

Số: /QĐ-CTN

Hà Giang, ngày 27 tháng 6 năm 2022

QUY ĐỊNH

Về thời gian đọc, chốt chỉ số đồng hồ - In lập, phát hành hóa đơn điện tử và thanh toán tiền nước thông qua ứng dụng công nghệ số

Để từng bước áp dụng công nghệ số hóa, ứng dụng các tiến bộ khoa học trong công tác quản lý; Công ty sẽ quy định công tác Quản lý đọc, chốt chỉ số đồng hồ và thời gian thanh toán tiền nước của khách hàng trên địa bàn thành phố Hà Giang, giao cho Bộ phận Thu ngân hàng tháng phải thực hiện như sau:

1. Công tác đọc chốt chỉ số đồng hồ:

Đối với phòng Kế hoạch trước ngày 14 hàng tháng có trách nhiệm bổ sung, điều chỉnh thông tin khách hàng trên hệ thống phần mềm. Sau khi danh sách được phát hành lên hệ thống, nhân viên Thu ngân có trách nhiệm tiếp nhận, kiểm tra và rà soát trước khi thực hiện công tác đọc, ghi chỉ số và thu tiền.

- Từ ngày 15 đến ngày 17, nhân viên thu ngân sử dụng thiết bị (*điện thoại, máy tính bảng*) tiến hành đọc, chốt chỉ số sử dụng nước của khách hàng đảm bảo kịp thời, đúng vị trí định vị, chính xác trước khi nhập chỉ số để chuyển giữ liệu về máy chủ.

- Nếu sản lượng tiêu thụ có tăng, giảm hoặc không phát sinh chỉ số (có hiện tượng bất thường) so với sản lượng tiêu thụ hàng tháng, thì có trách nhiệm kiểm tra lại. Trường hợp không tự kiểm tra được phải báo cho phụ trách bộ phận để kiểm tra, xử lý (*kết quả kiểm tra sẽ thông báo cho khách hàng*).

- Trong ngày 18 nhân viên thu ngân phải đến để kiểm tra, đối chiếu lại với Bộ phận in, lập hóa đơn một lần nữa trước khi phát hành.

2. Công tác kiểm soát chỉ số và lập hóa đơn điện tử:

- Trong thời gian đọc chỉ số online, Nhân viên in lập hóa đơn có trách nhiệm tra soát, kiểm tra nếu phát hiện có chỉ số bất thường của các tuyến truyền về, sẽ yêu cầu kiểm tra lại.

- Trước khi phát hành tin nhắn thông báo sản lượng, giá trị sử dụng nước tới khách hàng: nhân viên phòng In, nhân viên thu ngân có trách nhiệm kiểm tra, điều chỉnh các thông tin thay đổi, để thông báo tới khách hàng đảm bảo chính xác. Ngày 19, Nhân viên phòng in sẽ gửi tin nhắn đến tất cả các khách hàng (đề nghị nhân viên thu ngân xác nhận chính xác số điện thoại của khách hàng) và tiến hành phát hành hoá đơn điện tử, chậm nhất đến 8h00' ngày 20 phải phát hành xong.

Ghi chú: Nhân viên phòng In và nhân viên thu ngân không được tự ý chỉnh sửa các thông tin đã gửi, nếu có phải chỉnh sửa phải xin ý kiến của phòng Kế hoạch.

3. Công tác thu nộp tiền nước.

- Nhân viên thu ngân có trách nhiệm đối chiếu, gạch nợ và đơn đốc khách hàng thanh toán qua tài khoản đã đăng ký, tài khoản trên app phần mềm đã được Công ty cung cấp, khách hàng thanh toán tiền mặt; để quản lý và theo dõi công nợ.

- Trường hợp trong ngày 28 hàng tháng các khách hàng chưa thanh toán qua các ứng dụng trên. Công ty sẽ thông báo (lần 2) gia hạn cho các khách hàng vì lý do nào đó chưa thanh toán: chậm nhất đến ngày cuối tháng đó phải hoàn thành xong việc thanh toán tiền nước. Nếu khách hàng không thực hiện nghĩa vụ thanh toán, đến ngày 05 của tháng kế tiếp Công ty sẽ phải tạm thời ngừng cung cấp dịch vụ.

Đối với việc thu tiền mặt.

- Đội Thu ngân sẽ phân công cho hai nhân viên có số lượng thanh toán tiền mặt còn nhiều nhất, sẽ phải ngồi thu tại Công ty từ ngày 20 đến ngày cuối cùng của tháng (cả ngày thứ 7, chủ nhật).

Đến ngày cuối cùng của tháng, toàn bộ nhân viên thu ngân sẽ tổng hợp danh sách khách hàng chưa nộp tiền để ngừng cung cấp dịch vụ.

4. Công tác quản lý khách hàng của nhân viên thu ngân.

- Trong quá trình kiểm tra sau khi hoàn thành công tác đọc chốt chỉ số, nhân viên thu ngân phải truy cập tài khoản phần mềm trên ứng dụng thiết bị di động, để rà soát các khách hàng không phát sinh chỉ số (liên tiếp 3 tháng), đồng hồ bất thường, sẽ báo cho phụ trách bộ phận xử lý (thời gian từ ngày 20 hàng tháng).

- Thường xuyên theo dõi, rà soát, cập nhật thông tin (giữa phòng Kế hoạch, Chi nhánh kiểm định và khách hàng) để chỉnh sửa, bổ sung thông tin kịp thời.

- Kiểm tra đồng hồ trên tuyến do mình quản lý. Đối với các khách hàng có sản lượng sử dụng lớn (có sản lượng từ 50 m³ trở lên) thì phải có kế hoạch kiểm tra tối thiểu từ 2 lần/tháng.

- Trường hợp các bộ phận chức năng khác của Công ty kiểm tra phát hiện đồng hồ không quay (không lên chỉ số), đồng hồ bị vùi lấp lâu ngày không phát hiện ra, sẽ tùy từng trường hợp cụ thể sẽ đưa ra hình thức xử lý.

- Theo dõi đối chiếu, giải quyết các công nợ của khách hàng không để nợ và tồn đọng, trường hợp có vướng mắc không tự giải quyết phải báo cáo phụ trách bộ phận.

5. Xử lý vi phạm:

Trong quá trình thực hiện nếu nhân viên nào không thực hiện đúng theo Nội quy lao động, Quy định trên sẽ phải chịu các hình thức xử lý sau:

- Vi phạm lần 1: Nhắc nhở, lập biên bản vi phạm hưởng công B tháng vi phạm (Phải tự khắc phục sai sót).

- Vi phạm lần 2: Chỉ được hưởng 70% lương khoán và hưởng công C của tháng vi phạm.

- Vi phạm lần 3: Tạm dừng công việc, phụ trách bộ phận báo cáo Ban lãnh đạo Công ty (*Số lần vi phạm được tính cộng dồn trên năm*).

Quy định có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2022 và thay thế tất cả các văn bản trước đây quy định về nội dung này sẽ không còn hiệu lực. Yêu cầu các phòng: Kế hoạch, Kế toán, Phụ trách đội và nhân viên Thu ngân nghiêm túc triển khai, thực hiện theo đúng quy định này./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Phòng: Kế hoạch, Kế toán,
Tổ chức -LĐTL;
- Đội thu ngân;
- Vnptioffice;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Vĩnh Phú