

Số: 50/TB-HAW

Hậu Giang, ngày 17 tháng 8 năm 2023

LƯU HÀNH NỘI BỘ

## THÔNG BÁO

**Triển khai quy trình đăng ký lắp mới và thay đồng hồ đối với khách hàng sử dụng nước thông qua hình thức ký Hợp đồng điện tử**

*Căn cứ Kế hoạch số 07/KH-HAW ngày 29 tháng 5 năm 2023 của Công ty Cổ phần Cấp nước và VSMT nông thôn Hậu Giang về việc triển khai ứng dụng Hợp đồng điện tử đối với dịch vụ cung cấp nước với khách hàng.*

Kể từ ngày **01/6/2023**, Công ty sẽ chuyển sang ký “*Hợp đồng dịch vụ cung cấp và tiêu thụ nước sinh hoạt*” theo hình thức Hợp đồng điện tử thay thế hình thức ký Hợp đồng giấy như trước đây.

Nay, Công ty thông báo đến tất cả các Trạm cấp nước về Quy trình đăng ký đồng hồ lắp mới, đồng hồ thay và ký Hợp đồng điện tử đối với khách hàng sử dụng nước, như sau:

**1. Đối với khách hàng đăng ký: lắp đồng hồ mới và có yêu cầu thay đồng hồ nước.**

**1.1. Khi khách hàng (Chủ hộ) có nhu cầu sử dụng nước, thay ĐH đăng ký qua 1 trong các hình thức sau:**

- Đơn đăng ký sử dụng nước, thay ĐH theo **mẫu biểu 01, mẫu biểu 02**(Trực tiếp đăng ký tại trạm cấp nước);

- Đăng ký qua số điện thoại của Công ty CP Cấp nước và VSMT nông thôn Hậu Giang: 02933.572.019 (Phòng Kinh doanh sẽ tiếp nhận hướng dẫn hồ sơ tại mục 1 và mục 2, sau đó chuyển thông tin về các Tổ quản lý tiếp nhận).

- Đăng ký trên website <http://nuocsachhaugiang.com.vn>;

- Đăng ký trên Zalo (quét mã Zalo OA chính thức của Công ty Cổ phần Cấp nước và VSMT nông thôn Hậu Giang);



## **1.2. Hồ sơ kèm theo đăng ký gồm có:**

1.2.1. Giấy chứng minh nhân dân (CMND) hoặc Căn cước công dân (CCCD): 01 bản photo hoặc 01 bản chụp, 2 mặt trước sau.

1.2.2. Số điện thoại chính chủ của khách hàng

- Đối với khách hàng có số ĐT: Cung cấp số điện thoại, nhân viên công ty tiến hành hỗ trợ kiểm tra, nếu đúng chính chủ thì tiếp nhận hồ sơ đăng ký của khách hàng (*Thao tác kiểm tra: Từ điện thoại khách hàng soạn tin nhắn TTTB gửi 1414 miễn phí tin nhắn*), số điện thoại chính chủ làm cơ sở ký hợp đồng điện tử.

- Đối với khách hàng không có số ĐT: Thì bắt buộc phải ký hợp đồng giấy, scan và nhập file lên hệ thống phần mềm.

1.2.3. Giấy phép kinh doanh(nếu có).

## **1.3. Công tác chuẩn bị:**

- **Đối với nhân viên trạm, tổ:** Căn cứ hồ sơ khách hàng cung cấp, nhân viên quản lý trạm in Biên nhận thu tiền ĐH lắp mới từ app Ghi thu tiền nước. Các Tổ tiến hành kiểm tra, duyệt hồ sơ, nếu đúng thông tin thì lập danh sách khách hàng gửi về phòng theo **mẫu biểu 03** (Trạm lập tổ + Phòng QL duyệt).

- **Phòng Quản lý:** Nhập danh sách khách hàng đăng ký lắp mới đồng hồ nước vào hệ thống dữ liệu file excel **mẫu biểu 04** cấp thông qua ứng dụng trên Google Drive chia sẻ dữ liệu đến các phòng liên quan, để làm cơ sở thanh quyết toán.

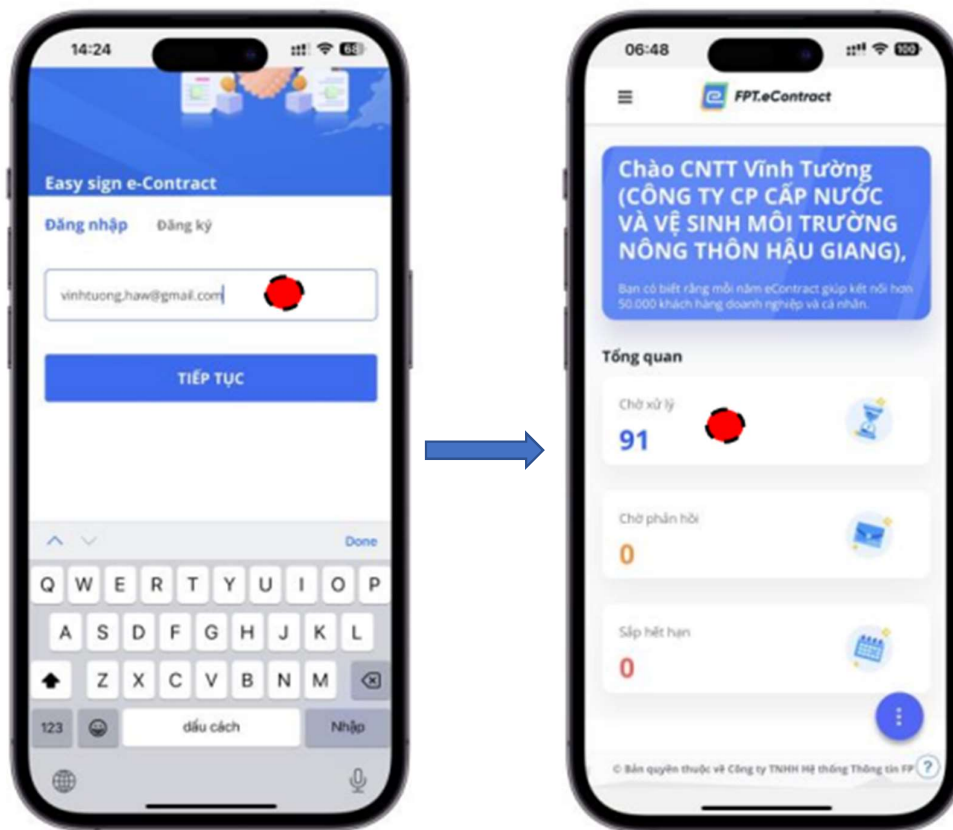
- **Phòng KD:** Căn cứ danh sách được duyệt sẽ nhập vào phần mềm Wasspro khởi tạo dữ liệu hợp đồng điện tử, sau khi hoàn thành phòng KD sẽ thông báo cho Phòng Quản lý, tổ, trạm triển khai thi công và ký hợp đồng điện tử trong ngày lắp đặt đồng hồ.

## **1.4. Tổ chức thi công và ký hợp đồng điện tử:**

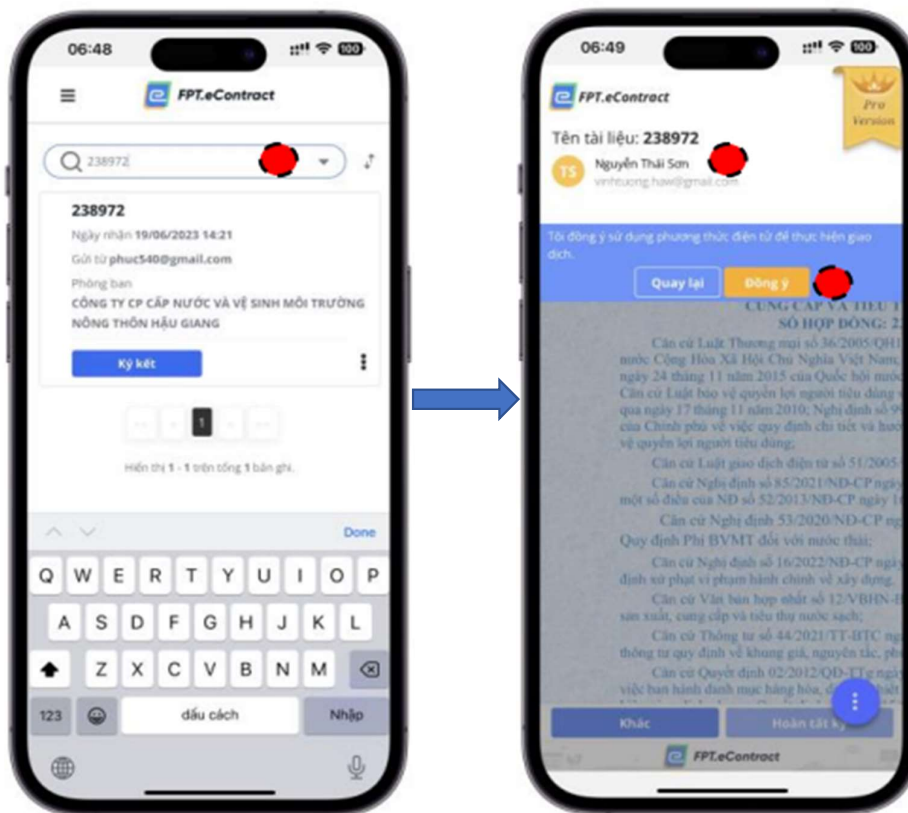
+ Trạm, tổ: Tiến hành thi công, thu tiền, ký hợp đồng điện tử và phụ lục theo hướng dẫn sau:

**\* Đối với nhà cung cấp FPT (áp dụng đối với các trạm cấp nước trên địa bàn các Tổ Quản lý số 01,02,03). Hướng dẫn ký cụ thể:**

**Bước 1:** Tải phần mềm FPT.eContract. Sau đó đăng nhập bằng tài khoản được cung cấp.

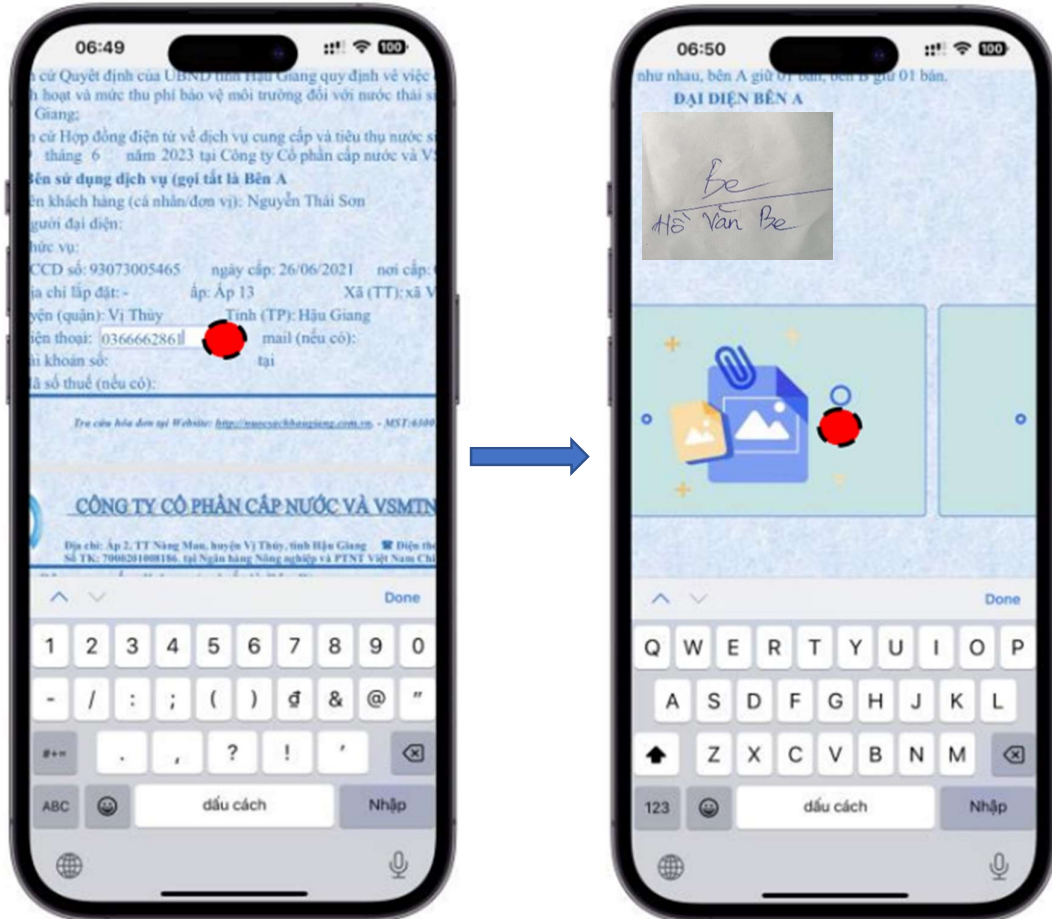


**Bước 2:** Tìm kiếm mã KH hoặc họ tên KH cần ký. Bấm ĐỒNG Ý để vào ký hợp đồng.

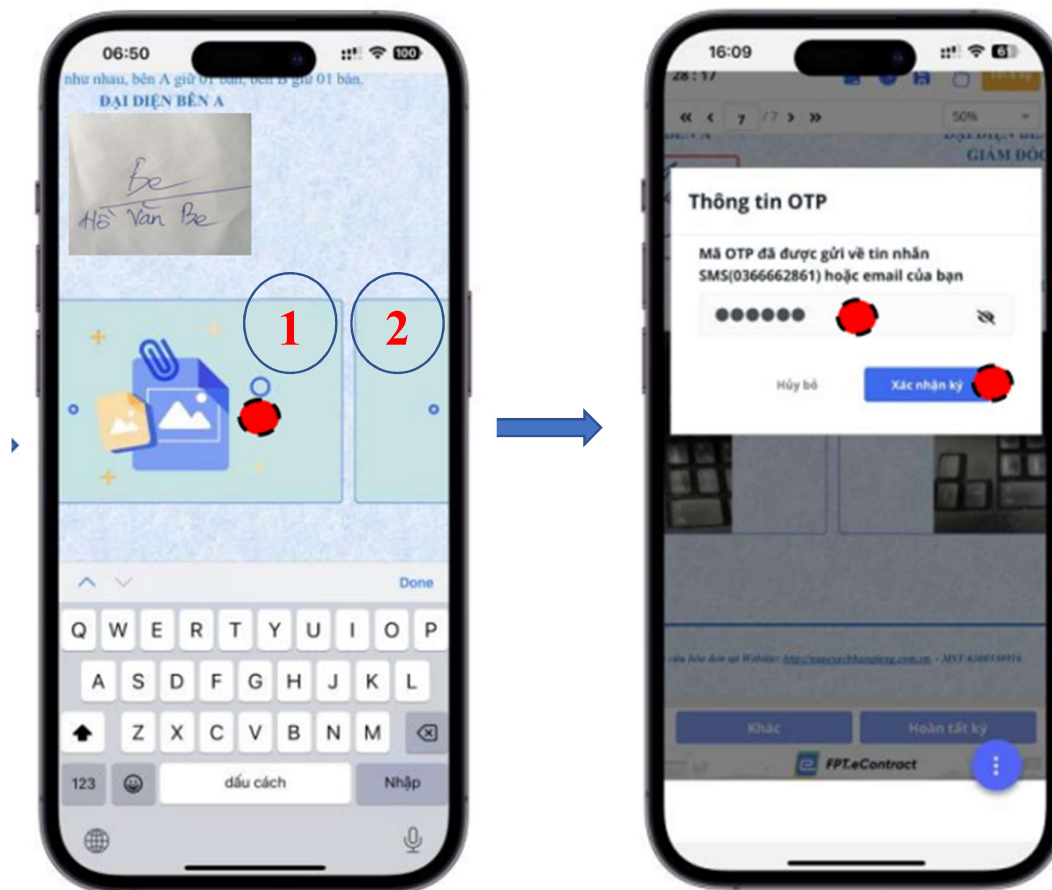


**Bước 3:** Nhập số điện thoại KH (nếu có thay đổi) và đến phần vị trí chữ ký của KH.

*Lưu ý: nhằm nâng cao giá trị pháp lý của HĐĐT, NVQL hướng dẫn KH ký và ghi rõ họ tên bên ngoài sau đó chụp hình ảnh chữ ký của KH gồm có cả họ và tên được ghi tay(KH tự ghi).*



**Bước 4:** Sau khi đính kèm chữ ký có ghi cả họ và tên KH, NVQL tiếp tục chụp CCCD mặt trước và mặt sau ở vị trí tương ứng (số 1 và số 2)

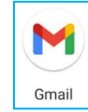


**Bước 5:** Sau khi đính kèm CCCD mặt trước và mặt sau, NVQL bấm HOÀN TẤT KÝ để nhập thông tin OTP được gửi về từ hệ thống. Ký hợp đồng hoàn thành.

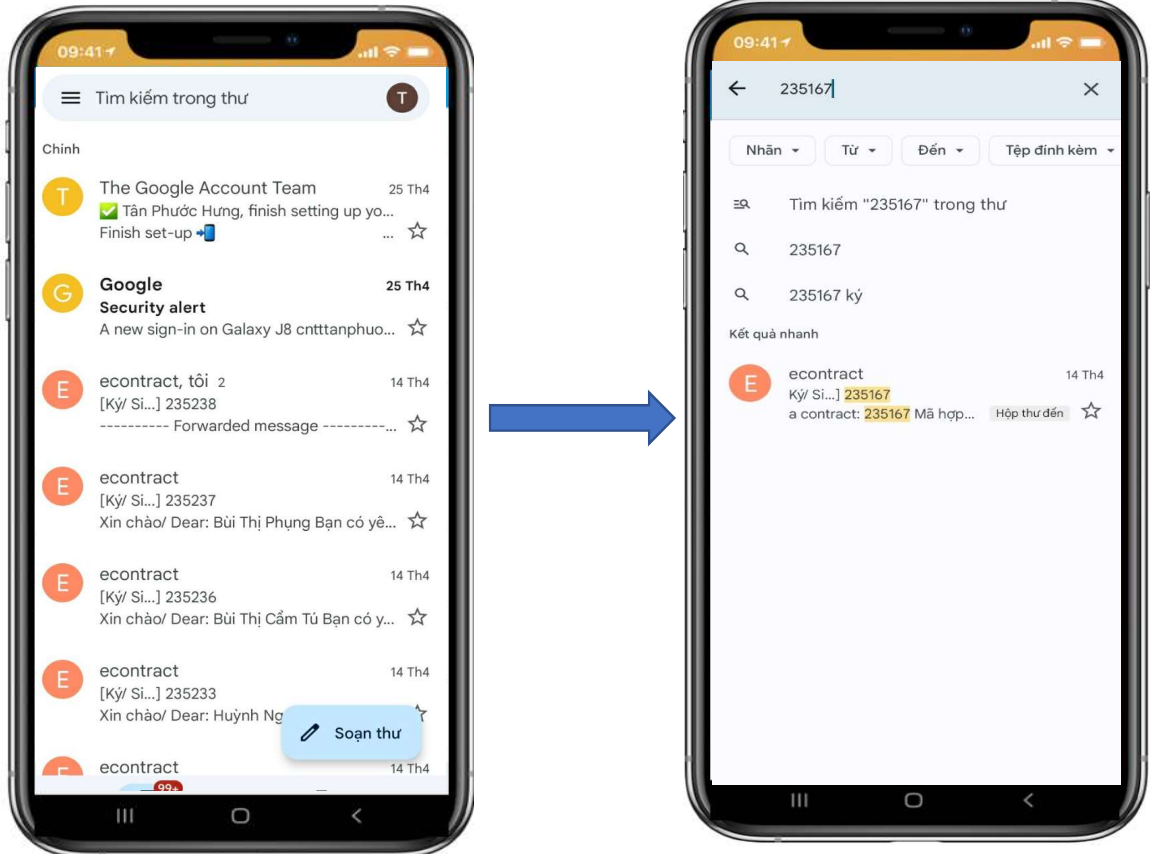
**\* Đối với nhà cung cấp Mobifone (áp dụng đối với các trạm cấp nước trên địa bàn tổ số 04). Hướng dẫn ký cụ thể:**

**Bước 1**

Tìm mở ứng dụng Gmail trên điện thoại  
Sau đó, nhập Mã KH hoặc tên KH để tìm Hộp



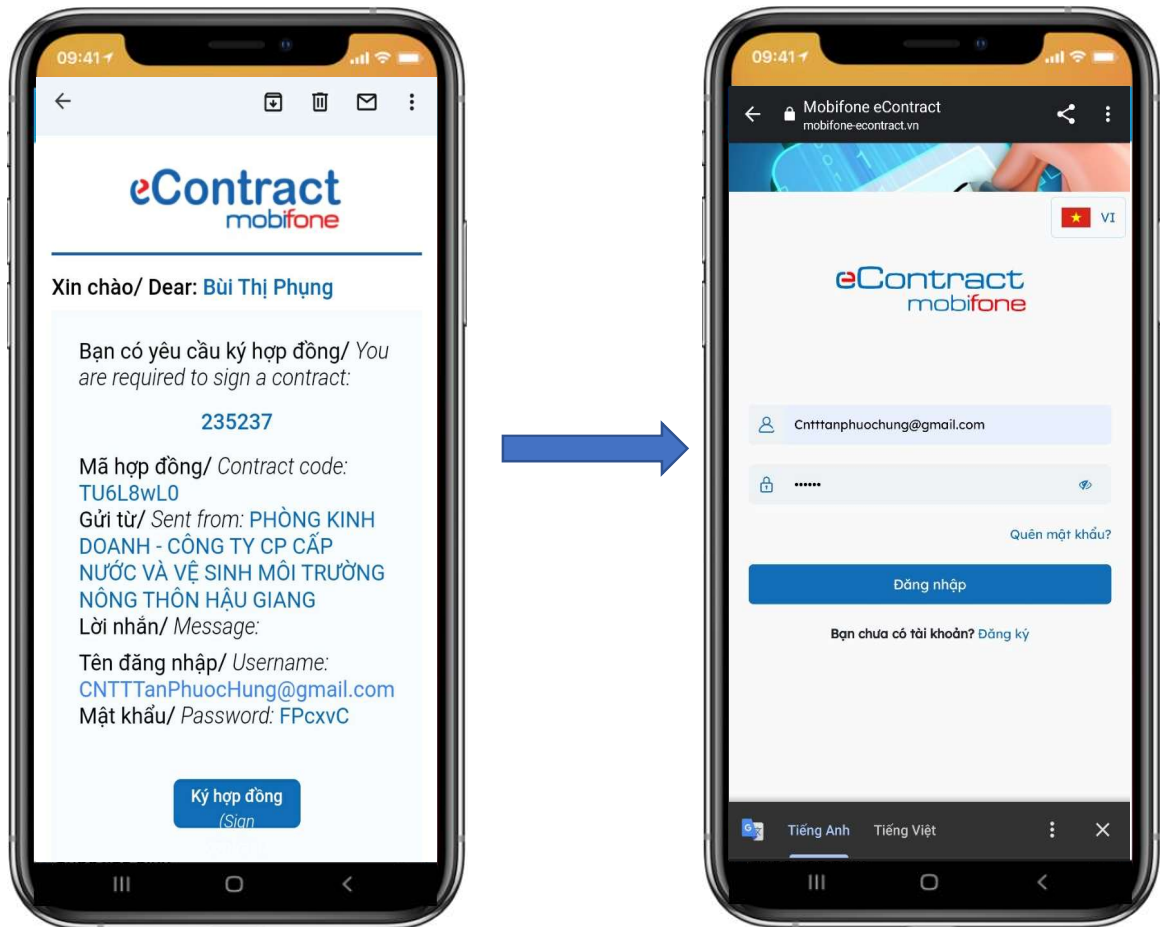
đồng điện tử tương ứng.



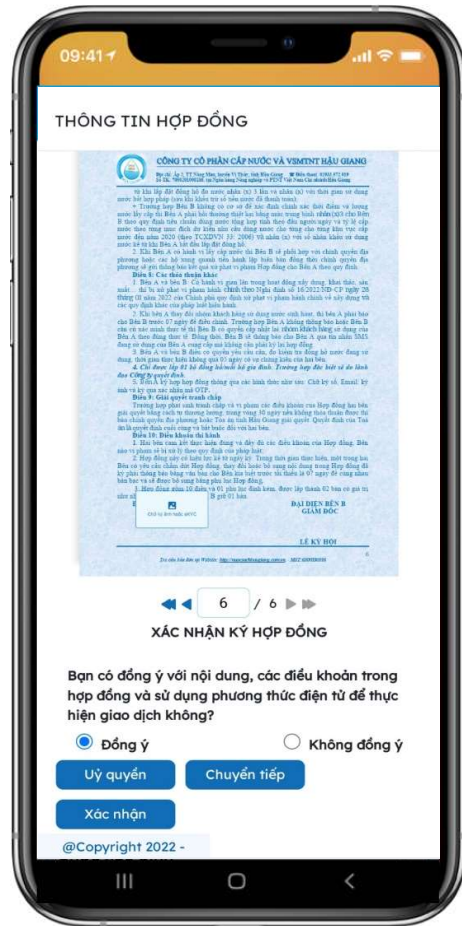
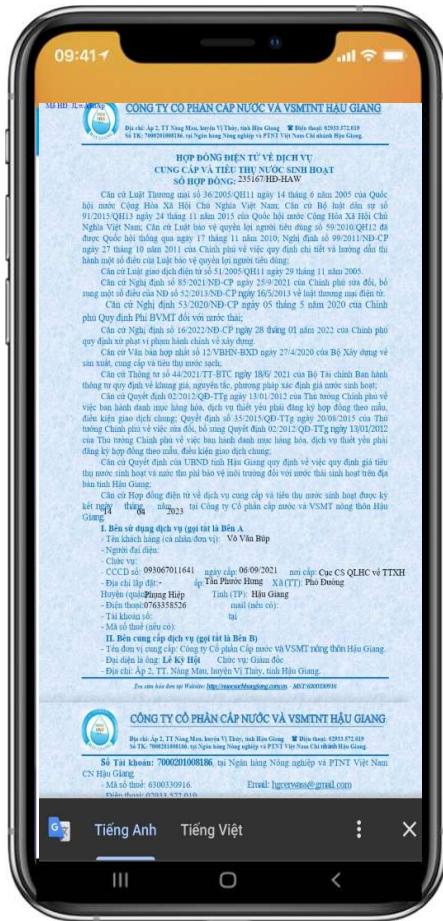
## **Bước 2**

Mở email đã chọn để xem Tài khoản và mật khẩu được cung cấp.

**Lưu ý:** Mỗi khách hàng có mật khẩu đăng nhập khác nhau để vào Hợp đồng điện tử.

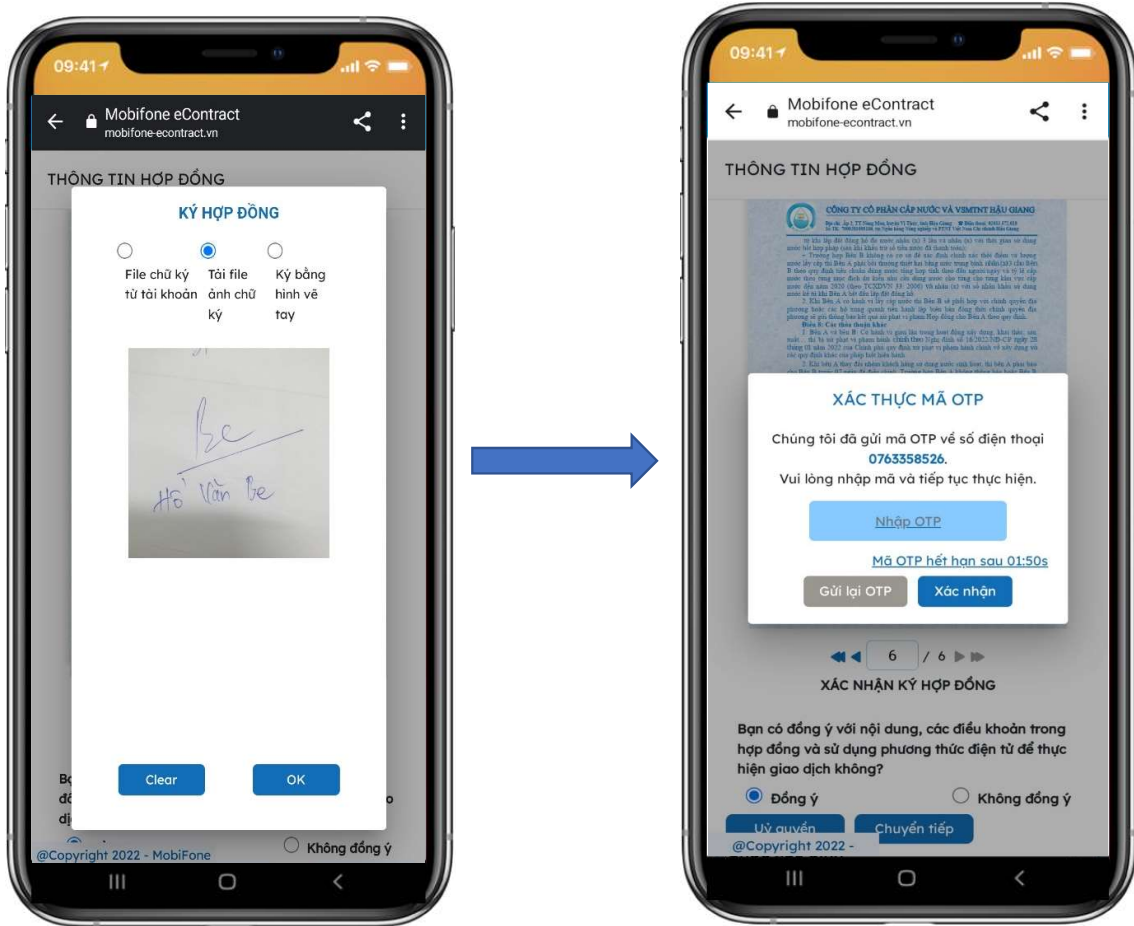


**Bước 3:** NVQL rà soát lại các thông tin của KH, sau đó điền trang cuối của hợp đồng chọn “Đồng ý” và ấn “Xác nhận” để đến giao diện KH ký tên.





Lưu ý: nhằm nâng cao giá trị pháp lý của HĐĐT, NVQL hướng dẫn KH ký và ghi rõ họ tên bên ngoài sau đó chụp hình ảnh chữ ký của KH có cả họ và tên được ghi tay (KH tự ghi).

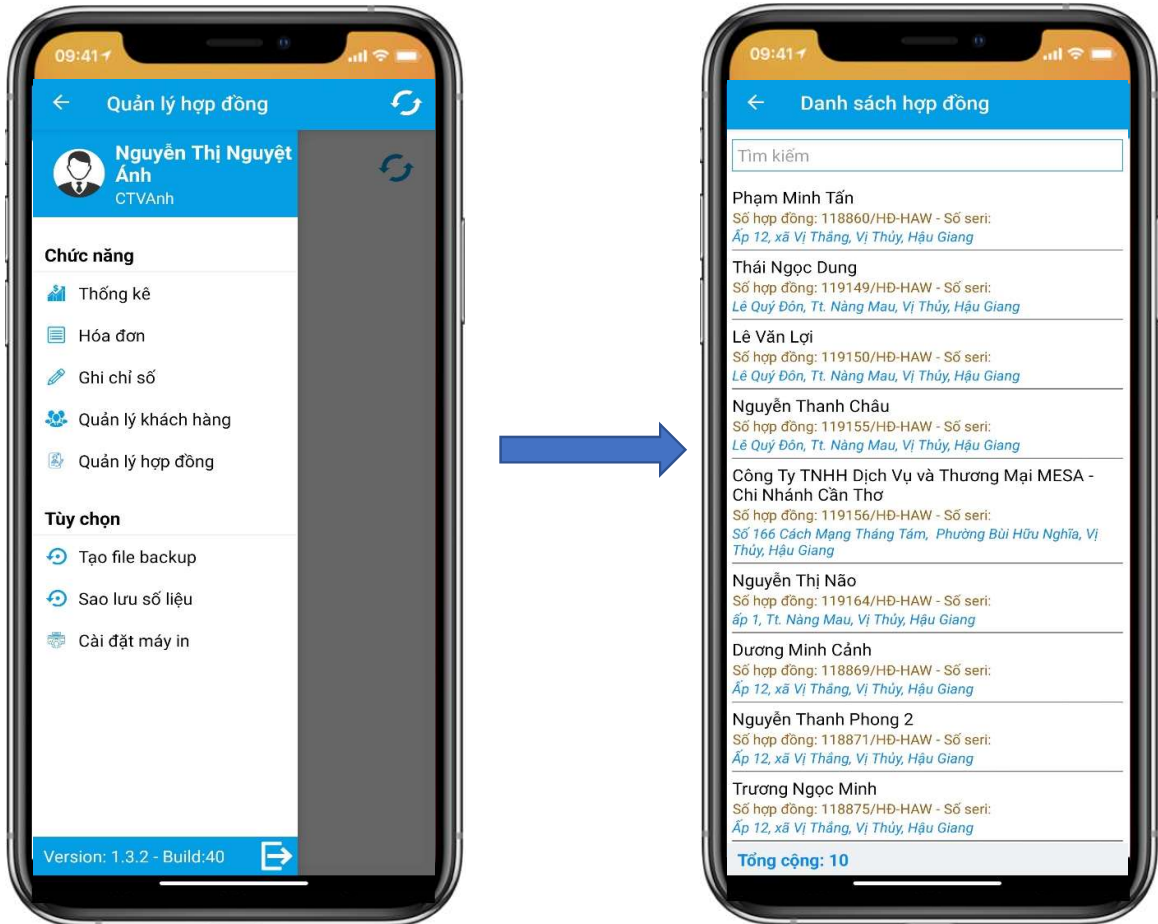


**Bước 4:** Sau khi KH ký xong, một mã OTP được gửi đến số điện thoại của KH. NVQL nhập mã OTP bao gồm 6 số vào ô “Xác thực mã OTP” để hoàn tất việc ký hợp đồng.

**\* Đối với nhà cung cấp VNPT Hậu Giang. Hướng dẫn ký cụ thể:**

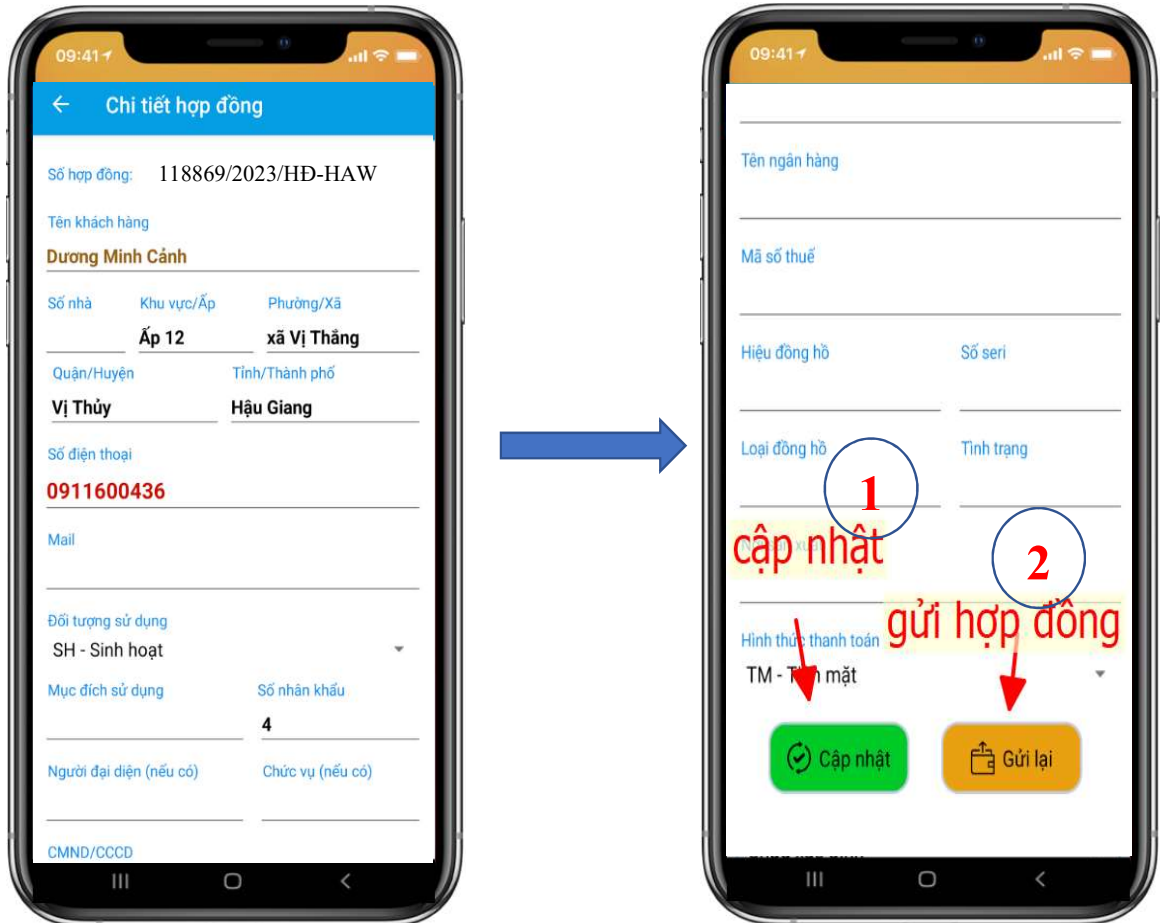
**Bước 1:**

- NVQL, CTV cài app eContract VNPT.
- Sau đó mở app Ghi thu tiền nước, vào Quản lý hợp đồng để mở Danh sách hợp đồng được khởi tạo từ hệ thống.



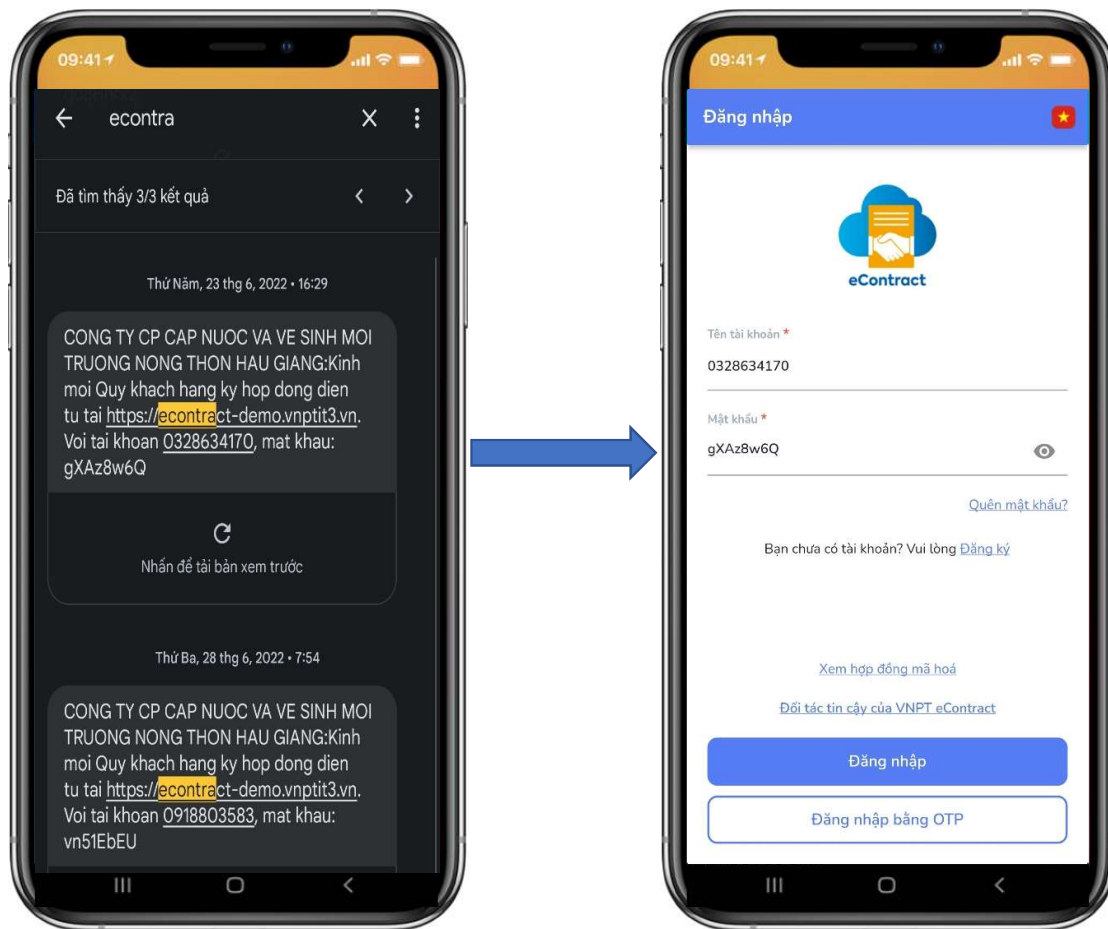
**Bước 2:** Tại Danh sách hợp đồng, NVQL – CTV có thể tìm kiếm hợp đồng của khách hàng theo tên và mã KH.

Sau đó NVQL – CTV rà soát Thông tin của khách hàng. Nếu có thông tin sai tiến hành **Cập nhật** lại, xong bấm **Gửi lại** để khởi tạo Hợp đồng cho khách hàng.



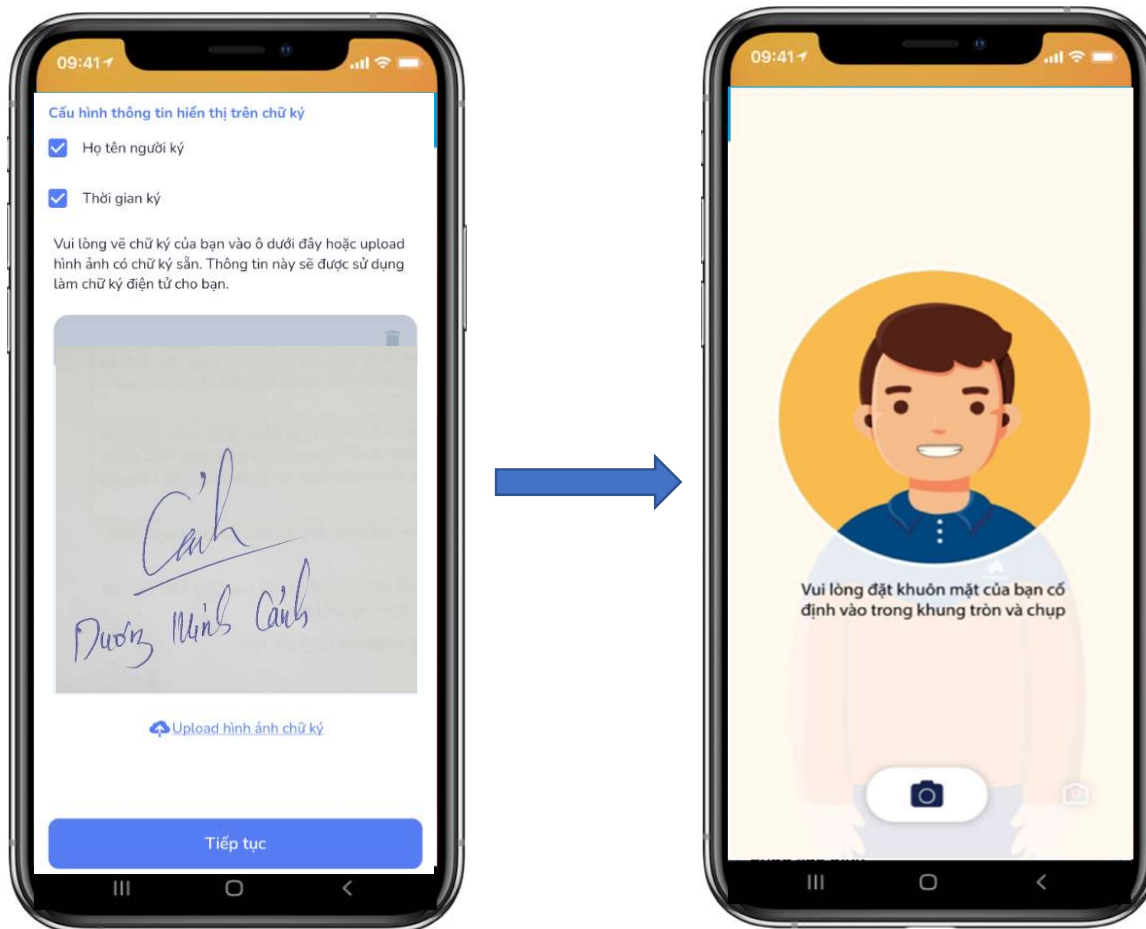
**Bước 3:** Sau khi đã bấm **Gửi lại**, một tin nhắn SMS sẽ được gửi đến số điện thoại của khách hàng cung cấp tài khoản để ký hợp đồng điện tử.

NVQL – CTV đăng nhập app **eContract VNPT** bằng tài khoản trên tin nhắn SMS của khách hàng vừa nhận được và tiến hành hỗ trợ khách hàng ký hợp đồng điện tử.



**Bước 4:** Sau khi Đăng nhập vào eContract VNPT, NVQL – CTV cho khách hàng xem qua hợp đồng và tiến hành hỗ trợ khách hàng ký tên.

Tiếp theo chụp ảnh CCCD mặt trước và mặt sau của khách hàng để lưu trữ trên hệ thống. Hợp đồng hoàn tất.



*Lưu ý: nhằm nâng cao giá trị pháp lý của HĐĐT, NVQL – CTV hướng dẫn KH ký và ghi rõ họ tên bên ngoài sau đó chụp hình ảnh chữ ký của KH đính kèm vào ô chữ ký của khách hàng.*

Để tra cứu Hợp đồng điện tử đã ký: khách hàng, NVQL trạm, các Tổ quản lý có thể tra cứu xem và tải về hợp đồng và phụ lục hợp đồng trên website [nuocsachhaugiang.com.vn](http://nuocsachhaugiang.com.vn)

## 1.5. Nghiệm thu và thanh quyết toán

Sau khi Hợp đồng điện tử được ký kết hoàn tất, NVQL trạm, tổ sẽ lập biên bản nghiệm thu lắp đặt đồng hồ nước với khách hàng theo **mẫu biểu 05** gửi về phòng Quản lý để làm cơ sở nhập dữ liệu và thanh quyết toán.

## 2. Đối với khách hàng đăng ký thay đồng hồ:

### 2.1 Thay đồng hồ theo Kế hoạch

#### \* Điều kiện thay đồng hồ:

- ĐH đã sử dụng trên 5 năm;
- ĐH bị mất, hư hỏng do nguyên nhân khách quan, có lập biên bản xác nhận của chính quyền địa phương;
- ĐH chạy sai khi có kết quả kiểm định của đơn vị chức năng;
- Thay ĐH các trường hợp cấp bách khác có chỉ đạo của Ban Giám đốc.

#### \* Trình tự thực hiện thay đồng hồ:

- Nhân viên quản lý trạm lập danh sách khách hàng cần thay đồng hồ theo Kế hoạch tại **mẫu biểu 06**, tổ kiểm tra, trình Phòng Quản lý ký duyệt. (NVQL thực hiện trên app ghi thu)
- Phòng Quản lý tổng hợp danh sách khách hàng cần thay (trên WassPro và đề nghị trình Ban Giám đốc duyệt.
- Phòng KD: Căn cứ danh sách được duyệt sẽ nhập vào phần mềm Wasspro khởi tạo dữ liệu hợp đồng điện tử, sau khi hoàn thành phòng KD sẽ thông báo cho Phòng Quản lý, tổ, trạm triển khai thi công thay ĐH và ký lại hợp đồng điện tử trong ngày (nếu cần).
- Trình tự thực hiện ký lại hợp đồng điện tử và nghiệm thu theo quy định như mục 1.4 và 1.5.

### 2.2. Thay ĐH, nâng và di dời ĐH theo yêu cầu:

- Khi Khách hàng có nhu cầu thay đồng hồ, nâng và di dời ĐH thì đăng ký qua **biểu mẫu 02**. Kinh phí khách hàng tự chi trả theo quy định hiện hành của Công ty, trừ trường hợp quy định tại mục 2.1 (Thay ĐH theo kế hoạch).
- Hình thức thu tiền: Nhân viên quản lý trạm in Biên nhận thu tiền thay ĐH từ app Ghi thu tiền nước và tạo yêu cầu thay ĐH đột xuất trên app. Các Tổ quản lý kiểm tra, ký duyệt trình Phòng Quản lý.
- **Phòng Quản lý** tổng hợp danh sách khách hàng yêu cầu thay ĐH theo **biểu mẫu 07** và đề nghị trình Ban Giám đốc duyệt.
- **Phòng KD:** Căn cứ danh sách được duyệt sẽ nhập vào phần mềm Wasspro khởi tạo dữ liệu hợp đồng điện tử và thông báo cho Phòng Quản lý, tổ, trạm triển khai thi công thay ĐH theo yêu cầu khách hàng và ký lại hợp đồng điện tử trong ngày (nếu cần).
- Trình tự thực hiện lại ký hợp đồng điện tử và nghiệm thu theo quy định như mục 1.4 và 1.5.

- Trường hợp còn tồn CSN trên đồng hồ tại thời điểm thay, NVQL trạm chốt CSN trên ĐH cũ vào kỳ đang ghi và gửi về phòng Kinh doanh để ra hóa đơn thu tiền. CSN trên ĐH mới thay sẽ được ghi vào kỳ nước kế tiếp.

### 3. Phụ lục hợp đồng:

**\* Điều kiện ký phụ lục hợp đồng 01 trong các trường hợp sau:**

- Thay đổi chủ sở hữu; Thay đổi địa chỉ cấp nước do khách hàng di chuyển nơi ở từ trạm này sang trạm khác. (Trong phạm vi các Trạm cấp nước do Công ty quản lý - vận hành - khai thác)

- Thay đổi Nhóm khách hàng sử dụng nước sạch cho mục đích sinh hoạt theo Quyết định của UBND tỉnh;

- Thay đổi nội dung HĐ đã ký, sau khi được cơ quan chức năng chấp thuận.

- Mẫu đơn đề nghị của khách hàng theo **mẫu biểu 08**

Phòng QL cập nhật tổng hợp theo **mẫu biểu 09**, phòng KD khởi tạo phụ lục theo trình tự ký phụ lục hợp đồng điện tử tại mục 1.4 **mẫu biểu 10**

### 4. Thời gian xử lý công việc

- Thời gian xử lý công việc chậm nhất tính từ ngày nhận đơn của khách hàng, tập thể nhân viên công ty phải giải quyết, cụ thể:

Stt	Nội dung công việc	Thời gian xử lý công việc chậm nhất	Thời gian thanh quyết toán chậm nhất	Ghi chú
1	Lắp mới đồng hồ	14 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn đăng ký	Chậm nhất ngày 25 hàng tháng phải quyết toán (nhân viên phải hoàn thành thanh quyết toán mới được nhận đồng hồ cho tháng tiếp theo)	Thay thế các mốc thời gian xử lý đã ban hành.
2	Thay, di dời đồng hồ theo kế hoạch	14 ngày làm việc kể từ ngày nhận vật tư		
3	Thay, di dời và nâng cao đồng hồ theo yêu cầu	07 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn đăng ký		Thu phí theo quy định công ty
4	Phụ lục hợp đồng (thay đổi nội dung hợp đồng)	07 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn của khách hàng thay đổi thông tin hợp đồng	Chậm nhất ngày 26 hàng tháng	

Thông báo này thay thế Thông báo số 34/TB-HAW ngày 07 tháng 06 năm 2023 và có hiệu lực kể từ ngày ký. Đề nghị các phòng liên quan, các Tổ quản lý và các Trạm cấp nước nghiêm túc phối hợp thực hiện./.

#### Nơi nhận:

- HĐQT, BKS, BGD Cty(b/c);
- Các Phòng, Tổ, Trạm cấp nước (thực hiện);
- Đăng tải trên website Công ty;
- Lưu: VT.

**KT.GIÁM ĐỐC**  
**P.GIÁM ĐỐC**  
(Đã ký)

Hà Thanh Phong