng nghe và ghi nhận rõ nội dung khách hàng nói. Khi cần có thể ghi chép, nhắc lại ý kiến của khách hàng cho chắc chắn.
- Hạn chế tối đa tiếng ồn trong khi trao đổi.
- Giải quyết yêu cầu của khách hàng một cách nhanh gọn, chính xác với lời lẽ nhã nhặn, từ tốn.
- Khi không xử lý đ- ợc mà cần chuyển điện thoại cho ng- ời khác xử lý hoặc cần trao đổi nhanh với đồng nghiệp thì phải bịt đầu nói lại.
- Ng- ời tiếp nhận những thông tin khách hàng gọi đến phải có trách nhiệm xử lý. Tr- ờng không thuộc phạm vi giải quyết của mình thì phải báo cáo ngay cho bộ phận liên quan xử lý, không đ- ợc yêu cầu khách hàng phải gọi lại điện đến bộ phận xử lý.
- Khi khách hàng khiếu nại hoặc than phiền, phải nói lời xin lỗi và lắng nghe biểu hiện sự thông cảm , nỗ lực tìm cách giải quyết ; không nói lời bào chữa , đổ thừa cho ng- ời khác, không đ- ợc tranh cãi, thách đố với KH hoặc lơ đi vấn đề mà họ nêu ra.
- Tr- ờng hợp khách hàng vẫn ch- a hài lòng, có thể mời khách hàng đến văn phòng hoặc trực tiếp đến gặp khách hàng để giải quyết cho thoả đáng. Phải giữ đúng lời hẹn và chuẩn bị nội dung cần thiết để giải quyết vấn đề.
- Cảm ơn, hẹn gặp, chào khách hàng và bỏ ống nghe nhẹ nhàng sau khi khách hàng đã đặt ống nghe.

b) *Giao tiếp bằng điện thoại gọi đến khách hàng:*

- Quay số, với giọng nhẹ nhàng nói xin lỗi hỏi có phải đúng địa chỉ cần gọi không?
- X- ng danh tên, đơn vị mình và trình bày nội dung yêu cầu của mình một cách ngắn gọn, dễ hiểu. Nếu là ng- ời quen thì nên nói lời thăm hỏi tr- ớc khi đặt vấn đề.
- Cố gắng thuyết phục khách hàng để đạt đ- ợc yêu cầu, mục đích của mình.
- Tr- ờng hợp khách hàng không chấp thuận yêu cầu đề nghị của mình thì xin hẹn gặp để cùng bàn bạc thống nhất, l- u ý giữ đúng cuộc hẹn.
- Kết thúc cuộc trao đổi phải cảm ơn, hẹn gặp và chào khách hàng.
- Đặt ống nghe xuống nhẹ nhàng sau khi kết thúc cuộc gọi.

## 5.10. NHỮNG ĐIỀU CẦN CHÚ Ý TRONG PHONG CÁCH GIAO TIẾP CỦA NHÂN VIÊN GIAO DỊCH TẠI VĂN PHÒNG.

- Khi khách hàng đến, nhân viên phải tạm ngừng làm việc, đón khách hàng ngay bằng lời chào, cử chỉ thân thiện với nét mặt vui vẻ, t- ươi c- ởi, không lạnh nhạt. Có thể nhắc tên khách hàng một cách thân mật nếu quen biết.

- Mời khách hàng ngồi vào ghế làm việc hoặc chờ đợi, tiếp n- ớc nếu cần thiết.

- Lắng nghe khách hàng đặt vấn đề với thái độ tôn trọng, quan tâm, đồng cảm, hiểu rõ nội dung, ghi chép khi cần thiết.

- Nếu khách hàng nóng tính phải thật bình tĩnh lắng nghe và để khách hàng trút hết cơn nóng giận.

- T- ế ngồi thoải mái, không gò bó nhấp nhõm. Mắt nhìn thẳng vào ng- ời đối thoại với ánh mắt thân thiện.

- Giải quyết yêu cầu của khách hàng một cách nhanh gọn, chính xác, không dài dòng với lời lẽ nhã nhặn, từ tốn. Không trịch th- ọng, không thách đố.

- Tr- ờng hợp ngoài khả năng giải quyết của mình thì phải xin lỗi khách hàng vui lòng chờ đợi để liên hệ với ng- ời có trách nhiệm giải quyết.

- Khi cần chuyển khách hàng tới ng- ời khác phải h- ớng dẫn họ đến nơi đên chốn.

-T- vấn cho khách hàng những vấn đề cần thiết về dịch vụ cấp n- ớc. Phải giúp khách hàng yên tâm, hài lòng vui vẻ tr- ớc khi ra về.

- Cảm ơn, chào khách hàng bằng lời nói, ánh mắt, nụ c- ời thân thiện. Có thể tiễn chân khách hàng ra khỏi phòng hoặc cơ quan nếu thấy cần thiết.

## **5.11. NHỮNG ĐIỀU CẦN CHÚ Ý TRONG PHONG CÁCH GIAO TIẾP CỦA NHÂN VIÊN GHI, THU KHI TÁC NGHIỆP.**

- Đến nhà khách hàng phải bấm chuông điện, không bấm liên tục dồn dập. Tr- ờng hợp không có chuông thì phải gõ cửa với âm l- ượng vừa đủ nghe.

- Không đeo khẩu trang, bịt mặt, đeo kính đen khi tiếp xúc với khách hàng.

- Chào hỏi khách hàng một cách niềm nở, thân thiện, lịch sự.

- Trình bày với khách hàng về lý do cần gặp gỡ một cách ngắn gọn.

- Khi xem chỉ số đồng hồ, cần vệ sinh mặt kính sạch rồi hãy xem, khi xem xong phải đóng nắp đồng hồ lại.

- L- u ý nhắc nhở khách hàng không để các đồ vật lên trên hộp đồng hồ.

- Đ- a hồ sơ, giấy tờ, hoá đơn tiền n- ớc một cách trình trọng, giải trình cặn kẽ nội dung hồ sơ giấy tờ.

- Kiểm tra, đếm tiền và trả lại tiền d- cho KH đầy đủ, tránh nhầm lẫn sai sót.

- Tr- ờng hợp khách hàng ch- a thanh toán tiền n- ớc ngay thì phải đ- a giấy báo tiền n- ớc và hẹn thời gian quay trở lại hoặc h- ớng dẫn khách hàng đến văn phòng để nộp tiền.

- Tr- ờng hợp khách hàng có thắc mắc khiếu nại về hoá đơn tiền n- ớc thì nhân viên phải vui vẻ giải thích. Nếu khách hàng ch- a thoả mãn thì phải xin lỗi và mời KH đến văn phòng hoặc ghi nhận ý kiến khách hàng để chuyển đến bộ phận giải quyết.

- T- vấn cho khách hàng những vấn đề có liên quan đến dịch vụ cấp n- ớc. L- u ý những vấn đề không nắm vững hoặc không biết thì không đ- ợc trao đổi với KH.

- Thông báo kịp thời cho khách hàng những vấn đề ch- a giải quyết đ- ợc. Nói rõ lý do, thời gian sẽ giải quyết.

- Kết thúc công việc phải cảm ơn, chào thân thiện khi ra về.

- Khi vào, ra phải đóng cửa ngõ.

## **5.12. HÃY RÈN LUYỆN KỸ NĂNG NÓI.**

Không ít ng-ời cho rằng kỹ năng nói là do bẩm sinh mà có, nếu cho dù có nỗ lực mấy đi chăng nữa chưa chắc chắn sẽ đạt được “ kỹ năng nói hay”. Tuy nhiên, kỹ năng nói không phải là do di truyền mà có. Lối giao tiếp của một ng-ời là do môi tr-ờng sống tạo ra.

Kỹ năng nói không phải do bẩm sinh mà có, đó là kỹ năng cần phải đ-ợc học.



## **CH- ƠNG VI:**

### **ĐÁNH GIÁ SỰ THOẢ MÃN CỦA KHÁCH HÀNG**

#### **6.1. MỐI QUAN HỆ VỚI KHÁCH HÀNG:**

- Công ty duy trì mối quan hệ th- ờng xuyên với khách hàng thông qua các cách thức trao đổi trực tiếp , gián tiếp ... để nắm bắt kịp thời các thông tin:

- \* Về yêu cầu của khách hàng
- \* Chất l- ợng sản phẩm - dịch vụ do Công ty cung cấp.
- \* Các thông tin khác....

- Các cách thức trao đổi thông tin :

- \* Gặp trực tiếp .
- \* Thông qua CBCNV của Công ty.
- \* Gửi th- góp ý.
- \* Phiếu khảo sát ý kiến.
- \* Tổ chức hội nghị khách hàng.

- Hội nghị khách hàng thông th- ờng đ- ợc tổ chức vào dịp cuối năm, đ- ợc duy trì th- ờng xuyên hoặc tùy theo điều kiện cho phép của Công ty. Tại hội nghị này Phòng QLCLSP&DV chủ trì và phối hợp với các bộ phận liên quan, các Xí nghiệp trực tiếp lấy ý kiến khách hàng hoặc phát phiếu khảo sát, thăm dò theo mẫu BM05-QT18.

- Ngoài ra, tùy theo nhu cầu thu thập ý kiến KH liên quan trực tiếp đến lĩnh vực do các bộ phận phụ trách nh- : Lĩnh vực thiết kế, lắp đặt, cải tạo hệ thống cấp n- ớc; giám sát, thi công, thay, nâng, dời, kiểm định đồng hồ, chất l- ợng n- ớc, áp lực n- ớc, cấp nước an toàn... thì trưởng các bộ phận liên quan triển khai lập phiếu thu thập ý kiến theo đặc thù riêng của bộ phận nh- ng vẫn bảo đảm tuân thủ các quy định của Công ty.

#### **6.2. YÊU CẦU THU NHẬP THÔNG TIN ĐÁNH GIÁ SỰ THOẢ MÃN CỦA KH/ HÀNG.**

- Nội dung phiếu khảo sát có thể đ- ợc điều chỉnh bổ sung hàng năm tùy theo mục đích thu nhập thông tin phân tích của Công ty.

- Số l- ợng phiếu khảo sát đảm bảo đạt tỷ lệ 0.5% tổng số khách hàng và đ- ợc phân bổ đều trên toàn địa bàn .

- Kết quả khảo sát tổng hợp theo biểu mẫu BM06-QT18 đ- ợc th- c hiện phân tích theo từng thang đo sự thoả mãn của khách hàng cụ thể:

- + Số l- ợng, phần trăm (%) ý kiến trả lời theo các mức độ.
- + Biểu đồ thể hiện;
- + So sánh với kết quả kỳ tr- ớc;
- + Nhận xét, đề xuất.

-Kết quả tổng hợp trên sau khi tr- ởng Phòng QLCLSP&DV soát xét sẽ đ- ợc trình Giám đốc Công ty biết để chỉ đạo.

-Khi có ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Công ty, Phòng QLCLSP&DV sẽ sao chuyển kết quả tổng hợp cho các tr- ởng bộ phận liên quan tiến hành xem xét, phân tích nội dung để có biện pháp xử lý, khắc phục các tồn tại thuộc lĩnh vực của mình quản lý một cách nhanh nhất.

-Kết thúc quá trình khảo sát và báo cáo kết quả, Phòng QLCLSP&DV đóng tập hồ sơ phiếu khảo sát, kèm kết quả tổng hợp gửi về th- ờng trực ban ISO Công ty quản lý, theo dõi.

**PHẦN III**  
**PHỤ LỤC**  
**CÁC BIỂU MẪU ÁP DỤNG**

C.TY TNHH MTV CẤP N- ỚC Mẫu số: 01GTKT2/001  
 VÀ XÂY DỰNG QUẢNG TRỊ Ký hiệu: AA/11P  
 Đ/c: 02 – Ng.Trãi - Đ.Hà - Q.Trị Số:  
 MST: 3200041908



C.TY TNHH MTV CẤP N- ỚC **HOÁ ĐƠN TIỀN N- ỚC (GTGT)** Mẫu số:01GTKT2/001  
 VÀ XÂY DỰNG QUẢNG TRỊ (Liên 2: Giao khách hàng) Ký hiệu: AA/11P  
 Địa chỉ: 02 – Ng.Trãi - Đ.ông Hà - Q.Trị Tháng..... năm..... Số:  
 MST: 3200041908 (Từ ngày..... đến ngày.....)

**HOÁ ĐƠN TIỀN N- ỚC (GTGT)**  
 Tháng.....Năm .....

(Liên 1: L-u)

Tên KH: ..... MST: .....

Địa chỉ: ..... Mã số KH: .....

Tên KH: .....

Mã số KH: .....

Số đầu kỳ: .....

Số cuối kỳ: .....

M<sup>3</sup> tiêu thụ: .....

Thành tiền: .....

Thuế GTGT(%):.....

Phí BVMT đối với n- ớc thải:.....

Tiền thuê bao đồng hồ: .....

Khác: .....

Tổng cộng tiền thanh toán: .....

**NHÂN VIÊN THU NGÂN:**.....

Ngày..... tháng .... Năm .....

**TUQ**

| Chỉ số đồng hồ |         | Đối tượng sử dụng | Số lượng tiêu thụ (m <sup>3</sup> ) | Tiền n- ớc (Ch- a thuế) |            |
|----------------|---------|-------------------|-------------------------------------|-------------------------|------------|
| Đầu kỳ         | Cuối kỳ |                   |                                     | Đơn giá                 | Thành tiền |
|                |         | Sinh hoạt         |                                     |                         |            |
|                |         | HC – SN           |                                     |                         |            |
|                |         | XD – SX           |                                     |                         |            |
|                |         | KD – DV           |                                     |                         |            |
|                |         | Khác:             |                                     |                         |            |
| <b>CỘNG</b>    |         |                   |                                     |                         |            |

- Số ĐT nóng**
- Đông Hà: 3.852278
  - Quảng Trị: 3.862564
  - Hải Lăng: 3.501949
  - Vĩnh Linh: 3.620288
  - Gio Linh: 3.631632
  - Lao Bảo: 3.877901
  - Khe Sanh: 3.780401
  - K.Klang: 3.886712
  - Cam Lộ: 3.731904
  - Bến Quan: 3.822949

**TUQ** Thuế suất GTGT: 5%, tiền thuế GTGT: .....

Phí bảo vệ môi tr- ờng đối với n- ớc thải:.....

Tiền thuê bao đồng hồ:.....

Khác: .....

Tổng cộng tiền thanh toán: .....

Bằng chữ:.....

**NHÂN VIÊN THU NGÂN**

In ti C«ng ty Cae phÇn in Hµ T«nh MST:3000107277





**CÔNG TY TNHH MTV CN &XD QTRỊ**  
**XÍ NGHIỆP .....**

BM03QT04

**PHIẾUBÀN GIAO KHÁCH HÀNG MỚI**

Hôm nay, ngày..../..../.....

Tại: .....

Chúng tôi gồm:

**Bên giao:** .....

Người giao: .....

**Bên nhận:** .....

Ng- ời nhận:.....

Đã tiến hành bàn giao những khách hàng mới nghiệm thu lắp đặt, đưa vào khai thác, sử dụng từ tháng ... năm .....để nhân viên ghi chỉ số đồng hồ cập nhật thông tin, theo dõi đọc đồng hồ hàng tháng.

| stt | Họ và tên khách hàng | Địa chỉ | Điện thoại | Đối t- ong sử ụng |      |       |       | Ghi chú |
|-----|----------------------|---------|------------|-------------------|------|-------|-------|---------|
|     |                      |         |            | S.hoạt            | HCSN | SX-XD | KD-DV |         |
|     |                      |         |            |                   |      |       |       |         |
|     |                      |         |            |                   |      |       |       |         |
|     |                      |         |            |                   |      |       |       |         |
|     |                      |         |            |                   |      |       |       |         |
|     |                      |         |            |                   |      |       |       |         |
|     |                      |         |            |                   |      |       |       |         |
|     |                      |         |            |                   |      |       |       |         |
|     |                      |         |            |                   |      |       |       |         |

Phiếu bàn giao đ- ợc lập thành 02 bản, có giá trị nh- nhau, mỗi bên giữ 01 bản.

Bên giao

Bên nhận



**CÔNG TY TNHH MTV CN&XD QTRỊ**  
**XÍ NGHIỆP .....**

BM07-QT04

**GIẤY NỘP TIỀN NƯỚC**

....., Ngày.....tháng.....năm.....

| <b>TT</b>         | <b>Họ tên thu ngân</b> | <b>Số tiền nộp</b> | <b>Bằng chữ</b> | <b>Thu ngân</b> | <b>Thủ Quỹ</b> |
|-------------------|------------------------|--------------------|-----------------|-----------------|----------------|
|                   |                        |                    |                 |                 |                |
|                   |                        |                    |                 |                 |                |
|                   |                        |                    |                 |                 |                |
|                   |                        |                    |                 |                 |                |
|                   |                        |                    |                 |                 |                |
| <b>Tổng cộng:</b> |                        |                    |                 |                 |                |

Bằng chữ:.....

**THỦ QUỸ**

**KẾ TOÁN XÍ NGHIỆP**





### THÔNG BÁO

#### *V/v đề nghị thanh toán nợ tiền n- ớc quá hạn*

Kính gửi: Ông(bà):.....

Mã số khách hàng:.....

Công ty TNHH MTV Cấp n- ớc và Xây dựng Quảng Trị xin gửi đến khách hàng lời chào trân trọng và xin cảm ơn sự hợp tác của quý khách hàng trong thời gian qua.

Sau khi rà soát hồ sơ công nợ tiền n- ớc của quý khách sử dụng dịch vụ n- ớc sạch đến ngày..../...../20...., Xí nghiệp ..... thông báo tình hình công nợ tiền n- ớc của quý khách hàng nh- sau:

- Tháng ch- a thanh toán:
- Số m<sup>3</sup> sử dụng:
- Số tiền:
- Bằng chữ:

Xí nghiệp xin báo hạn cuối đến ngày:.....

Đề nghị khách hàng đến tại: Văn phòng Xí nghiệp

Địa chỉ: .....

Để thanh toán tiền n- ớc

Tr- ờng hợp quý khách hàng không đến thanh toán tiền n- ớc đúng hạn trên, Xí nghiệp sẽ tạm ngừng cấp n- ớc. Việc cấp n- ớc trở lại chỉ đ- ợc thực hiện không quá 24 giờ kể từ khi khách hàng nộp đầy đủ tiền n- ớc và các chi phí liên quan.

*Rất mong nhận đ- ợc sự hợp tác của quý khách hàng.*

GIÁM ĐỐC XÍ NGHIỆP



**DANH SÁCH KHÁCH HÀNG NỢ TIỀN N- ỚC QUÁ HẠN  
CHUYỂN LÀM THỦ TỤC TẠM NGỪNG CẤP N- ỚC**

Họ và tên thu ngân:.....

| TT | Họ và tên khách hàng | Mã số | Địa chỉ | Nợ tiền n- ớc tháng năm | Số tiền | Lý do cụ thể |
|----|----------------------|-------|---------|-------------------------|---------|--------------|
|    |                      |       |         |                         |         |              |
|    |                      |       |         |                         |         |              |
|    |                      |       |         |                         |         |              |
|    |                      |       |         |                         |         |              |
|    |                      |       |         |                         |         |              |

....., ngày... tháng... năm 20...

**THU NGÂN**

C.TY TNHH MTV CN&XD Q.TRỊ  
 XN: .....  
 Số: .....QĐ/XN

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
 Độc lập – Tự do – Hạnh phúc  
 -----o0o-----

....., ngày.... tháng .... Năm.....

## QUYẾT ĐỊNH

*V/v: Tạm ngừng dịch vụ cấp n- ớc*

### GIÁM ĐỐC XÍ NGHIỆP KINH DOANH N- ỚC SẠCH ĐÔNG HÀ

- Căn cứ Nghị định 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ n- ớc sạch;
- Căn cứ Hợp đồng dịch vụ cấp n- ớc đã ký kết;
- Căn cứ thông báo về việc đề nghị thanh toán tiền n- ớc quá hạn;
- Xét đề nghị của bộ phận quản lý công nợ tiền n- ớc của Xí nghiệp.

## QUYẾT ĐỊNH

**Điều 1:** Nay tạm ngừng cấp n- ớc đối với

.....  
 Mã số khách hàng:.....

Địa chỉ: .....

Do Ông (Bà).....làm đại diện.

Lý do: Chưa thanh toán tiền nước các tháng.....

Tổng số tiền:.....(Bằng chữ.....)

**Điều 2:** Tổ quản lý đ- ờng ống và bộ phận quản lý công nợ tiền n- ớc của Xí

nghiệp chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Điều 3:** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Mọi cá nhân, tổ chức cố tình cản trở việc thi hành Quyết định này sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật hiện hành.

GIÁM ĐỐC XÍ NGHIỆP

**\*Nơi nhận:**

- Nh- điều 2
- L- u văn th-

C.TY TNHH MTV CN&XD Q.TRI  
 XN: .....  
 Số: .....BBNCN/XN

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  
 -----o0o-----  
 ....., ngày.... tháng .... Năm.....

**BIÊN BẢN NGỪNG CẤP N- ỐC**

Thực hiện Quyết định số...../QĐ/XNĐH ngày...tháng...năm.....của Giám đốc Xí nghiệp ..... về việc tạm ngừng dịch vụ cấp n- ốc đối với:

.....

Hôm nay, ngày.....tháng.....năm.....

Tôi tên là.....

Bộ phận.....

Thuộc Xí nghiệp .....

Đã đến tạm ngừng nước tại:.....

Mã số khách hàng:.....

Do Ông(Bà) .....làm đại diện

Lý do:.....

Chỉ số đồng hồ tại thời điểm tạm ngừng nước: .....

Tình trạng kẹp chì:.....

Nội dung khác:.....

Sau khi tạm ngừng cấp n- ốc, nếu khách hàng tự ý mở n- ốc để sử dụng, Công ty TNHH MTV Cấp n- ốc và Xây dựng Quảng Trị sẽ huỷ bỏ hợp đồng dịch vụ cấp n- ốc đã đ- ọc ký kết và đề nghị xử phạt theo điểm a, khoản 1, điều 41 của Nghị định số 23/2009/NĐ-CP.

Việc cấp n- ốc trở lại chỉ đ- ọc thực hiện khi mọi tồn tại đã đ- ọc giải quyết xong.

Biên bản đ- ọc lập thành 02 bản: Xí nghiệp giữ 01 bản, gửi khách hàng 01 bản.

**Đ.D KH HOẶC NG- ỒI LÀM CHỨNG**

**Đ.D XN.....**

C.TY TNHH MTV CN&XD Q.TRỊ CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

XN: .....

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: ...BBCN/XN

-----o0o-----

## PHIẾU CẤP N- ỐC TRỞ LẠI

*Hôm nay, ngày ... tháng... năm 20...*

Tôi tên là: .....

Bộ phận:.....

Thuộc Xí nghiệp kinh doanh n- ốc sạch Đông Hà

Đã đến cấp nước trở lại cho khách hàng:.....

Mã số khách hàng:.....

Do Ông(bà)..... Làm đại diện

Lý do:.....

Chỉ số đồng hồ tr- ốc khi cấp n- ốc trở lại:.....

Chỉ số đồng hồ sau khi cấp nước trở lại:.....

Tình trạng đồng hồ sau khi cấp n- ốc trở lại:.....

Tình trạng kẹp chì:.....

Phiếu này đ- ợc lập thành 02 bản; XNgiữ 01 bản, khách hàng giữ 01 bản.

**Đ.D KH**

**Đ.D XN .....**

C.TY TNHH MTV CN&XD Q.TRỊ  
 XN ..... / P.QLCLSP&DV  
 Số: ...BBKT/

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

-----o0o-----

....., ngày.... tháng .... Năm ....

## BIÊN BẢN KIỂM TRA GHI CHỈ SỐ NƯỚC TIÊU THỤ

- Tên khách hàng:..... Điện thoại:.....  
 Địa chỉ:..... Phường, xã:.....  
 Ngày lắp đặt:.....Loại đồng hồ(hiệu):..... Cỡ:.....  
 Mã số khách hàng:..... Số hộ:..... Số khẩu:.....  
 Lộ trình:.....  
 Nhân viên ghi:.....  
 Ng- ời kiểm tra:.....  
 Thời gian kiểm tra: Vào lúc:....giờ....phút. ngày... tháng... năm.....
- \* Thông tin trên phiếu ghi:  
 - Ngày ghi: ...../...../.....  
 - Chỉ số cũ:.....Chỉ số mới: .....
- Số ngày dùng n- ớc:  
 - Khối l- ợng n- ớc tiêu thụ:  
 - L- ợng tiêu thụ bình quân ngày:..... m<sup>3</sup>
- \* Thông tin kiểm tra ghi:  
 - Ngày ghi kiểm tra:...../...../.....  
 - Chỉ số cũ: .....Chỉ số mới: .....
- Số ngày dùng n- ớc: .....
- Khối l- ợng tiêu thụ:.....m<sup>3</sup>  
 - L- ợng n- ớc tiêu thụ bình quân ngày: .....m<sup>3</sup>
- \* Tình trạng đồng hồ:.....
- \* Kết luận: .....

**NHÂN VIÊN GHI**

**NG- ỜI KIỂM TRA**

**TR- ỜNG BỘ PHẬN**







C.TY TNHH MTV CN&amp;XD Q.TRI

XN: .....

Số: .....TB/XN

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

-----o0o-----

....., ngày....tháng....năm 20.....

## THÔNG BÁO KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

**Kính gửi:**.....

Địa chỉ:.....

Mã số khách hàng:.....

Xí nghiệp .....đã nhận đ- ợc thông tin của quý khách hàng về việc:

.....  
Sau khi xem xét, Xí nghiệp chúng tôi đã giải quyết nh- sau:.....  
Vậy Xí nghiệp thông báo để quý khách hàng đ- ợc biết và rất mong tiếp tục nhận đ- ợc sự quan tâm, hợp tác của quý khách hàng.

Trong thời hạn 15 ngày, nếu Xí nghiệp không nhận đ- ợc ý kiến phản hồi nào từ quý khách hàng về kết quả giải quyết trên thì xem nh- yêu cầu của quý khách đã đ- ợc đáp ứng.

Thông tin phản hồi xin gửi về:

Phòng (Xí nghiệp):.....

Địa chỉ:.....

Điện thoại:.....

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của quý khách hàng!

**\*Nơi nhận:**

- Nh- trên

- L- u VT

GIÁM ĐỐC XÍ NGHIỆP

C.TY TNHH MTV CN&amp;XD Q.TRI

Đơn vị.....

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

-----o0o-----

**PHIẾU TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**

Số:.....

Tên khách hàng:..... Mã số:.....

Ng- ời liên hệ:.....

Địa chỉ:.....

Điện thoại:..... Fax:.....

1. **ý kiến khách hàng:** (Ghi cụ thể về nội dung thông tin, yêu cầu, khiếu nại KH)

.....

.....

.....

Ngày....tháng....năm 20...

Ng- ời khiếu nại hoặc NVGD

2. **Chuyển cá nhân/Bộ phận**..... xử lý

Ngày:..../..../20... Trưởng P.QLCLSP&amp;DV/ GĐXN.....(ký tên):.....

3. **Ý kiến giải quyết của cá nhân/bộ phận xử lý:**

.....

.....

.....

Ngày:..../..../20... Trưởng bộ phận.....(ký tên):.....

3. **Xác nhận kết quả khiếu nại** Đã thực hiện yêu cầu mục 3 Cần có HĐKP KH chấp nhận kết quả giải quyết KH không chấp nhận, lập lại mục 3

Ngày:..../..../20...

Tr- ởng P.QLCLSP&amp;DV/ GĐXN ..... (ký tên):.....

## PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

NĂM 20...

*Kính gửi quý khách hàng!*

Công ty TNHH MTV Cấp n- ốc và Xây dựng Quảng Trị xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác mà Quý khách hàng đã giành cho Công ty trong thời gian qua và luôn mong muốn tiếp tục nhận đ- ợc sự hợp tác của Quý khách hàng trong thời gian tới.

Chúng tôi rất cảm ơn nếu Quý khách hàng quan tâm giành chút thời gian để cung cấp cho Công ty chúng tôi những thông tin trong “phiếu khảo sát ý kiến khách hàng” dưới đây. Những thông tin chính xác của Quý khách hàng về mức độ dịch vụ của Công ty là yếu tố quan trọng giúp chúng tôi có thể cải tiến dịch vụ của mình với mong muốn đ- ợc phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn.

Rất mong nhận đ- ợc ý kiến từ Quý khách hàng.

(Xin quý khách hàng vui lòng đánh dấu “X” vào ô thích hợp)

**1. Chất l- ượng n- ốc:**

- Đạt                                       Ch- a đạt                                       Kém

**2. Thời gian cấp n- ốc:**

- Liên tục                                       Không liên tục                                       Th- ờng gián đoạn

**3. Áp lực n- ốc:**

- Mạnh                                       Trung bình                                       Yếu

**4. Thời gian giải quyết yêu cầu của khách hàng:**

- Nhanh                                       Bình th- ờng                                       Chậm

**5. Thái độ phục vụ:**

- Vui vẻ, nhiệt tình                                       Thiếu nhiệt tình                                       Không nhiệt tình

**6. ý kiến khác:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Xin chân thành cảm ơn*

C.TY TNHH MTV CN&XD Q.TRỊ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

XN: .....

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

-----o0o-----

....., ngày... tháng... năm20...

**TỔNG HỢP**  
**TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**  
Tháng... năm 20...

**1. Tổng hợp theo dõi tiếp nhận và giải quyết thông tin khách hàng**

| TT | Nội dung                      | Ký hiệu | Số l- ợng | % |
|----|-------------------------------|---------|-----------|---|
| 1  | Báo n- ớc chảy tr- ớc đồng hồ | NCT     |           |   |
| 2  | Báo n- ớc chảy sau đồng hồ    | NCS     |           |   |
| 3  | N- ớc đục                     | NĐ      |           |   |
| 4  | N- ớc yếu                     | NY      |           |   |
| 5  | Mất n- ớc                     | NK      |           |   |
| 6  | Đồng hồ đứng                  | Đ       |           |   |
| 7  | Mất đồng hồ                   | MĐH     |           |   |
| 8  | Bị vỡ mặt kính đồng hồ        | VMK     |           |   |
| 9  | Ghi sai                       | GS      |           |   |
| 10 | Hoá đơn in sai                | I S     |           |   |
| 11 | Xin giảm tiền n- ớc           | XG      |           |   |
| 12 | Thắc mắc đề nghị giải thích   | TM      |           |   |
| 14 | Yêu cầu khác                  | K       |           |   |
| 15 | Vi phạm hợp đồng              | VPĐ     |           |   |

**2. Nhận xét chung:**.....

**3.Đề xuất biện pháp khắc phục:**.....

**4. Kiến nghị:**.....

**NHÂN VIÊN TỔNG HỢP**

**P.QLCLSP&DV / XN**

C.TY TNHH MTV CN&XD Q.TRI  
 XN: .....

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
 Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

-----o0o-----

....., ngày... tháng... năm20...

## TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG NĂM 201

### I/ Yêu cầu, thông tin chung về cuộc khảo sát.

- 1.1.Mục đích của cuộc khảo sát:.....
- 1.2.Bộ phận khảo sát: Phòng QLCLSP&DV(hoặc bộ phận liên quan)
- 1.3.Thời gian khảo sát: Từ ngày...../...../20... đến ngày...../...../20...
- 1.4.Số l- ợng phiếu khảo sát:.....phiếu(chiếm 0,5% tổng số khách hàng)
- 1.5. Khu vực khảo sát: .....
- 1.6. Ph- ơng pháp khảo sát: Chọn mẫu ngẫu nhiên
- 1.7. Số thang đo(câu hỏi):.....

### II. Tổng hợp kết quả khảo sát:

- 2.1. Số liệu khảo sát  
 (Tổng hợp kết quả trả lời của khách hàng theo trong thang đo)
- 2.2. Biểu đồ phân tích  
 (Vẽ biểu đồ thể hiện kết quả trả lời của khách hàng theo các mức độ tương ứng với trong thang đo)
- 2.3. Các ý kiến khác của khách hàng.  
 (Tổng hợp các ý kiến khác của khách hàng theo các mức độ t- ương ứng với trong thang đo)

### III. Nhận xét, đánh giá chung về kết quả khảo sát

(Dựa trên cơ sở nội dung ở phần II, cán bộ tổng hợp cho ý kiến nhận xét, đánh giá chung về kết quả khảo sát)

### IV. Đề xuất rút ra từ cuộc khảo sát

(Nêu những đề xuất, kiến nghị để không ngừng khắc phục những điểm yếu, mối nguy và nâng cao hơn nữa chất l- ợng dịch vụ của Công ty.)

CÁN BỘ TỔNG HỢP

PHÒNG QLCLSP&DV

**PHẦN IV:**  
**KIẾN THỨC CƠ BẢN HỖ TRỢ**  
**CÔNG TÁC GHI THU VÀ GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG**

**I/ HỆ THỐNG CẤP N- ỐC LÀ GÌ ?**

Đó là một tập hợp công trình: Thu n- ốc, khu xử lý n- ốc, điều hoà dự trữ n- ốc, vận chuyển và phân phối n- ốc đến các nơi sử dụng.

**II/ QUY ĐỊNH VỀ XỬ PHẠT VI PHẠM HỆ THỐNG CẤP N- ỐC**

Ngày 27/02/2009, Thủ t- ớng Chính phủ đã ban hành Nghị định số 23/2009/NĐ-CP về xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động xây dựng, kinh doanh bất động sản; khai thác, sản xuất, kinh doanh vật liệu xây dựng; quản lý công trình hạ tầng kỹ thuật; quản lý phát triển nhà và công sở.

Liên quan đến việc quản lý công trình hạ tầng kỹ thuật cấp n- ốc, Công ty l- ọc trích một số quy định mới để cung cấp thêm thông tin cần thiết cho nhân viên ghi, thu nhằm giải thích cho khách hàng trong quá trình tác nghiệp nh- sau:

Điều 38: Xử phạt hành vi vi phạm các quy định về bảo vệ khu vực an toàn nguồn n- ốc mặt phục vụ cấp n- ốc sinh hoạt.

1. Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng đối với một trong các hành vi: tẩm, giặt, chần, thả gia súc; xả rác, xác động vật, thực vật trong khu vực an toàn nguồn n- ốc mặt.
2. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân xả n- ốc thải v- ọt quá tiêu chuẩn quy định, dầu mỡ, hoá chất độc hại vào khu vực bảo vệ an toàn nguồn n- ốc mặt.
3. Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân xây dựng các loại công trình trên bờ, trên mặt n- ốc trong khu vực bảo vệ an toàn nguồn n- ốc mặt.
4. Ngoài các hình thức xử phạt theo quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều này, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm còn bị áp dụng một hoặc nhiều biện pháp:
  - a. Tịch thu tang vật, ph- ơng tiện đ- ợc sử dụng để vi phạm hành chính;
  - b. Buộc khắc phục tình trạng ô nhiễm môi tr- ờng do vi phạm gây ra;
  - c. Hành vi vi phạm quy định tại điểm 4 điều này còn bị xử phạt theo Điều 12 Nghị định số 180/2007/NĐ-CP.

Điều 39: Xử phạt hành vi vi phạm các quy định về bảo vệ hành lang an toàn tuyến ống n- ốc thô và tuyến ống chuyển tải n- ốc sạch.

1. Phạt tiền từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng đối với một trong các hành vi: xả rác, n- ốc thải, đổ đất đá, vật liệu xây dựng trong hành lang an toàn tuyến ống n- ốc thô hoặc đ- ờng ống truyền tải n- ốc sạch.
2. Phạt tiền từ 15.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân đào bới hoặc lấy đất đá trong hành lang an toàn tuyến ống n- ốc thô hoặc tuyến ống chuyển tải n- ốc sạch; lấn chiếm hành lang an toàn tuyến ống n- ốc thô đ- ờng ống chuyển tải n- ốc sạch.
3. Phạt tiền từ 60.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân có hành vi: tự ý đục tuyến ống n- ốc thô hoặc đ- ờng ống chuyển tải n- ốc sạch.
4. Ngoài hình thức xử phạt quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 điều này, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm còn bị xử phạt bổ sung và bị áp dụng một hoặc nhiều biện pháp:



- a. Tịch thu tang vật, ph-ong tiện sử dụng để vi phạm hành chính;
- b. Buộc khắc phục tình trạng ô nhiễm môi tr-ờng do vi phạm hành chính gây ra;
- c. Buộc thực hiện đúng quy định về bảo vệ an toàn tuyến ống n-ớc thô và đ-ờng ống truyền tải n-ớc sạch;
- d. Buộc khôi phục lại tình trạng ban đầu đã bị thay đổi do hành vi vi phạm gây ra.

Điều 40: Xử phạt hành vi vi phạm quy định về bảo vệ an toàn các công trình kỹ thuật thuộc hệ thống cấp n-ớc

1. Phạt tiền từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân có một trong các hành vi vi phạm khu vực an toàn các công trình thuộc hệ thống cấp n-ớc:

- a. Xả phân, rác, phóng uế;
- b. Chăn nuôi súc vật; trồng cây, rau, hoa màu;
- c. Vi phạm các quy định về an toàn, bảo vệ các khu vực an toàn đài n-ớc, hồ chứa n-ớc và các công trình kỹ thuật khác thuộc hệ thống cấp n-ớc.

2. Ngoài các hình thức xử phạt quy định tại khoản 1 Điều này, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm còn bị xử phạt bổ sung và bị áp dụng một hoặc nhiều biện pháp:

- a. Buộc thực hiện biện pháp khắc phục tình trạng ô nhiễm môi tr-ờng do hành vi vi phạm hành chính gây ra;
- b. Buộc thực hiện đúng quy định về bảo vệ an toàn các công trình kỹ thuật thuộc hệ thống cấp n-ớc.

Điều 41: Xử phạt vi phạm các hành vi vi phạm các quy định về bảo vệ, sử dụng mạng l-ới cấp n-ớc.

1. Phạt tiền từ 2.000.000 đồng đến 5.000.000 đồng đối với một trong các hành vi sau đây:

- a. Sử dụng n-ớc tr-ớc đồng hồ đo n-ớc;
- b. Làm sai lệch đồng hồ đo n-ớc;
- c. Tự ý thay đổi vị trí, cỡ, loại đồng hồ đo n-ớc;
- d. Gỡ niêm phong, niêm chì của thiết bị đo đếm n-ớc không đúng quy định.

2. Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân có một trong các hành vi sau đây:

- a. Làm h- hỏng đ-ờng ống cấp n-ớc, thiết bị kỹ thuật trong mạng l-ới cấp n-ớc;
- b. Tự ý đấu nối đ-ờng ống cấp n-ớc; thay đổi đ-ờng kính ống cấp n-ớc không đúng quy định;
- c. Dịch chuyển tuyến ống, các thiết bị kỹ thuật thuộc mạng l-ới cấp n-ớc không đúng quy định;
- d. Sử dụng n-ớc từ mạng l-ới cấp n-ớc, trụ n-ớc phòng cháy, chữa cháy vào mục đích khác không đúng quy định.

3. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân có một trong các hành vi sau đây:

- a. Cung cấp n-ớc sạch sinh hoạt không đảm bảo chất l-ợng theo tiêu chuẩn quy định.
- b. Các tổ chức cấp n-ớc không cung cấp n-ớc theo đúng các hợp đồng cấp n-ớc đã ký kết với hộ dùng n-ớc.

4. Ngoài hình thức xử phạt quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều này, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm còn bị xử phạt bổ sung và bị áp dụng một hoặc nhiều biện pháp:

- a. Buộc khôi phục tình trạng ban đầu đã bị thay đổi do vi phạm hành chính gây ra;
- b. Buộc thực hiện đúng quy định về bảo vệ an toàn, sử dụng mạng l-ới cấp n-ớc; quy chuẩn, tiêu chuẩn và các quy định có liên quan đến chất l-ợng cấp n-ớc; buộc thực hiện đúng hợp đồng cấp n-ớc đã ký.

### III. ĐỒNG HỒ ĐO N- ỚC

#### 1. Cấp chính xác của đồng hồ đo n- ớc

Có 03 cấp chính xác:

- Loại A: Độ chính xác thấp
- Loại B: Độ chính xác trung bình
- Loại C: Độ chính xác cao

#### 2. Mục đích lắp đồng hồ đo n- ớc.

- Xác định l- ợng n- ớc tiêu thụ để tính toán tiền n- ớc
- Xoá hình thức dùng khoán, hạn chế việc sử dụng lãng phí n- ớc, tạo sự bình đẳng cho mọi khách hàng dùng n- ớc.
- Xác định l- ợng n- ớc mất mát, hao hụt trên đ- ờng ống để phát hiện chỗ rò rỉ, vỡ ống...

#### 3. Phát hiện dùng n- ớc trái phép, vòi n- ớc tr- ớc đồng hồ

- Kiểm tra kẹp chì, dây chì của đồng hồ.
- Phát hiện khi có n- ớc chảy nh- ng đồng hồ không quay.
- Kiểm tra khi có những vết đào, vá đ- ờng có khả nghi.

#### 4. Đọc ghi chỉ số đồng hồ đo n- ớc

\* Hiện nay, mặt số của đồng hồ đo n- ớc th- ờng chia thành 2 phần:

- Phần chỉ thị bằng số (chạy bằng con lăn)
- Phần chỉ thị các vòng số (chỉ bằng kim)

\* **Ví dụ:** Hình d- ưới là mặt số của đồng hồ mà Công ty chúng ta đang sử dụng



- Đơn vị đo: mét khối (m<sup>3</sup>)
- Lắp vào đ- ờng ống D15

\* **Gồm 4 số màu đen và 2 số màu đỏ.**

**Chỉ số đồng hồ n- ớc đ- ọc tính theo đơn vị mét khối, khi đọc chỉ số n- ớc thì đọc 4 số màu đen:**

Thứ tự từ trái sang phải:

- Ô thứ nhất t- ơng ứng với hàng nghìn mét khối
- Ô thứ hai t- ơng ứng với hàng trăm mét khối
- Ô thứ ba t- ơng ứng với hàng chục mét khối
- Ô thứ t- t- ơng ứng với hàng đơn vị mét khối

\* Số màu đỏ liền kề bên phải của hàng đơn vị mét khối chỉ trăm lít, số kế tiếp chỉ chục lít.

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

-----o0o-----



## **HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC**

Số:.....

Căn cứ Bộ luật dân sự nước Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam;

Căn cứ Nghị định 117/2007/NĐ-CP ngày 11/07/2007 của Chính phủ về “sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch” và Thông tư hướng dẫn số 01/2008/TT-BXD ngày 02/01/2008 của Bộ trưởng Bộ xây dựng;

Căn cứ nghị định 67/2003/NĐ-CP ngày 13/06/2003 của Chính phủ về phí bảo vệ môi trường đối với nước thải;

Căn cứ quyết định số 2332/QĐ-UBND ngày 12/11/2007 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc phê duyệt điều lệ tổ chức và hoạt động Công ty TNHH MTV Cấp nước và Xây dựng Quảng Trị;

Căn cứ nhu cầu sử dụng nước sạch của khách hàng, khả năng sản xuất và cung cấp của Công ty.



Tên khách hàng: .....

Địa chỉ: .....

Mã số khách hàng: .....

Hôm nay, ngày... tháng .....năm....Tại:.....

**Chúng tôi gồm:**

**I/ Bên cung cấp dịch vụ(Gọi tắt là bên A)**

**CÔNG TY TNHH MTV CẤP N- ỐC VÀ XÂY DỰNG QUẢNG TRỊ**

Địa chỉ: 02-Nguyễn Trãi -Đông Hà - Quảng Trị Điện thoại: 3554133 Fax: 053.3852062

Tài khoản: 421-101-010073 Tại Ngân hàng NN&PTNT Quảng Trị MST: 3200041908

Xí nghiệp thành viên(Đơn vị được uỷ quyền):.....

Địa chỉ:.....Điện thoại:.....Fax:.....

Tài khoản:.....Tại..... MST:.....

Đại diện là Ông(bà):..... Chức vụ:.....

**II. Bên tiêu thụ(Gọi tắt là bên B)**

Tên khách hàng:.....

Số CMND(hoặc hộ khẩu):.....

Địa chỉ:.....Điện thoại:.....Fax:.....

Tài khoản:..... Tại:.....MST:.....

Hai bên cùng nhau thoả thuận ký kết hợp đồng dịch vụ cấp n- ốc với các nội dung sau:

**Điều 1: Đối tượng của hợp đồng:**

Bên A cung cấp nước sạch cho bên B bảo đảm chất lượng đạt “tiêu chuẩn nước vệ sinh ăn uống” theo quyết định số 1329/2002/BYT/QĐ ngày 18/04/2002 của Bộ Y Tế.

| Mục đích sử dụng    |                          | Định mức(M <sup>3</sup> ) |
|---------------------|--------------------------|---------------------------|
| Sinh hoạt           | <input type="checkbox"/> |                           |
| Cơ quan HC-SN       | <input type="checkbox"/> |                           |
| Sản xuất – Xây dựng | <input type="checkbox"/> |                           |
| Kinh doanh, dịch vụ | <input type="checkbox"/> |                           |

**Điều 2: Điều kiện chất lượng dịch vụ:**

-Bên A có trách nhiệm đầu tư đồng bộ hệ thống cấp n- ốc đến điểm đấu nối với bên B.

-Tr- ờng hợp bên B ở xa đ- ờng ống phân phối của bên A thì phải có sự thoả thuận của hai bên để lắp đặt mới, sửa chữa hoặc thay thế hệ thống đ- ờng ống từ đ- ờng ống phân phối đến điểm đấu nối.

-Điểm đặt đồng hồ đo n- ốc phải đảm bảo thuận tiện cho việc lắp đặt, quản lý, kiểm tra ghi thu và bảo vệ đồng hồ đo n- ốc.

-Mọi tổ chức, cá nhân phải bảo vệ tài sản công theo quy định của pháp luật. Tổ chức, cá nhân nào vi phạm phải chịu trách nhiệm bồi th- ờng thiệt hại theo quy định tại Nghị định 126/2004/NĐ-CP ngày 26/05/2004 của Chính phủ về “Quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động xây dựng, quản lý công trình hạ tầng đô thị và quản lý sử dụng nhà”. Ngoài ra, phải thanh toán cho bên A các khoản chi phí thiệt hại sau:

+ Khối lượng n- ốc thất thoát đ- ợc tính theo mức giá cao nhất tại thời điểm phát hiện và thời gian đ- ợc tính ít nhất là 6 tháng tr- ớc đó, khối lượng n- ốc căn cứ vào đ- ờng kính ống và quy phạm kỹ thuật cấp n- ốc.

+ Khôi phục nguyên trạng thiết bị, đ- ờng ống bị xâm hại.

+ Chi phí quản lý.

-Tr- ờng hợp đồng hồ đo n- ốc bị hỏng: Trong hạn 15 ngày thì khối lượng n- ốc khoán đ- ợc tính bằng khối lượng sử dụng bình quân 3 tháng kế tr- ớc, quá 15 ngày lượng khoán tính bằng

1,5 lần khối l- ượng sử dụng tháng bình quân 3 tháng kế tr- ớc. Thời gian sử dụng n- ớc khoán không quá 30 ngày.

### **Điều 3: Đơn giá**

-Đơn giá n- ớc và phí bảo vệ môi tr- ờng đối với n- ớc thải đ- ợc thực hiện theo quyết định của UBND tỉnh Quảng Trị cho từng thời điểm, từng địa bàn.

### **-Điều 4: Khối l- ượng n- ớc sạch thanh toán tối thiểu**

-Bên B đã thoả thuận đầu nối vào mạng cấp n- ớc của bên A mà không sử dụng hoặc sử dụng n- ớc ít hơn  $4m^3/hộ/tháng$  thì phải thanh toán cho bên A tiền n- ớc theo khối l- ượng sử dụng tối thiểu là  $4m^3/hộ/tháng$ .

### **Điều 5: Ph- ơng thức thanh toán.**

-Thanh toán đúng tiền n- ớc ghi trên hoá đơn trực tiếp cho nhân viên thu ngân ngay khi nhận đ- ợc hoá đơn tiền n- ớc; hoặc thanh toán tại đơn vị quản lý cấp n- ớc trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận đ- ợc giấy báo tiền n- ớc.

-Hình thức thanh toán: tiền mặt hoặc chuyển khoản.

### **Điều 6: Quyền và nghĩa vụ của bên A:**

#### **6.1. Quyền:**

6.1.1. Sử dụng đầu nguồn khởi thủy của bên B để phát triển mạng l- ới, sau khi đã cân đối, điều chỉnh áp lực, l- u l- ượng mà không nhất thiết phải thông báo ch bên B.

6.1.2. Kiểm tra định kỳ, đột xuất mạng ống cấp n- ớc tr- ớc và sau đồng hồ của bên B. Quy định vị trí lắp đặt đồng hồ đo n- ớc và ghi thu sản l- ượng n- ớc hàng tháng.

6.1.3. Khi bên B sử dụng nhiều nguồn n- ớc khác nhau cho nhiều mục đích sử dụng, bên A thoả thuận cùng với bên B khối l- ượng n- ớc sử dụng thấp nhất hoặc bên A có quyền từ chối hợp đồng khi xét thấy có tính chất lợi dụng th- ơng hiệu n- ớc sạch của Công ty.

6.1.4. Áp dụng các biện pháp kinh tế cần thiết nhằm đảm bảo quyền lợi và nghĩa vụ hai bên.

#### **6.2. Nghĩa vụ:**

6.2.1. Cung cấp n- ớc đảm bảo về khối l- ượng và chất l- ượng đã cam kết.

6.2.2 Thông báo trên các ph- ơng tiện thông tin đại chúng hoặc thông báo trực tiếp cho bên B mà không nhất thiết ký lại hợp đồng các tr- ờng hợp sau:

+ Thay đổi giá sử dụng n- ớc theo quyết định của UBND tỉnh.

+ Các thông tin liên quan đến mạng ống cấp n- ớc, số l- ượng, chất l- ượng n- ớc trừ các tr- ờng hợp ngừng cấp n- ớc do sự cố, mất điện.

6.2.3. Khắc phục sự cố trong thời gian sớm nhất để cấp n- ớc trở lại.

6.2.4. Xác minh và thông báo kết quả khi bên B có yêu cầu, cung nhau giải quyết các khiếu nại về giá nước, khối lượng nước tiêu thụ...

6.2.5. Sử dụng trang phục công tác khi đến kiểm tra, ghi, thu. Tr- ờng hợp cắt n- ớc, tháo dỡ đ- ờng ống, đồng hồ phải xuất trình Quyết định do Giám đốc hoặc ng- ời đ- ợc uỷ quyền ký.

6.2.6 Thực hiện tốt các dịch vụ liên quan khi có yêu cầu của khách hàng.

### **Điều 7: Quyền và nghĩa vụ của bên B**

#### **7.1. Quyền:**

7.1.1. Đ- ợc sử dụng đúng mục đích theo hợp đồng đ- ợc ký kết.

7.1.2. Đ- ợc đáp ứng các dịch vụ sửa chữa, thay thế đ- ờng ống cấp n- ớc và đồng hồ đo n- ớc, kiểm định lại đồng hồ đo n- ớc.

7.1.3. Khiếu nại, tố cáo các hành vi vi phạm hợp đồng.

#### **7.2. Nghĩa vụ:**

7.2.1. Cung cấp chính xác các thông tin liên quan đến hợp đồng, sử dụng n-ớc đúng mục đích đã đăng ký.

7.2.2. Sử dụng n-ớc phải có đồng hồ đo n-ớc thông qua hợp đồng lắp đặt hệ thống cấp n-ớc do bên A thực hiện.

7.2.3. Không đ-ợc làm sai lệch sự đo đếm của đồng hồ đo n-ớc; gắn máy bơm hoà mạng vào đ-ờng ống cấp n-ớc; cho các hộ gia đình khác bắt sau đồng hồ; di chuyển, thay đổi đầu nguồn, đ-ờng ống cấp n-ớc hoặc dùng bất cứ hình thức nào làm ảnh h-ởng đến tình hình cấp n-ớc và chất l-ợng n-ớc khi ch- a có sự chấp thuận của bên A.

7.2.4. Thanh toán đầy đủ các thiệt hại về tài sản của bên A do bên B vi phạm hợp đồng gây nên.

7.2.5. Thông báo kịp thời cho bên A khi phát hiện đồng hồ đo n-ớc bị hỏng, đứt kẹp chì, sự cố đ-ờng ống cấp n-ớc.

7.2.6. Tạo điều kiện thuận lợi cho bên A kiểm tra hệ thống cấp n-ớc, ghi thu sản l-ợng n-ớc hàng tháng và thực hiện các điều khoản ghi trong hợp đồng.

### **Điều 8: Sửa đổi hợp đồng:**

Hợp đồng này đ-ợc sửa đổi, thay thế trong các tr-ờng hợp sau:

- Thay đổi chủ thể hợp đồng;
- Thay đổi mục đích sử dụng, khối l-ợng n-ớc đã đăng ký;
- Các quy định của Nhà n-ớc và pháp luật có thay đổi.

### **Điều 9: Tạm ngừng, ngừng cung cấp dịch vụ cấp n-ớc**

9.1. Tạm ngừng cung cấp dịch vụ cấp n-ớc khi bên B có yêu cầu bằng văn bản về việc tạm ngừng sử dụng n-ớc vì các lý do: tạm vắng, tạm dừng sản xuất, kinh doanh trong thời gian nhất định nh- ng không chấm dứt hợp đồng dịch vụ cấp n-ớc.

9.2. Ngừng cung cấp dịch vụ cấp n-ớc sau 5 tuần kể từ khi có thông báo đến bên B về việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp n-ớc khi:

- + Bên B vi phạm các điều khoản ghi trong hợp đồng.
- + Không thanh toán đầy đủ tiền n-ớc đã sử dụng
- + Sử dụng n-ớc không đúng với mục đích đã đăng ký.
- + Không sử dụng n-ớc trong 3 tháng liên tiếp.
- + Đồng hồ đo n-ớc hoặc hệ thống đ-ờng ống cấp n-ớc không đảm bảo kỹ thuật.

### **Điều 10: Chấm dứt hợp đồng:**

- Bên A có quyền đơn ph-ơng chấm dứt hợp đồng dịch vụ cấp n-ớc khi thời gian tạm ngừng cấp n-ớc quá 03 tháng.

- Một trong hai bên có quyền chấm dứt hợp đồng khi bên kia không thực hiện đúng các điều khoản ghi trong hợp đồng.

- Hợp đồng dịch vụ cấp n-ớc đ-ợc khôi phục lại hoặc ký lại khi các v-ớng mắc giữa hai bên đã đ-ợc giải quyết.

### **Điều 11: Điều khoản chung:**

- Hai bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản đã ghi trong hợp đồng cung cấp và tiêu thụ n-ớc. Bên nào vi phạm bên đó chịu hoàn toàn trách nhiệm tr-ớc pháp luật và bồi th-ờng các khoản tổn thất do bên đó gây ra.

- Nơi giải quyết các tranh chấp là toà án nhân dân tỉnh Quảng Trị. Phán quyết của toà án nhân dân tỉnh Quảng Trị là kết luận cuối cùng mà hai bên có trách nhiệm thực hiện.

- Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký, đ-ợc lập thành 02 bản mỗi bên giữ 01 bản, có giá trị pháp lý nh- nhau.

**ĐẠI DIỆN BÊN B**

**ĐẠI DIỆN BÊN A**