

Số: 34../QĐ-CNCB

Cao Bằng, ngày 12 tháng 01 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy trình Quản lý khách hàng, ghi đọc tiếp nhận chỉ số tiêu thụ phát hành hoá đơn và thu tiền nước của Công ty TNHH một thành viên Cấp nước Cao Bằng

GIÁM ĐỐC CÔNG TY TNHH MTV CẤP NƯỚC CAO BẰNG

Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty TNHH một thành viên Cấp nước Cao Bằng;

Căn cứ Biên bản họp lấy ý kiến thông qua Quy trình Quản lý khách hàng, ghi đọc tiếp nhận chỉ số tiêu thụ phát hành hoá đơn và thu tiền nước của Công ty TNHH một thành viên Cấp nước Cao Bằng, ngày 05 tháng 08 năm 2025,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Nay ban hành kèm theo Quyết định này "Quy trình Quản lý khách hàng, ghi đọc tiếp nhận chỉ số tiêu thụ phát hành hoá đơn và thu tiền nước của Công ty TNHH một thành viên Cấp nước Cao Bằng".

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các văn bản trước đây có nội dung khác hoặc trái với quy định này đều bị bãi bỏ;

Điều 3. Ban giám đốc, Trưởng phòng Tổ chức hành chính và Trưởng các phòng, đội, tổ trưởng các Tổ Quản lý nước thực hiện nhiệm vụ có liên quan, chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:
- Như điều 3;
- Lưu VT.

KT. GIÁM ĐỐC
P. GIÁM ĐỐC



Nông Minh Tiến



UBND TỈNH CAO BẰNG
CÔNG TY TNHH MTV CẤP NƯỚC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Cao Bằng, ngày 12. tháng 01 năm 2026

QUY TRÌNH
QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG GHI ĐỌC CHỈ SỐ TIÊU THỤ,
PHÁT HÀNH HÓA ĐƠN VÀ THU TIỀN NƯỚC

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 34.../QĐ-CNCB ngày 12... tháng 01... năm 2026
của Công ty TNHH một thành viên Cấp nước Cao Bằng)

I. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất về nhiệm vụ, trách nhiệm và phương pháp thực hiện trong công tác quản lý khách hàng gồm: ghi đọc chỉ số đồng hồ nước, tiếp nhận chỉ số tiêu thụ, phát hành hóa đơn, thu tiền nước và theo dõi công nợ; nhằm đảm bảo quản lý chặt chẽ, chính xác, minh bạch và hiệu quả trên toàn bộ các công đoạn.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với tất cả các phòng, đội, tổ và cá nhân có liên quan trong Công ty TNHH một thành viên Cấp nước Cao Bằng.

III. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

1. Phần mềm Quản lý khách hàng (QLKH).
2. Phần mềm ghi đọc chỉ số bằng thiết bị cầm tay.
3. Phần mềm hóa đơn điện tử.
4. Các quy định khác có liên quan theo chức năng, nhiệm vụ Công ty giao.

IV. GIẢI THÍCH TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Nội dung
1	PKD	Phòng Kinh doanh
2	NVGCS	Nhân viên ghi chỉ số
3	QGDKH	Quầy giao dịch khách hàng
4	HĐĐT	Hóa đơn điện tử
5	QLKH	Quản lý khách hàng
6	KHKT	Phòng Kế hoạch – Kỹ thuật

7	PKT	Phòng kế toán
8	QLN	Tổ quản lý nước
9	QLM	Đội Quản lý mạng
10	CTT	Chống thất thoát
11	HĐDV CN	Hợp đồng dịch vụ cấp nước

V. NỘI DUNG

1. Lưu đồ quy trình (Tóm tắt)

Bước	Nội dung thực hiện	Trách nhiệm
1	Quản lý dữ liệu khách hàng trên phần mềm QLKH	PKD - QLN
2	Truyền dữ liệu ghi chỉ số lên hệ thống	PKD
3	Tải dữ liệu về thiết bị ghi chỉ số	NVGCS
4	Ghi chỉ số, chụp ảnh, cập nhật thông tin	NVGCS
5	Soát xét và truyền dữ liệu về máy chủ	NVGCS
6	Kiểm soát và khóa ghi chỉ số	PKD
7	Rà soát, đối soát dữ liệu hóa đơn	PKD – NVGCS
8	Phát hành hóa đơn điện tử	PKD
9	Thu tiền, nhắc nợ, đối soát thu và xử lý ngừng cấp nước	PKD – QGDKH - QLN
10	Theo dõi, xử lý công nợ	PKD – PKT - QLN
11	Báo cáo, lưu trữ hồ sơ	PKD

2. Mô tả quy trình chi tiết

2.1. Quản lý dữ liệu khách hàng trên phần mềm QLKH

- Khách hàng phát triển mới: QGDKH và các tổ QLN tiếp nhận hồ sơ đề nghị lắp đặt theo mẫu; phối hợp phòng KHKT và tổ trưởng QLN khảo sát, lập bảng kê; thực hiện ký hợp đồng dịch vụ cấp nước điện tử; đội QLM và các tổ QLN

thi công, lắp đặt, nghiệm thu. Sau nghiệm thu, QGDKH và các tổ QLN cập nhật đầy đủ thông tin khách hàng vào phần mềm QLKH theo lộ trình ghi thu, tuyến, đồng hồ tổng.

- **Trong quá trình khách hàng sử dụng nước:** Nhân viên QGDKH, NVGCS và các tổ QLN có trách nhiệm, kiểm tra, tiếp nhận, cập nhật kịp thời các thông tin phát sinh: sự cố đồng hồ, vi phạm hợp đồng, thay đổi địa chỉ, số điện thoại, chủ hợp đồng, mục đích sử dụng nước...; chuyển đổi QLM và các tổ QLN xử lý theo quy định.

- **Sau khi xử lý xong sự cố đồng hồ, vi phạm hợp đồng và các nội dung phát sinh khác:**

+ Đối với khu vực các phường: Đội Quản lý mạng có trách nhiệm chuyển biên bản và hồ sơ liên quan cho Phòng Kinh doanh để cập nhật đầy đủ các biến động vào phần mềm Quản lý khách hàng.

+ Đối với khu vực các tổ Quản lý nước: Tổ trưởng Tổ Quản lý nước chịu trách nhiệm cập nhật các biến động vào phần mềm Quản lý khách hàng.

+ Phòng Kinh doanh và các tổ Quản lý nước có trách nhiệm kiểm tra, soát xét dữ liệu do các đơn vị cập nhật, đảm bảo thông tin đầy đủ, chính xác và đồng bộ trên hệ thống.

2.2. Truyền dữ liệu ghi chỉ số lên hệ thống

Hàng tháng vào ngày 20, PKD thực hiện khởi tạo ghi chỉ số trên phần mềm QLKH cho toàn bộ khách hàng Công ty quản lý và truyền dữ liệu lên mạng Internet để NVGCS và các tổ QLN tải về.

2.3. Tải dữ liệu về thiết bị ghi chỉ số

NVGCS và các tổ QLN tải dữ liệu ghi chỉ số theo khu vực được phân công về thiết bị cầm tay để chuẩn bị công tác ghi đọc chỉ số và chụp ảnh đồng hồ.

2.4. Ghi chỉ số, chụp ảnh đồng hồ và cập nhật thông tin

Thời gian ghi chỉ số:

- Khu vực thành phố: từ ngày 21 đến hết ngày 24 hàng tháng;
- Các tổ QLN: từ ngày 23 đến hết ngày 24 hàng tháng.

(Thời gian có thể điều chỉnh theo yêu cầu quản lý SXKD của Công ty).

Nhiệm vụ của NVGCS:

- Ghi chốt chỉ số đúng thời gian, đúng tuyến, đúng đồng hồ.
- Chụp ảnh đồng hồ rõ nét, thể hiện đầy đủ chỉ số, số seri, tình trạng thực tế (vệ sinh đồng hồ nếu cần).

- Chốt chỉ số đồng hồ tổng đồng thời với các khách hàng trong tuyến để đánh giá chính xác tỷ lệ thất thoát.

- Kiểm tra tình trạng hoạt động của đồng hồ, mục đích sử dụng nước, phát hiện và xử lý kịp thời các bất thường.

Trường hợp phát sinh:

- Trường hợp đồng hồ hỏng, kẹt hoặc khách hàng vi phạm hợp đồng: Nhân viên ghi chỉ số lập biên bản theo mẫu BM01 – QT01.KD.

- + Đối với khu vực các phường: báo cáo Phòng Kinh doanh để theo dõi, xử lý.

- + Đối với khu vực các tổ Quản lý nước: báo cáo Tổ trưởng Tổ Quản lý nước để chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền.

- Khách hàng thay đổi thông tin hoặc mục đích sử dụng nước: hướng dẫn khách hàng thực hiện thủ tục theo quy định, lập danh sách báo QGDKH.

Khách hàng có sản lượng lớn:

- + Từ 200 m³ đến 400 m³: ghi chỉ số 15 ngày/lần;

- + Từ 401 m³ trở lên: ghi chỉ số 10 ngày/lần (BM02 – QT01.KD).

NVGCS có trách nhiệm:

- Thu tiền tại nhà đối với các trường hợp đặc biệt (người già yếu, không có khả năng di chuyển);

- Thu thập, cập nhật số điện thoại khách hàng nợ tiền nước trên 2 tháng hoặc không liên lạc được;

- Cập nhật các ghi chú cần thiết trên thiết bị ghi chỉ số.

2.5. Soát xét và truyền dữ liệu vào máy chủ

Sau khi hoàn thành ghi chỉ số từng khu vực, NVGCS kiểm tra, soát xét dữ liệu và truyền ngay vào máy chủ, đảm bảo đúng thời gian và tiến độ quy định.

2.6. Kiểm soát và khóa ghi chỉ số

- PKD thực hiện kiểm soát dữ liệu và khóa ghi chỉ số trên phần mềm vào 08h00 ngày 26 hàng tháng.

- Mọi chỉnh sửa (nếu có) phải hoàn thành trước 17h00 ngày 25 hàng tháng.

2.7. Rà soát, đối soát dữ liệu hóa đơn

NVGCS và các tổ QLN rà soát danh sách khách hàng có hóa đơn do PKD phát hành, kịp thời phát hiện sai sót và báo cáo PKD điều chỉnh trước 17h00 ngày 26 hàng tháng.

2.8. Phát hành hóa đơn điện tử

PKD phát hành HĐĐT trên phần mềm, đăng tải dữ liệu lên Website Công ty và gửi tin nhắn thông báo chỉ số, sản lượng, số tiền phải thanh toán cho khách hàng từ ngày 26 đến ngày 27 hàng tháng.

2.9. Thu tiền, nhắc nợ, đối soát thu và xử lý ngừng cấp nước

- Nhắn tin nhắc thanh toán lần 1 từ ngày 27-30; lần 2 từ ngày 01-05 hàng tháng.

- Khách hàng là cơ quan, đơn vị chuyển khoản được gạch nợ tạm thời (ngày 27-28 hàng tháng) để suất hóa đơn; Nhân viên QGDKH, QLN được phân công theo dõi, đối chiếu và thu hồi đầy đủ.

- Khách hàng nợ 2 tháng được gọi điện trực tiếp yêu cầu thanh toán trước ngày 05.

- Sau 02 ngày kể từ thông báo lần 2 chưa thanh toán, Nhân viên theo dõi công nợ lập danh sách khách hàng nợ tiền nước quá hạn gửi trưởng phòng, tổ trưởng các tổ QLN xác nhận và thực hiện tạm ngừng cấp nước theo quy định.

2.10. Theo dõi và xử lý công nợ

- PKD và các tổ QLN thực hiện đối soát công nợ hàng ngày với các tổ chức trung gian thu hộ; phối hợp phòng Kế toán xử lý sai lệch trong vòng 02 ngày làm việc.

- Phòng Kế toán: Ngày mùng 4 hàng tháng (nếu trùng ngày nghỉ có thể tổng hợp trước hoặc sau 1 ngày) thực hiện tổng hợp, báo cáo chi tiết số liệu thanh toán tiền nước trong tháng gửi nhân viên QGDKH và các tổ QLN để theo dõi, đối chiếu công nợ theo quy định.

- Trường hợp nợ khó đòi, PKD phối hợp phòng Kế toán xử lý theo đúng quy định của pháp luật và của Công ty.

2.11. Báo cáo và lưu trữ

Báo cáo:

- Ngày 05 hàng tháng, PKD tổng hợp báo cáo tháng trước gửi phòng KHKT và Lãnh đạo Công ty.

- Lập danh sách khách hàng sử dụng nước bất thường, đồng hồ đến hạn kiểm định, đồng hồ hỏng để xử lý.

- Tổng hợp danh sách khách hàng nợ tiền nước báo cáo Lãnh đạo phụ trách.

Lưu trữ hồ sơ:

STT	Tên hồ sơ	Đơn vị lưu	Thời gian
1	Biên bản xác nhận hiện trạng đồng hồ	PKD	01 năm
2	Giấy đề nghị bổ sung hóa đơn	PKD	01 năm
3	Giấy đề nghị sửa hóa đơn	PKD	01 năm
4	Thông báo thanh toán tiền nước	PKD	01 năm
5	Danh sách khách hàng nợ tiền nước	PKD	05 năm
6	Lệnh ngừng cấp nước	PKD	05 năm

VI. PHỤ LỤC

STT	Tên biểu mẫu	Mã số
1	Biên bản xác nhận hiện trạng đồng hồ	BM01 – QT01.KD
2	Giấy đề nghị bổ sung hóa đơn	BM02 – QT01.KD
3	Giấy đề nghị sửa hóa đơn	BM03 – QT01.KD
4	Thông báo thanh toán tiền nước	BM04 – QT01.KD
5	Danh sách khách hàng nợ tiền nước	BM05 – QT01.KD
6	Lệnh ngừng cấp nước	BM06 – QT01.KD

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Kinh doanh chịu trách nhiệm triển khai, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện quy trình.
2. Phòng Tổ chức - Hành chính thực hiện lưu trữ và công khai quy trình theo quy định.
3. Trưởng các phòng, đội, tổ quản lý nước và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện nghiêm túc quy trình này./.