

Hậu Giang, ngày 01 tháng 4 năm 2022

THÔNG BÁO

V/v thực hiện công tác quản lý – vận hành – khai thác tại các trạm cấp nước trên địa bàn tỉnh Hậu Giang

Căn cứ Quyết định số 08/QĐ-HAW ngày 16 tháng 7 năm 2020 của Công ty Cổ phần Cấp nước và VSMT nông thôn Hậu Giang về việc ban hành Nội quy lao động Công ty Cổ phần Cấp nước và Vệ sinh môi trường nông thôn Hậu Giang.

Để đảm bảo công tác quản lý, kiểm tra tình hình quản lý – vận hành – khai thác các trạm cấp nước hiệu quả cao. Công ty Cổ phần Cấp nước và VSMT nông thôn Hậu Giang đề nghị các nhân viên quản lý trạm cấp nước thực hiện nghiêm các nội dung sau:

1. Công tác quản lý – vận hành – khai thác

- Phân công nhiệm vụ:

+ Thực hiện vận hành, khai thác công trình cấp nước 24/24 đảm bảo cung cấp nước sạch cho khách hàng, ghi đầy đủ nhật ký vận hành, sự cố, kết quả xét nghiệm nước,... theo đúng quy định.

+ Quản lý tuyến ống phải có sơ đồ mạng lưới, xác định danh sách khách hàng theo tuyến.

+ Hàng tháng trạm phải xây dựng lịch trực trạm, báo cáo tháng (gửi về phòng Quản lý vào 28 hàng tháng).

+ Theo dõi cập nhật, báo cáo số liệu đồng hồ tổng hàng tháng (chốt theo ngày chốt chỉ số nước), tỷ lệ thất thoát nước và thực hiện các giải pháp chống thất thoát nước (gửi về phòng Quản lý vào ngày 30 hàng tháng).

+ Đối với trạm có cộng tác viên đề nghị trạm phối hợp với cộng tác viên thực hiện sửa chữa khi có sự cố xảy ra, tiếp nhận phản ánh của khách hàng và các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện ghi thu chỉ số.

+ Nhân viên trạm có trách nhiệm tiếp nhận kiểm tra số lượng, vận chuyển, bảo quản hóa chất và sử dụng theo định mức ban hành. Trong quá trình vận hành nếu chất lượng nước thay đổi, lượng hóa chất sử dụng vượt định mức quy định thì trạm phải báo về phòng Quản lý cử người kiểm tra điều chỉnh phù hợp.

- Quy định về thời gian hội họp

+ Đối với địa bàn, trạm thời gian họp từ ngày 25 – 28 hàng tháng.

+ Đối với phòng thời gian họp từ ngày 28 – 01 tháng sau.

⇒ Trừ trường hợp, bất khả kháng.

+ Nội dung: Đánh giá kết quả hoạt động trong tháng và đề ra phương hướng tháng tới, đề xuất kiến nghị nhằm đảm bảo công trình cấp nước hoạt động bền vững và hiệu quả kinh tế. Việc xếp loại, đánh giá nhân viên đảm bảo công tâm, dân chủ. Trưởng trạm đánh giá nhân viên trạm, tổ trưởng đánh giá trưởng trạm và nhân viên địa bàn trực thuộc, Trưởng phòng xem xét, đánh giá đưa ra kết quả cuối cùng.

- Thời gian khắc phục sự cố

+ Sự cố nhỏ: khắc phục ngay khi nhận được thông tin, sau khi xử lý xong phải báo cáo về bộ phận phụ trách (nguyên nhân, vật tư sửa chữa và người thực hiện).

+ Sự cố lớn: khắc phục trong thời gian 12 giờ kể từ khi nhận được thông tin sự cố, trường hợp không xử lý được phải báo cáo ngay với nhân viên địa bàn, lãnh đạo phòng Quản lý để xin ý kiến chỉ đạo.

Sau khi khắc phục sự cố phải báo cáo kết quả về phòng Quản lý để tổng hợp.

- Thời gian chốt chỉ số và quyết toán hàng tháng.

+ Thời gian chốt chỉ số hàng tháng và chuyển dữ liệu về Công ty: Từ ngày 18 – 26 hàng tháng. Khi chốt chỉ số nước nếu có vấn đề phát sinh cần xử lý, nhân viên ghi thu và Cộng tác viên tổng hợp chậm nhất đến ngày 25 hàng tháng phải báo cáo về phòng Kinh doanh và phòng Quản lý giải quyết xử lý ngay trong kỳ ghi nước đó. Kiên quyết không để tồn chỉ số trên đồng hồ hộ dân.

+ Thời gian quyết toán: Từ ngày 01 – 10 tháng sau, quyết toán toàn bộ số tiền thu được đảm bảo đạt trên 80% doanh thu của tháng đó, từ ngày 11 – 25 quyết toán đầy đủ số tiền còn lại. Quá thời gian quy định, phòng Kế toán – Tài chính sẽ tính toán giảm trừ phụ cấp theo thực tế, trừ nguyên nhân khách quan...

+ Thực hiện đồng bộ dữ liệu về Công ty trước khi quyết toán, để phòng kinh doanh kiểm tra đối chiếu. Phòng Kinh doanh sẽ lập biên nhận theo đúng số lượng đã đồng bộ của nhân viên quản lý và CTV. Nhân viên quản lý và CTV có trách nhiệm nộp đủ số tiền theo số liệu đã đồng bộ và biên nhận đã được lập.

+ Trường hợp nhân viên quản lý và CTV nộp tiền không theo số liệu đã đồng bộ được xem như chưa quyết toán.

- Công tác ghi thu chỉ số

+ Thực hiện chốt chỉ số đồng hồ đúng theo thực tế, tự chịu trách nhiệm đối với việc chốt chỉ số sai lệch và bồi thường cho Công ty nếu như khách hàng không đồng ý đóng tiền do lỗi nhân viên, cộng tác viên trong công tác chốt chỉ số.

+ Khi thấy chỉ số của khách hàng tăng bất thường phải tiến hành lập biên bản cho khách hàng ký xác nhận thông nhất hoặc phối hợp với các bộ phận có liên quan kiểm tra và giải quyết dứt điểm khách hàng đó trong kỳ nước tháng đó.

+ Đề nghị nhân viên quản lý các trạm cấp nước, cộng tác viên trong quá trình ghi thu không được in hóa đơn trước, để tránh tình trạng hóa đơn ra không thu được. Trường hợp hóa đơn in ra không thu được thì nhân viên, cộng tác viên tự chịu trách nhiệm về số lượng hóa đơn đã in ra.

- Thực hiện cập nhật thông tin khách hàng và rà soát các khách hàng ảo

+ Cập nhật thông tin khách hàng: Nhân viên các trạm cấp nước, cộng tác viên tăng cường thực hiện công tác cập nhật thông tin khách hàng đạt 100%.

+ Rà soát khách hàng ảo, khách hàng thay đổi thông tin do không sử dụng, đổi chủ,...

- Việc áp dụng đúng đối tượng tiêu thụ nước

+ Đề nghị tất cả nhân viên trạm thực hiện rà soát và áp dụng đúng đối tượng tiêu thụ nước sạch theo Quy định số **01/QyĐ- HAW ngày 21/3/2022** của Công ty Cổ phần Cấp nước và VSMT nông thôn Hậu Giang.

+ Việc áp dụng đối tượng tiêu thụ nước thực hiện như sau:

B1: Nhân viên quản lý trạm, cộng tác viên cung cấp thông tin khách hàng (Tên, địa chỉ, số điện thoại chính xác, mã khách hàng, hình thức loại hình kinh doanh, sản xuất cụ thể của khách hàng) gửi về phòng KD.

B2: Phòng kinh doanh tiến hành gửi tin nhắn đến khách hàng thông báo về việc áp giá nước theo quy định. Đồng thời Công ty sẽ gửi văn bản thông báo cho chính quyền địa phương được biết.

B3: Thực hiện áp giá theo quy định, thời gian áp dụng là kỳ nước kế tiếp sau khi khách hàng đã nhận được thông báo.

- Việc phát triển tuyến ống

Tuyệt đối không được tự ý thực hiện phát triển ống với bất kỳ hình thức nào khi chưa có sự chỉ đạo của Ban giám đốc Công ty. Nếu Công ty, phát hiện nhân viên làm sai quy định sẽ xử lý kỷ luật theo đúng quy định.

2. Công tác lắp đặt đồng hồ, thay, di dời đồng hồ

Thời gian Quyết toán đồng hồ thay, lắp mới hạn chót đến ngày 25 hàng tháng, các trường hợp sau ngày 25 sẽ được thêm vào tháng tiếp theo.

a. Giá lắp đặt đối với các hộ đăng ký lắp mới:

- Giá lắp đặt mới đồng hồ đo nước D15mm là: **540.000 đồng (Đã bao gồm thuế VAT)**, bao gồm: Chi phí khảo sát thiết kế, kiểm định đồng hồ và nhân công.

- Quy cách lắp đặt đồng hồ nước: Lắp đặt trong phạm vi không quá 03m tính từ điểm đấu nối (Ống dẫn nước của Công ty), bao gồm các vật tư: Ống nhựa uPVC D27mm, đồng hồ đo nước D15mm, cáp B và các phụ kiện kèm theo.

- Ống và phụ kiện sau đồng hồ hộ khách hàng tự đầu tư và lắp đặt.
- Thời gian lắp đặt trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận được thông tin đề nghị lắp đặt (đầy đủ hồ sơ). Sau khi lắp đặt hoặc thay đồng hồ phải bàn giao cho Cộng tác viên (nếu có) để chốt chỉ số, thời gian trong vòng 7 ngày kể từ ngày ký hợp đồng lắp đặt.

b. Công tác thay đồng hồ đối với các khách hàng đang sử dụng nước.

- Khách hàng có nhu cầu thay đồng hồ mới với giá là: **350.000 đồng (Đã bao gồm thuế VAT)**, bao gồm: Chi phí kiểm định đồng hồ và nhân công.

- Trường hợp đồng hồ hư hỏng do nguyên nhân khách quan: đen mờ, không thấy số, sử dụng quá 5 năm... sẽ được Công ty thay miễn phí, yêu cầu nhân viên cung cấp hình ảnh minh chứng (chụp rõ mặt đồng hồ), số seri đồng hồ và chì niêm phong đồng hồ phải còn nguyên vẹn. Tổng hợp danh sách gửi về phòng QL kiểm tra, xem xét.

- Đối với khách hàng sử dụng nước vi phạm hợp đồng cung cấp dịch vụ, đã tạm ngưng cấp nước khi có nhu cầu đấu nối lại với giá là: **450.000 đồng**. Với điều kiện có cam kết thực hiện đúng nội dung hợp đồng và đã khắc phục các vi phạm hợp đồng trước đây.

- Khi khách hàng có nghi ngờ về kết quả đo đếm của đồng hồ và đã được Công ty kiểm tra và khẳng định đồng hồ đạt yêu cầu mà khách hàng vẫn chưa đồng ý thì các bên thống nhất phương án thuê đơn vị độc lập để kiểm định đồng hồ. Sau khi có kết quả kiểm định nếu đồng hồ không đạt yêu cầu thì chi phí kiểm định sẽ do Công ty thanh toán và nếu đồng hồ đạt yêu cầu thì khách hàng có trách nhiệm phải thanh toán chi phí kiểm định.

c. Công tác di dời đồng hồ.

- Theo yêu cầu của khách hàng: Khách hàng tự chịu chi phí di dời bao gồm vật tư (theo thực tế) và tiền công (Thỏa thuận giữa nhân viên thực hiện với khách hàng, nhưng không quá 100.000đ/lượt tùy vào mức độ khó khăn trong quá trình thực hiện).

- Trong quá trình ghi thu phát hiện các trường hợp đồng hồ lắp đặt không đúng quy định của Công ty gây khó khăn trong việc ghi chỉ số nước. Đề nghị nhân viên, cộng tác viên tổng hợp danh sách gửi về phòng QL xin ý kiến và đề xuất cụ thể.

3. Về việc áp dụng giá nước tiêu thụ

Đề nghị tất cả nhân viên thực hiện theo tinh thần Quyết định số 44/2020/QĐ-UBND ngày 13/12/2020 của UBND tỉnh; Quy định số 01/QyĐ-HAW ngày 21/3/2022 và Thông báo số 02/TB-HAW ngày 06/01/2021 của Công ty Cổ phần Cấp nước và VSMT nông thôn Hậu Giang.

4. Về việc xử lý phản ánh của khách hàng

Cộng tác viên tiếp nhận phản ánh của khách hàng chuyển đến phòng Kinh doanh là đơn vị đầu mối tiếp nhận thông tin phản ánh kiến nghị của khách hàng. Sau khi nhận được thông tin Phòng Kinh doanh chuyển đến phòng Quản lý và trạm cấp nước tiếp nhận thông qua Zalo nhóm. Trong ngày nhân viên quản lý có trách nhiệm kiểm tra xử lý ngay không để qua ngày hôm sau. Trong trường hợp không xử lý được phải báo ngay về phòng Quản lý và phòng Kinh doanh phối hợp thực hiện (trong thời gian 7 ngày sau khi nhận đầy đủ thông tin báo cáo: biên bản).

5. Quy trình xử lý khách hàng có hành vi sử dụng nước sai quy định

Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, nếu phát hiện các trường hợp khách hàng sử dụng nước sai quy định đề nghị các nhân viên thực hiện theo quy trình sau:

+ Tiến hành cắt đồng hồ, lập biên bản theo mẫu Công ty có xác nhận của chính quyền địa phương (biên bản thể hiện cụ thể nội dung, thời gian xảy ra vi phạm của khách hàng...).

+ Sau khi lập biên bản, gửi các biên bản vi phạm về phòng HC – TH, để tổng hợp và chuẩn bị các hồ sơ liên quan để gửi UBND.

+ Phòng Quản lý, phòng Kinh doanh có trách nhiệm phối hợp với cơ quan chức năng (UBND) xác minh lại vụ việc, để lập biên bản cơ sở cho việc ra Quyết định xử lý vi phạm hành chính.

+ Phòng Quản lý phối hợp với phòng Kinh doanh tính toán lượng nước thất thoát theo quy định của pháp luật, để trình UBND xem xét ra Quyết định xử phạt vi phạm hành chính và truy thu tiền nước đối với khách hàng sai phạm.

+ Các hồ sơ, biên bản làm việc có liên quan Phòng Quản lý lập thành hồ sơ lưu trữ theo đúng quy định để phục vụ công tác khiếu kiện nếu cần.

6. Tổ chức thực hiện

Phòng Quản lý, Tổ trưởng và các nhân viên quản lý có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở các trạm thực hiện nghiêm các nội dung trên và chịu trách nhiệm trước Ban giám đốc về kết quả thực hiện tại các trạm do mình quản lý. Các nội dung được nêu trong Thông báo này là một trong những cơ sở Phòng Quản lý xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của nhân viên trạm cấp nước, nhân viên Tổ và quản lý địa bàn.

Phòng Kinh doanh có trách nhiệm theo dõi kết quả thực hiện công tác chốt chỉ số hàng tháng, đôn đốc nhắc nhở đội ngũ cộng tác viên và phối hợp với các phòng có liên quan thực hiện tốt các nội dung nêu trên.

Phòng HC – TH tuyên truyền rộng rãi Thông báo này đến các trạm cấp nước. Lãnh đạo các Phòng có liên quan phối hợp tổ chức thực hiện theo đúng quy định.

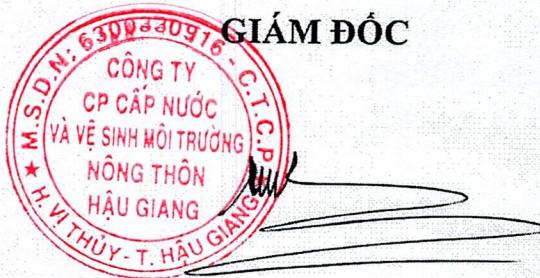
Công ty sẽ tiến hành kiểm tra thường xuyên việc chấp hành thông báo trên, nếu phát hiện nhân viên nào vi phạm sẽ xử lý nghiêm theo quy định của Công ty, trường hợp nghiêm trọng sẽ bị xử lý bằng hình thức sa thải và xử lý theo quy định của pháp luật. Đồng thời người chịu trách nhiệm quản lý địa bàn có trạm vi phạm sẽ chịu trách nhiệm trước lãnh đạo phòng và Ban giám đốc Công ty.

Thông báo này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các Thông báo đã ban hành trước đây (Thông báo số 116/TB-HAW ngày 16/4/2021; số 291/TB-HAW ngày 26/10/2021; Thông báo số 12/TB-HAW ngày 17 tháng 02 năm 2022). Trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc các phòng chủ động báo cáo về Phòng HC – TH, tổng hợp tham mưu Ban giám đốc điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

Trên đây là thông báo về việc thực hiện công tác quản lý – vận hành – khai thác tại các trạm cấp nước trên địa bàn tỉnh Hậu Giang. /

Nơi nhận:

- HĐQT; BKS;
- BGĐ Công ty;
- Các phòng trực thuộc;
- Các nhân viên quản lý địa bàn (tổ);
- Các trạm cấp nước;
- Lưu VT.



Lê Kỳ Hội