

Số : 185 /QĐ-CNBT-KDDVKH

TP. Hồ Chí Minh, ngày 05 tháng 5 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định công tác tiếp nhận
giải quyết khiếu nại của Khách hàng

GIÁM ĐỐC CÔNG TY CỔ PHẦN CẤP NƯỚC BẾN THÀNH

- Căn cứ Quyết định số 6652/QĐ-UBND ngày 30/12/2005 của Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc phê duyệt phương án và chuyển Chi nhánh Cấp nước Bến Thành thuộc Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn thành Công ty Cổ phần Cấp nước Bến Thành;

- Căn cứ Nghị định số 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch;

- Căn cứ Quyết định số 20/2007/QĐ-UBND ngày 9/2/2007 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Quy định về cung cấp, sử dụng nước và bảo vệ công trình cấp nước trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh;

- Căn cứ Quyết định số 01/2021/QĐ-UBND ngày 20/01/2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về sửa đổi bổ sung một số điều của Quy định về cung cấp, sử dụng nước và bảo vệ công trình cấp nước trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh kèm theo Quyết định số 20/2007/QĐ-UBND ngày 9/2/2007 của Ủy ban nhân dân Thành phố.

- Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty Cổ phần Cấp nước Bến Thành;

- Theo đề nghị của Trưởng phòng Kinh doanh Dịch vụ khách hàng.

QUYẾT ĐỊNH

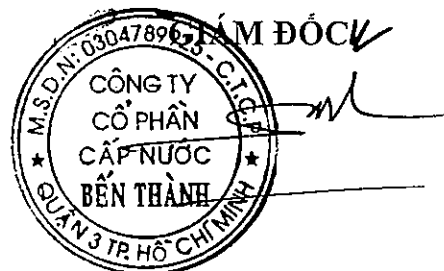
Điều 1: Nay ban hành Quy định công tác tiếp nhận giải quyết khiếu nại của khách hàng (đính kèm).

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3: Các Ông (Bà) Phó Giám đốc, Kế toán trưởng và Trưởng các phòng, ban, đội trực thuộc Công ty Cổ phần Cấp nước Bến Thành theo chức năng, nhiệm vụ được giao chịu trách nhiệm phổ biến và thi hành Quyết định này. ✓

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Ban Giám đốc Cty;
- Lưu: VT-TV.



Nguyễn Doãn Nhã



Tp. Hồ Chí Minh, ngày 5 tháng 5 năm 2022

QUY ĐỊNH
CÔNG TÁC TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số...185...ngày.5/5/22...của Giám đốc Công ty)

CHƯƠNG I
CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1: Phạm vi quy định.

1. Văn bản này quy định các thủ tục, quy trình nghiệp vụ của các bộ phận chuyên môn thuộc các phòng, ban, đội trong Công ty Cổ phần Cấp nước Bến Thành (Công ty) liên quan đến công tác tiếp nhận, phân loại, giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại (hồ sơ khiếu nại) của khách hàng Công ty Cổ phần Cấp nước Bến Thành.

2. Phòng Kinh doanh Dịch vụ Khách hàng là bộ phận chuyên môn nghiệp vụ được Ban Giám đốc Công ty giao trách nhiệm thực hiện công tác tiếp nhận, phân loại, giải quyết hồ sơ khiếu nại của khách hàng liên quan đến dịch vụ cung cấp nước của Công ty.

3. Đội Thi công – Xây lắp là bộ phận chuyên môn nghiệp vụ được Ban Giám đốc Công ty giao trách nhiệm thực hiện thi công thay, giao nhận đồng hồ nước đối với các trường hợp khách hàng đề nghị kiểm định đồng hồ nước

4. Các Phòng, Ban, Đội trong Công ty là bộ phận chuyên môn nghiệp vụ được Ban Giám đốc Công ty giao trách nhiệm phối hợp giải quyết các hồ sơ kiến nghị, phản ánh, khiếu nại có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ được giao.

Điều 2: Yêu cầu công tác.

1. Công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ khiếu nại phải đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và của công ty nhanh chóng, kịp thời, rõ ràng, quản lý tập trung thống nhất xuyên suốt.

2. Có sự kiểm tra, quản lý của các bộ phận nghiệp vụ thực hiện công tác.

3. Quy định này là cơ sở cho cán bộ – công nhân viên thực hiện công tác và xác định trách nhiệm của các bộ phận chuyên môn nghiệp vụ trong từng khâu của công tác tiếp nhận giải quyết khiếu nại.

Điều 3: Nguyên tắc giải quyết.

1. Khi gặp trở ngại giải quyết hồ sơ được quy định trong văn bản này, bộ phận xử lý có trách nhiệm báo cáo lên lãnh đạo đơn vị giải quyết. Đồng thời thông báo cho các bộ phận liên quan nắm thông tin.

2. Giải quyết hồ sơ khách quan theo đúng tiến độ, đảm bảo đủ các tài liệu đính kèm.

CHƯƠNG II QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ KHIẾU NẠI

Điều 4: Tiếp nhận đơn thư phản ánh, khiếu nại

Đơn thư phản ánh, khiếu nại được tiếp nhận và xử lý từ các nguồn sau:

- Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính, thư điện tử
- Đơn được gửi trực tiếp đến bộ phận tiếp nhận đơn
- Đơn do các cơ quan, tổ chức, đơn vị, báo chí chuyên đến hoặc thông tin theo quy định pháp luật.
- Khách hàng phản ánh đến tổng đài chăm sóc khách hàng của Công ty, tổng đài 1022 của Thành phố, cổng thông tin điện tử của Công ty.

Điều 5: Bộ phận tiếp nhận đơn thư phản ánh, khiếu nại.

1. Phòng Kinh doanh Dịch vụ Khách hàng là đơn vị tiếp nhận, phân loại, giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại của Khách hàng sử dụng nước.

2. Bộ phận tiếp nhận hồ sơ khiếu nại có trách nhiệm kiểm tra thông tin phản ánh khiếu nại, cho số hồ sơ và cấp biên nhận giải quyết.

Điều 6: Quy trình thực hiện đối với trường hợp 1: khách hàng gửi hồ sơ khiếu nại tại văn phòng Công ty, liên hệ đến tổng đài chăm sóc khách hàng.

- Nhân viên tiếp nhận kiểm tra thông tin, địa chỉ, tình trạng sử dụng nước của khách hàng. Giải thích các nội dung cơ bản về tình trạng sử dụng nước của khách hàng, hướng giải quyết của Công ty. Cho số hồ sơ, cấp biên nhận cho khách hàng.
- Cuối ngày chuyển hồ sơ cho Tổ Kiểm tra giải quyết, trừ các trường hợp khẩn phải giải quyết trong ngày cho khách hàng.
- Căn cứ vào nội dung phản ánh, khiếu nại Tổ Kiểm tra phân đơn cho nhân viên kiểm tra:
- Nhân viên kiểm tra thực hiện các bước sau:
 - Nhân viên sao lục tình trạng sử dụng nước, tình trạng thanh toán.
 - Xác minh, chụp hình thực tế hiện trường, tình trạng đồng hồ nước và hệ thống ống trong của khách hàng.
 - Giải thích, làm rõ và ghi nhận đầy đủ các phản ánh, khiếu nại, đề nghị của khách hàng.
 - Lập và cập nhật đầy đủ thông tin trong biên bản làm việc với khách hàng
 - Trường hợp khách hàng không còn thắc mắc, phản ánh, khiếu nại thì đề xuất xếp hồ sơ.
 - Trường hợp khách hàng vẫn còn thắc mắc, khiếu nại hoặc đề nghị trả lời bằng văn bản thì cập nhật kết quả kiểm tra tại hiện trường lên hệ thống, đề xuất hướng giải quyết và chuyển hồ sơ cho bộ phận văn phòng.
- Nhân viên văn phòng nhận hồ sơ và thực hiện các bước sau
 - Nghiên cứu nội dung phản ánh của khách hàng, biên bản hiện trường và đề xuất của nhân viên kiểm tra
 - Tra soát dữ liệu sử dụng nước, tình trạng thanh toán của khách hàng
 - Lập thư trả lời đối với các trường hợp thông thường, hồ sơ đã đầy đủ thông tin

- Soạn nội dung giải quyết, trình Phó Giám đốc Kinh doanh đối với các trường hợp phức tạp, vượt quá thẩm quyền
- Thực hiện điều chỉnh hóa đơn (nếu có)
- Cập nhật kết quả giải quyết trên hệ thống, chuyển các bộ phận cập nhật lại định mức giá biểu khi có thay đổi.
- Phát hành thư trả lời đến khách hàng và các Phòng, Ban, Đội liên quan.
- Thực hiện lưu hồ sơ theo quy định.

Điều 7: Quy trình thực hiện đối với trường hợp 2: khách hàng gửi phản ánh, hồ sơ khiếu nại qua dịch vụ bưu chính, công thông tin điện tử, thư điện tử của Công ty, tổng đài 1022 của Thành phố, các báo đài, cơ quan.

- Căn cứ vào nội dung phản ánh Tổ Kiểm tra cho số hồ sơ, phân đơn cho nhân viên kiểm tra:
- Nhân viên kiểm tra thực hiện các bước sau:
 - Nhân viên sao lục tình trạng sử dụng nước, tình trạng thanh toán.
 - Xác minh thực tế hiện trường, tình trạng đồng hồ nước và hệ thống ống trong của khách hàng.
 - Giải thích, làm rõ và ghi nhận đầy đủ các phản ánh, khiếu nại, đề nghị của khách hàng.
 - Lập và cập nhật đầy đủ thông tin trong biên bản làm việc với khách hàng
 - Trường hợp khách hàng không còn thắc mắc, phản ánh, khiếu nại thì đề xuất xếp hồ sơ.
 - Trường hợp khách hàng vẫn còn thắc mắc, khiếu nại hoặc đề nghị trả lời bằng văn bản thì cập nhật kết quả kiểm tra tại hiện trường lên hệ thống, đề xuất hướng giải quyết và chuyển hồ sơ cho bộ phận văn phòng.
- Nhân viên văn phòng nhận hồ sơ và thực hiện các bước sau
 - Nghiên cứu nội dung phản ánh, khiếu nại của khách hàng, biên bản hiện trường và đề xuất của nhân viên kiểm tra
 - Tra soát dữ liệu sử dụng nước, tình trạng thanh toán của khách hàng
 - Lập thư trả lời đối với các trường hợp thông thường, hồ sơ đã đầy đủ thông tin
 - Soạn nội dung giải quyết, trình Phó Giám đốc Kinh doanh đối với các trường hợp phức tạp, vượt quá thẩm quyền
 - Thực hiện điều chỉnh hóa đơn (nếu có)
 - Cập nhật kết quả giải quyết trên hệ thống, chuyển các bộ phận cập nhật lại chỉ số, định mức, giá biểu khi có thay đổi.
 - Phát hành thư trả lời đến khách hàng và các Phòng, Ban, Đội liên quan.
 - Thực hiện lưu hồ sơ theo quy định.

Điều 8: Thời hạn giải quyết tối đa của trường hợp 1, 2: 06 ngày làm việc

- | | |
|---------------------------------------------------------------------|------------|
| - Nhận đơn và chuyển hồ sơ khiếu nại cho Tổ Kiểm tra | Trong ngày |
| - Kiểm tra thực tế tại hiện trường, giải thích, làm rõ phản ánh | 1 ngày |
| - Soạn thảo tờ trình, trình ký phương án giải quyết | 2 ngày |
| - Điều chỉnh hóa đơn, cập nhật kết quả trên hệ thống | 2 ngày |
| - Phát hành thư trả lời và chuyển kết quả đến các bộ phận liên quan | 1 ngày |

Điều 9: Xử lý hồ sơ khiếu nại có tính chất phức tạp.

1. Hồ sơ khiếu nại có tính chất phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều khách hàng (khách hàng tập thể), vụ việc có liên quan đến các cơ quan đơn vị nhà nước hoặc liên quan đến các đơn vị, nhà thầu thi công công trình thì bộ phận tiếp nhận và giải quyết hồ sơ phải kịp thời báo cáo Ban lãnh đạo Công ty để kịp thời chỉ đạo, áp dụng các biện pháp giải quyết phù hợp tình hình thực tế.

Điều 10: Các trở ngại thường gặp và cách xử lý.

1. Trường hợp khách hàng gửi hồ sơ khiếu nại mà chưa cung cấp đủ các tài liệu, chứng từ, văn bản chứng minh thì nhân viên được phân công giải quyết có trách nhiệm liên hệ, đề nghị, hướng dẫn khách hàng bổ sung trong thời hạn phù hợp để có cơ sở giải quyết hồ sơ. Quá thời gian đề nghị, nhân viên giải quyết hồ sơ theo chứng từ văn bản hiện có, hoặc kết thúc hồ sơ theo quy định.

2. Khách hàng vừa có hồ sơ sang tên, gắn mới, nâng dời đổi cỡ, vừa có khiếu nại về tiêu thụ, tiền nước, đơn giá bán thì nhân viên tiếp nhận khiếu nại có trách nhiệm thông tin cho bộ phận dịch vụ khách hàng và đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ.

3. Trường hợp khách hàng gửi khiếu nại lần 3, 4 cho cùng một nội dung khiếu nại mà Công ty đã có văn bản giải quyết và khách hàng không cung cấp thêm chứng từ, tài liệu chứng minh nội dung khiếu nại thì bộ phận tiếp nhận có quyền từ chối nhận đơn khiếu nại lần 3, 4 của khách hàng. Trường hợp buộc phải tiếp nhận do điều kiện hoàn cảnh khách quan thì bộ phận tiếp nhận trình hướng xử lý dứt điểm đề nghị của khách hàng.

Điều 11: Quy trình thực hiện đối với trường hợp 3: khách hàng gửi hồ sơ khiếu nại có đề nghị kiểm định đồng hồ nước.

- Nhân viên tiếp nhận kiểm tra thông tin, địa chỉ, tình trạng sử dụng nước của khách hàng. Giải thích các nội dung cơ bản về tình trạng sử dụng nước của khách hàng, hướng giải quyết của Công ty. Cho số hồ sơ, cấp biên nhận cho khách hàng.
- Cuối ngày chuyển hồ sơ cho Tổ Kiểm tra giải quyết, trừ các trường hợp khẩn phải giải quyết trong ngày cho khách hàng.
- Căn cứ vào nội dung phản ánh, khiếu nại Tổ Kiểm tra phân đơn cho nhân viên kiểm tra:
 - Nhân viên kiểm tra thực hiện các bước sau:
 - Nhân viên sao lục tình trạng sử dụng nước, tình trạng thanh toán.
 - Xác minh thực tế hiện trường, tình trạng đồng hồ nước và hệ thống ống trong của khách hàng.
 - Giải thích, làm rõ và ghi nhận đầy đủ các phản ánh, khiếu nại, đề nghị của khách hàng.
 - Lập và cập nhật đầy đủ thông tin trong biên bản làm việc với khách hàng
 - Hướng dẫn khách hàng điền thông tin trên phiếu đề nghị kiểm định, giải thích rõ quy trình và thời gian kiểm định đồng hồ nước.
 - Đề nghị khách hàng thanh toán chi phí kiểm định tại Công ty hoặc thu trực tiếp tại hiện trường và ghi nhận trong biên bản làm việc.
 - chuyển hồ sơ và tiền phí kiểm định (nếu có) cho bộ phận văn phòng.
 - Nhân viên văn phòng nhận hồ sơ và thực hiện các bước sau:
 - Lập hồ sơ kiểm định đồng hồ nước

- Nộp tiền phí kiểm định cho kế toán Công ty (nếu có)
- Lập phiếu báo thay kiểm định đồng hồ nước, chuyên Đội Thi công – Xây Lắp
- Đội Thi công – Xây Lắp phân công hồ sơ thay cho nhân viên thi công
- Nhân viên thay đồng hồ nước tiếp nhận thông tin và thực hiện các bước sau:
 - Liên hệ thông tin khách hàng về thời gian thực hiện thay đồng hồ nước.
 - Thực hiện thay đồng hồ nước, niêm phong đồng hồ nước kiểm định, chuyển đến trung tâm kiểm định.
 - Nhận kết quả kiểm định và chuyển kết quả đến Phòng Kinh doanh Dịch vụ Khách hàng
- Nhân viên văn phòng căn cứ trên kết quả kiểm định lập thư trả lời cho khách hàng
 - Cập nhật kết quả trên hệ thống, điều chỉnh hóa đơn (nếu có)
 - Chuyển kết quả Phòng, Ban, Đội liên quan.
 - Thực hiện lưu hồ sơ theo quy định.

Điều 12: Các trường hợp giải quyết theo thủ tục rút gọn.

1. Đối với các trường hợp khiếu nại có mức tiêu thụ tăng cao đột biến với khối lượng lớn (các chung cư, trung tâm thương mại, tòa nhà văn phòng, khách sạn lớn) cần giải quyết và thực hiện kiểm định khẩn thì Trưởng các Phòng, Ban, Đội liên quan chủ động thông tin và phối hợp thực hiện thay kiểm định trong ngày để đưa đồng hồ nước đến cơ quan kiểm định. Các văn bản, hồ sơ sẽ được bổ sung, hoàn thiện sau. Nhưng thời gian bổ sung không quá thời hạn giải quyết theo quy trình

2. Một số trường hợp đặc biệt, do đặc thù nhiệm vụ cấp nước hoặc theo chỉ đạo của các cơ quan, ban ngành, Ban Giám đốc Công ty thì các Phòng, Ban, Đội có thể rút ngắn, bỏ qua các bước và thực hiện không theo quy trình nhằm giải quyết nhanh, kịp thời hồ sơ khiếu nại của khách hàng. Hồ sơ sẽ được bổ sung và hoàn thiện sau.

Điều 13: Thời hạn giải quyết tối đa: 14 ngày

- Nhận đơn và chuyển hồ sơ khiếu nại cho Tổ Kiểm tra	Trong ngày
- Kiểm tra thực tế tại hiện trường, giải thích, làm rõ phản ánh	2 ngày
- Lập hồ sơ kiểm định đồng hồ nước	2 ngày
- Đội thi công – Xây lắp thực hiện thay kiểm định	2 ngày
- Gửi đồng hồ nước và nhận kết quả từ trung tâm kiểm định	4 ngày
- Phát hành thư trả lời cho khách hàng.	3 ngày
- Cập nhật kết quả xử lý, chuyển các bộ phận liên quan	1 ngày

Điều 14: Nội dung thư trả lời khách hàng đối với hồ sơ kiểm định:

Căn cứ vào kết quả kiểm định của trung tâm kiểm định chất lượng, nhân viên phụ trách công tác kiểm định sẽ thảo thư trả lời cho khách hàng.

1. Trường hợp trung tâm kiểm định chất lượng kết luận đồng hồ nước đạt yêu cầu kỹ thuật và đo lường (đồng hồ nước chạy đúng):

- Bộ phận giải quyết lập thư trả lời khách hàng với nội dung không điều chỉnh hoá đơn, đề nghị khách hàng thanh toán tiền nước (nếu có).

- Thư trả lời sau khi được trình ký sẽ gửi cho khách hàng để biết, đồng thời chuyển cho Phòng Kế toán – Tài chính để giải trách phiếu thu tiền kiểm định; Đội Quản lý Ghi Thu nước để tiến hành thu tiền nước, tính tiêu thụ.
- Trường hợp này khách hàng sẽ không được hoàn phí kiểm định.

2. Trường hợp trung tâm kiểm định chất lượng kết luận đồng hồ nước không đạt yêu cầu kỹ thuật và đo lường

2.1. Trường hợp đồng hồ nước chạy sai nhưng không vượt quá $\pm 5\%$ (không đạt ở mức $\pm 2\%$):

- Bộ phận giải quyết lập thư trả lời cho khách hàng với nội dung không điều chỉnh hoá đơn, yêu cầu khách hàng thanh toán tiền nước chưa thanh toán (nếu có).
- Thư trả lời sau khi được trình ký sẽ gửi cho khách hàng để biết, đồng thời chuyển cho Phòng Kế toán – Tài chính để giải trách phiếu thu tiền kiểm định; Đội Quản lý Ghi Thu nước để tiến hành thu tiền nước, tính tiêu thụ.
- Trường hợp này khách hàng sẽ không được hoàn phí kiểm định.

2.2. Trường hợp đồng hồ nước chạy sai (vượt quá $\pm 5\%$):

2.2.1. Trường hợp đồng hồ nước chạy sai $+5\%$ (chạy nhanh):

Bộ phận giải quyết lập trả lời cho khách hàng với nội dung điều chỉnh hoá đơn theo kết quả kiểm định cho khách hàng theo công thức:

$$(P - Q) - \frac{(P - Q)}{(1 + H)} = A$$

Trong đó:

P: Chỉ số giờ;

Q: Chỉ số tiêu thụ kỳ liền kề kỳ tiêu thụ tăng cao;

H: Sai số cao nhất theo kết quả kiểm định của trung tâm kiểm định chất lượng;

A: Số m³ được khấu trừ cho kỳ tiếp theo.

- Thư trả lời sau khi được trình ký sẽ gửi cho khách hàng để biết và thanh toán tiền nước đã được điều chỉnh, đồng thời chuyển cho Phòng Kế toán – Tài chính để hoàn tiền kiểm định cho khách hàng; Đội Quản lý Ghi Thu nước để tiến hành thu tiền nước, tính tiêu thụ theo thư trả lời.
- Trường hợp này khách hàng sẽ được hoàn phí kiểm định.

2.2.2. Trường hợp đồng hồ nước chạy sai $- 5\%$ (chạy chậm):

- Bộ phận giải quyết lập thư trả lời cho khách hàng với nội dung không điều chỉnh hoá đơn, yêu cầu khách hàng thanh toán tiền nước chưa thanh toán (nếu có).
- Thư trả lời sau khi được trình ký sẽ gửi cho khách hàng để biết, đồng thời chuyển cho Phòng Kế toán – Tài chính để giải trách phiếu thu tiền kiểm định; Đội Quản lý Ghi Thu nước để tiến hành thu tiền nước, tính tiêu thụ.
- Trường hợp này khách hàng sẽ được hoàn phí kiểm định.

Điều 15: Các tiêu chí giải quyết đối với hồ sơ đề nghị xét giảm tiền nước

Nhân viên văn phòng phụ trách hồ sơ đề nghị xét giảm tiền nước của khách hàng chỉ trình nội dung xét giảm khi khách hàng thuộc một trong các trường hợp sau:

1. Thuộc đối tượng hộ nghèo, hộ cận nghèo hoặc có hoàn cảnh khó khăn có xác nhận của chính quyền địa phương.
2. Khách hàng có bệnh hiểm nghèo đang trong quá trình điều trị tại các bệnh viện.
3. Thuộc đối tượng gia đình chính sách, có công với Cách mạng, có các huân huy chương do Nhà nước trao tặng.
4. Khách hàng bị ảnh hưởng trực tiếp bởi các sự kiện bất khả kháng: bão, lũ lụt, hỏa hoạn, dịch bệnh...
5. Các trường hợp khác theo đánh giá của Ban Giám đốc Công ty.

Điều 16: Việc quản lý, theo dõi đơn.

1. Bộ phận tiếp nhận, giải quyết khiếu nại có trách nhiệm cho số hồ sơ và cập nhật tiến độ, kết quả thực hiện thực hiện trên hệ thống để tra cứu, theo dõi, quản lý. Công tác lưu trữ các tài liệu văn bản giấy của hồ sơ khiếu nại được thực hiện đầy đủ, khoa học để phục vụ cho công tác thanh tra, kiểm tra đối chiếu của các cơ quan, ban ngành.

2. Bộ phận giải quyết hồ sơ khiếu nại có trách nhiệm cung cấp thông tin, tình trạng, kết quả giải quyết hồ sơ khiếu nại theo yêu cầu của các cơ quan, đơn vị, ban ngành và lãnh đạo Công ty.

Điều 17: Trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ khiếu nại.

1. Phó Giám đốc Kinh doanh có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ khiếu nại của khách hàng trên địa bàn cấp nước.

2. Phòng Kinh doanh Dịch vụ Khách hàng có trách nhiệm quản lý, theo dõi công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ khiếu nại. Chủ động, ưu tiên giải quyết các khiếu nại phức tạp, liên quan đến nhiều khách hàng sử dụng nước.

3. Các Phòng, Ban, Đội trong Công ty có trách nhiệm phối hợp cùng Phòng Kinh doanh Dịch vụ Khách hàng trong việc giải quyết hồ sơ khiếu nại.

CHƯƠNG VI TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Điều 18: Trách nhiệm của Phòng Kinh doanh Dịch vụ Khách hàng.

- Quản lý toàn bộ hồ sơ khiếu nại của Công ty một cách thống nhất, khoa học và đầy đủ.
- Theo dõi, nhắc nhở, đôn đốc các bộ phận nghiệp vụ thực hiện đúng quy trình và tiến độ thực hiện.
- Kịp thời cập nhật và xử lý các thông tin, sự việc phát sinh trong quá trình giải quyết hồ sơ.
- Lập báo cáo kết quả thực hiện công tác giải quyết khiếu nại hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất theo sự chỉ đạo của trưởng phòng, lãnh đạo Công ty.
- Có trách nhiệm thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ và các quy định về công tác tiếp nhận giải quyết khiếu nại trong quy định này, đảm bảo khách quan, đúng tiến độ.

- Đề xuất các phương án xử lý, giải quyết khi hồ sơ gặp trở ngại.
- Cập nhật các quy định, văn bản của các cơ quan nhà nước trong lĩnh vực cung cấp sử dụng nước và giải quyết khiếu nại.

Điều 19: Trách nhiệm của nhân viên kiểm tra:

- Kiểm tra tình trạng sử dụng nước, đồng hồ nước và hệ thống ống dẫn sau ĐHN, ghi nhận rõ hiện trạng đồng hồ nước tại thời điểm kiểm tra.
- Sao lục, chuẩn bị sẵn thông tin khách hàng từ hệ thống quản lý khách hàng của công ty trước khi làm việc với khách hàng.
- Giải thích, làm rõ và ghi nhận đầy đủ các phản ánh, đề nghị, khiếu nại của khách hàng
- Nếu xác định được nguyên nhân tiêu thụ của khách hàng tăng cao, bất thường phải ghi rõ trong biên bản.
- Giải thích sơ bộ về công tác kiểm định đồng hồ nước nếu khách hàng có yêu cầu kiểm định đồng hồ nước. Đề nghị khách hàng thanh toán chi phí kiểm định tại Công ty hoặc thu trực tiếp tại hiện trường và ghi nhận trong biên bản làm việc.
- Lập biên bản rõ ràng, đầy đủ và có chữ ký xác nhận của khách hàng.
- Cập nhật kết quả làm việc với khách hàng lên hệ thống, đề xuất hướng giải quyết hồ sơ.
- Theo dõi kết quả giải quyết hồ sơ khiếu nại được phân công, tổng hợp báo cáo số liệu kiểm tra, giải quyết hàng tháng.
- Có thái độ tôn trọng, ân cần, chân thành, lịch sự khi giao tiếp và làm việc với khách hàng.
- Có trách nhiệm thực hiện công tác theo đúng tiến độ, thời hạn và quy trình nghiệp vụ, khách quan, trung thực trong giải quyết hồ sơ.

Điều 20: Trách nhiệm của nhân viên giải quyết khiếu nại:

- Tiếp nhận và nghiên cứu nội dung phản ánh của khách hàng, biên bản hiện trường và đề xuất của nhân viên kiểm tra.
- Kiểm tra dữ liệu sử dụng nước và tình trạng thanh toán của khách hàng, liên hệ các bộ phận chuyên môn cung cấp thông tin (nếu cần thiết).
- Xác định nội dung trọng tâm trong phản ánh, khiếu nại của khách hàng, trình phương án giải quyết hồ sơ đối với các trường hợp phức tạp, vượt quá thẩm quyền.
- Lập thư trả lời đối với các trường hợp đơn giản, đã có quy định cụ thể, hoặc theo phương án được Phó Giám đốc Kinh doanh chấp thuận.
- Thực hiện phân loại, sắp xếp hồ sơ một cách khoa học, logic, có tính thống nhất về trình tự, thời gian.
- Quản lý, theo dõi kết quả giải quyết hồ sơ khiếu nại được phân công, tổng hợp báo cáo số liệu thực hiện, giải quyết hàng tháng.
- Có thái độ tôn trọng, ân cần, chân thành, lịch sự khi giao tiếp và làm việc với khách hàng.
- Có trách nhiệm thực hiện công tác theo đúng tiến độ, thời hạn và quy trình nghiệp vụ, khách quan, trung thực trong giải quyết hồ sơ.

- Chủ động liên hệ, trao đổi với khách hàng để làm rõ các thông tin phản ánh khiếu nại
- Cập nhật tiến độ, kết quả giải quyết lên hệ thống, chuyên hồ sơ, kết quả giải quyết đến các Phòng, Ban, Đội liên quan.

Điều 21: Trách nhiệm của Đội Thi công – Xây lắp.

- Có trách nhiệm thay đồng hồ nước kiểm định theo đúng yêu cầu kỹ thuật và quy trình nghiệp vụ, không làm ảnh hưởng đến mạng lưới cấp nước, không gây thất thoát nước và trong thời hạn giải quyết hồ sơ. Sử dụng vật tư lắp đặt, thi công theo đúng quy định trong công tác thay đồng hồ nước, yêu cầu kỹ thuật của Công ty và ngành cấp nước đã ban hành.
- Có trách nhiệm bảo quản vật tư trong quá trình tiếp nhận, quản lý và sử dụng.
- Nhanh chóng thông báo đến Phòng Kinh doanh Dịch vụ Khách hàng các trường hợp sai biệt giữa thông tin hồ sơ và hiện trường thực tế.
- Thực hiện công tác thi công, lắp đặt với thái độ lịch sự, nhiệt tình, không những nhiều, gây khó khăn cho khách hàng.
- Có trách nhiệm thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ, đảm bảo chính xác, đúng tiến độ.
- Nhanh chóng thực hiện hoàn công công tác để kịp thời tính tiêu thụ khách hàng, cập nhật hệ thống.

Điều 22: Trách nhiệm của Phòng Kỹ thuật.

- Lập bảng giá khoán đối các trường hợp kiểm định đồng hồ nước theo đề nghị của khách hàng. Chủ động cập nhật bảng giá khoán khi có sự thay đổi về đơn giá hoặc khi có quy định mới có ảnh hưởng đến bảng giá khoán.
- Tham mưu, đề xuất sử dụng các ứng dụng, phần mềm mới phục vụ cho công tác giải quyết khiếu nại để nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.
- Chủ động phối hợp giải quyết trong các vụ việc, hồ sơ khiếu nại có liên quan đến chức năng nhiệm vụ quyền hạn.

Điều 23: Trách nhiệm của các Phòng, Ban, Đội liên quan.

- Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, các Phòng, Ban, Đội có liên quan có trách nhiệm phối hợp với người, bộ phận giải quyết khiếu nại, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại, trực tiếp làm việc với khách hàng để giải thích các nội dung liên quan.
- Chủ động đảm bảo chất lượng, tiến độ thi công, nghiệp vụ công tác để hạn chế thấp nhất các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của khách hàng.

**CHƯƠNG VII
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 24: Xử lý vi phạm.

Các cá nhân, tập thể phòng, ban đội liên quan đến công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ khiếu nại phải thực hiện đúng trách nhiệm nêu trong quy định này, đảm bảo tiến độ, quản lý tốt hồ sơ.

Điều 25: Khen thưởng.

Cá nhân, tập thể phòng ban đội chấp hành đúng quy định, góp phần nâng cao hiệu quả của công tác thì được xét khen thưởng và biểu dương thành tích theo quy định chung.

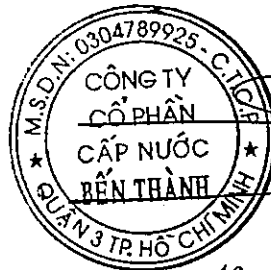
Điều 26: Quy định chuyển tiếp

Trường hợp Công ty thực hiện sắp xếp lại nhân sự, bộ máy, cơ cấu tổ chức của các phòng, ban, đội để nâng cao hiệu quả công việc thì phòng ban đội nào tiếp nhận các chức năng nhiệm vụ trong công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ khiếu nại sẽ tiếp nhận và có trách nhiệm thực hiện toàn bộ quyền và nghĩa vụ tương ứng trong công tác mà không phụ thuộc vào tên đơn vị thực hiện theo quy định này.

Điều 27: Quy định về sửa đổi, bổ sung.

Trong quá trình thực hiện Phòng Kinh doanh Dịch vụ Khách hàng, Đội Thi công – Xây lắp, Đội Quản lý Ghi thu nước, Phòng Kỹ thuật, Phòng Tổ chức – Hành chính và các Phòng, Ban, Đội có liên quan có thể báo cáo các vấn đề phát sinh và đề nghị sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Doãn Xã