

Số: 509/QĐ-CNCB

Cao Bằng, ngày 10 tháng 07 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy trình tiếp nhận thông tin, phản ánh
xử lý sự cố và báo cáo kết quả thực hiện

**CHỦ TỊCH KIỂM GIÁM ĐỐC
CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN CẤP NƯỚC CAO BẰNG**

*Căn cứ Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14 ngày 17/6/2020;
Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty TNHH một thành viên
Cấp nước Cao Bằng,*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy trình tiếp nhận thông tin, phản ánh xử lý sự cố và báo cáo kết quả thực hiện” áp dụng cho Các phòng, đội, tổ trực thuộc Công ty TNHH một thành viên Cấp nước Cao Bằng.

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

Điều 3. Các Ông (Bà) trong Ban Giám đốc, Trưởng phòng Tổ chức hành chính, Kế toán tài vụ, Trưởng các phòng, Đội trưởng các đội, Tổ trưởng các Tổ Quản lý nước và các cá nhân liên quan **chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.**./

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu VT.

**KT GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nông Minh Tiến

**QUY TRÌNH TIẾP NHẬN,
PHẢN ÁNH XỬ LÝ SỰ CỐ VÀ BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 509/QĐ-CNCB ngày 10 tháng 07 năm 2026 của Giám đốc Công ty TNHH một thành viên Cấp nước Cao Bằng)

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Mục đích: Đảm bảo mọi phản ánh của khách hàng được xử lý "**Đúng – Đủ – Kịp thời**", nâng cao uy tín của công ty và hiệu quả phối hợp nội bộ.

2. Phạm vi áp dụng: Toàn Công ty

II. NGUYÊN TẮC CHUNG

1. Thái độ: Lịch sự, cầu thị, lắng nghe ý kiến phản ánh của khách hàng.

2. Ưu tiên: Các sự cố mất nước, nước yếu, vỡ ống chính phải được ưu tiên xử lý ngay.

3. Thông tin: Phải đảm bảo tính liên tục, không để tắc nghẽn thông tin giữa các bộ phận.

III. NỘI DUNG QUY TRÌNH CHI TIẾT

Bước 1. Tiếp nhận thông tin khách hàng

- **Các kênh tiếp nhận:** Điện thoại, Quầy giao dịch, Đơn thư...

- **Nội dung ghi nhận:**

- **Định danh:** Họ tên, Mã khách hàng (nếu có), Số điện thoại, Địa chỉ chính xác.

- **Phản ánh:** Loại sự cố (hỏng hóc, hóa đơn, chất lượng nước...), thời gian phát sinh và hình ảnh/video (nếu có).

*** Biểu mẫu:**

- Đối với Quầy giao dịch tại Công ty cập nhật ngay vào trang xử lý sự cố, Phần mềm quản lý hoặc Zalo nhóm xử lý sự cố.

- Đối với các tổ quản lý nước trực thuộc: "**Phiếu tiếp nhận thông tin khách hàng**" hoặc liên lạc trực tiếp với nhân viên trực sửa chữa.

Bước 2. Phân loại và Chuyển giao xử lý

Phòng Kinh doanh: Nhân viên Quầy giao dịch khách hàng thực hiện phân loại và chuyển thông tin cho các đơn vị chuyên môn không quá **15 phút** kể từ khi tiếp nhận.

STT	Nhóm vấn đề	Bộ phận thực hiện	Phòng đội, tổ phối hợp
1	Mất nước, vỡ ống, rò rỉ và các nguy cơ sự cố đường ống	Đội QLM/ Tổ QLN	Phòng Kỹ thuật

2	Chất lượng nước (đục, mùi)	Đội Sản xuất/Tổ QLM/ Tổ QLN	Phòng Kỹ thuật
3	Nước yếu, không có nước tại điểm đầu nổi	Đội QLM/ Đội CTT/ Tổ QLN	Phòng Kỹ thuật/ Tổ trưởng các TQL
4	Hóa đơn, chỉ số, hợp đồng	Quầy giao dịch KH/ Tổ QLN	Phòng Kinh doanh
5	Thái độ phục vụ, khiếu nại	Phòng Kinh doanh	Ban Giám đốc

Bước 3. Kiểm tra mạng lưới đối với các khu vực cao, xa nguồn cấp nước và xử lý thực tế.

Đối với các điểm cấp nước nằm ở vị trí cao hoặc xa nguồn cấp nước trên mạng lưới, cần thực hiện giám sát và kiểm tra áp lực nước thường xuyên (*các trạm tăng áp*) nhằm phát hiện kịp thời các bất thường, đảm bảo khả năng cấp nước ổn định cho khách hàng.

*** Bộ phận được giao nhiệm vụ triển khai các bước:**

1. Xác minh: Liên hệ khách hàng nắm bắt thông tin phản ánh, khảo sát hiện trường và chụp ảnh hiện trạng (nếu cần).

2. Xử lý: Khắc phục sự cố kỹ thuật hoặc giải thích nghiệp vụ cho khách hàng.

3. Xác nhận: Lập biên bản xử lý (nếu cần) hoặc chụp ảnh kết quả đã khắc phục.

***Thời gian quy định:**

- **Sự cố khẩn cấp:** Xử lý dứt điểm trong ngày (24h).

- **Sự cố thông thường:** Không quá 02 ngày làm việc.

Bước 4. Kiểm tra kết quả và Phản hồi khách hàng

1. Giám sát:

-**Bộ phận thực hiện:** Phòng Kinh doanh / Đội trưởng QLM / Tổ trưởng QLN.

-**Nội dung:** Tiến hành kiểm tra kết quả thực hiện. Nếu kết quả chưa đạt yêu cầu, lập tức yêu cầu bộ phận liên quan xử lý lại.

2. Phản hồi:

- **Bộ phận thực hiện:** Nhân viên tiếp nhận.

- **Nội dung:** Thực hiện thông báo kết quả xử lý chính thức cho khách hàng.

3. Đánh giá:

- **Nội dung:** Ghi nhận và lưu vết mức độ hài lòng của khách hàng về quá trình giải quyết.

Bước 5. Tổng hợp báo cáo và Lưu trữ

1. Báo cáo nhanh:

Nội dung: Đối với các vụ việc có tính chất nghiêm trọng, phải tiến hành báo cáo ngay lập tức cho Ban Giám đốc khi vừa phát sinh để kịp thời có phương án xử lý.

2. Báo cáo định kỳ:

- **Bộ phận thực hiện:** Phòng Kinh doanh.

- **Nội dung:** Tổng hợp số liệu, nội dung báo cáo từ Đội trưởng QLM / Tổ trưởng QLN; lập báo cáo tháng để gửi lên Ban Giám đốc.

***Lưu trữ:**

- Phạm vi áp dụng:

+ Khu vực: 3 phường Đội QLM.

+ Khu vực các xã: Các Tổ QLN.

- **Hình thức lưu trữ:** Hồ sơ được lưu trữ song song dưới hai dạng: **Bản cứng** (tại đơn vị) và **Bản scan** (trên hệ thống).

- **Mục đích:** Phục vụ công tác tra cứu thông tin nhanh chóng khi cần thiết và làm cơ sở dữ liệu để đánh giá mức độ hoàn thành công việc của nhân viên.

IV. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

1. Trưởng phòng Kinh doanh, Đội trưởng QLM / Tổ trưởng QLN. Giám sát toàn bộ quy trình, phối hợp xử lý các tình huống phức tạp.

2. Nhân viên Tiếp nhận: Chịu trách nhiệm về tính trung thực, đầy đủ và tốc độ chuyển giao thông tin.

3. Các Tổ/Đội phối hợp: Chịu trách nhiệm về chất lượng kỹ thuật và thời hạn xử lý tại hiện trường.

4. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc ngoài quy trình, các bộ phận phản ánh về phòng Kinh doanh để xem xét đề nghị điều chỉnh, bổ sung phù hợp.