

Số: 1596/QĐ-HĐQT

Thừa Thiên Huế, ngày 29 tháng 12 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành quy định về miễn giảm tiền nước cho khách hàng

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CÔNG TY CỔ PHẦN CẤP NƯỚC THỪA THIÊN HUẾ

Căn cứ Quyết định số 54/2016/QĐ-UBND ngày 19/8/2016 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc phê duyệt Phương án giá nước sạch và ban hành Biểu giá nước sạch sinh hoạt trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Quyết định số 425/QĐ-XDCN ngày 26/8/2016 của Công ty TNHH NN MTV Xây dựng và Cấp nước Thừa Thiên Huế (Nay là Công ty Cổ phần cấp nước Thừa Thiên Huế) về việc quy định giá tiêu thụ nước sạch cho các đối tượng Hành chính – Sự nghiệp, Sản xuất vật chất, Kinh doanh - Dịch vụ và Các tổ chức nhân đạo trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty Cổ phần Cấp nước Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Quy chế làm việc của Hội đồng Quản trị; Quy chế phân cấp, ủy quyền công tác quản lý, điều hành của Công ty Cổ phần Cấp nước Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Quy chế quản lý tài chính nội bộ của Công ty Cổ phần Cấp nước Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Biên bản cuộc họp HĐQT quý II/2022 ngày 19/07/2022;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Kinh doanh- Dịch vụ khách hàng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Quyết định ban hành “Quy định về miễn giảm tiền nước cho khách hàng” tại Công ty Cổ phần Cấp nước Thừa Thiên Huế.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày 29/12/2022. Các quy định của Công ty Cổ phần cấp nước Thừa Thiên Huế có liên quan đến công tác miễn giảm tiền nước cho khách hàng được ban hành trước đây có nội dung trái với Quy định này đều bị bãi bỏ.

Điều 3. Các thành viên Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát, Ban tổng giám đốc, các phòng ban, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;

- Lưu: VT, TT KD

TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CHỦ TỊCH



Lê Quang Minh

CÔNG TY CỔ PHẦN CẤP NƯỚC THỪA THIÊN HUẾ



HueWACO

QUY ĐỊNH VỀ MIỄN GIẢM TIỀN NƯỚC CHO KHÁCH HÀNG

	Người soạn thảo	Người rà soát	Người xem xét	Người phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Ngọc Hải	Vương Đình Nam	Dương Quý Dương	Lê Quang Minh
Chữ ký			 	
Chức vụ	GD TT KD&DVKH	Kế toán trưởng	Tổng Giám đốc	Chủ tịch HĐQT

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Căn cứ pháp lý:

Căn cứ Điều lệ Tổ chức và hoạt động Công ty và các nội dung sửa đổi bổ sung được Đại hội đồng cổ đông thông qua ngày 17/6/2022.

Căn cứ đơn giá tiền nước hiện hành theo mục đích sử dụng được ban hành bởi cơ quan có thẩm quyền.

Căn cứ nội dung Hợp đồng dịch vụ cấp nước đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

Căn cứ vào mục đích sử dụng nước của khách hàng.

2. Mục đích, đối tượng và phạm vi áp dụng

a. Mục đích:

- Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, cũng như tạo mối quan hệ tốt đẹp đối với khách hàng.

- Chia sẻ một phần rủi ro đối với khách hàng bị sự cố sau đồng hồ gây thất thoát nước với số lượng lớn.

- Kịp thời xử lý những trường hợp sự cố, đột xuất, ngoài kế hoạch; đảm bảo tính cấp thời, cần thiết trong hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty.

- Đảm bảo tính công khai, minh bạch, bình đẳng giữa công ty và khách hàng.

Văn bản này quy định các nội dung thực hiện nhằm đảm bảo một cách thuận lợi, chính xác trong công tác miễn giảm tiền nước cho khách hàng, tạo điều kiện để khách hàng thanh toán tiền sử dụng nước.

b. Đối tượng và phạm vi áp dụng:

- Các khách hàng sử dụng nước của Công ty.

- Chủ tịch HĐQT, Ban Tổng giám đốc, các phòng, ban, xí nghiệp, trung tâm trực thuộc công ty có liên quan đến công tác này.

3. Văn bản này do Trung tâm Kinh doanh và Dịch vụ khách hàng biên soạn, Kế toán trưởng rà soát, Tổng giám đốc Công ty xem xét và Chủ tịch HĐQT Công ty phê duyệt ban hành.

4. Việc biên soạn, soát xét, phê duyệt, ban hành, thu hồi, hủy bỏ văn bản này phải tuân theo các quy định của Thủ tục kiểm soát tài liệu...

5. Trách nhiệm:

Đại diện lãnh đạo: Đảm bảo văn bản này luôn được tuân thủ

CBCNV liên quan: Nghiêm chỉnh thực hiện quy định này

II. NỘI DUNG:

1. Nguyên nhân sự cố nước chảy sau hệ thống cấp nước của khách hàng

a. Nguyên nhân khách quan:

- Hầu hết các trường hợp xảy ra sự cố chảy sau hệ thống cấp nước của khách hàng do các yếu tố sau:

+ Hệ thống đường ống cấp nước của khách hàng đã quá cũ nên thường xảy ra trường hợp chảy do các vết nứt, thủng ống...

+ Trường hợp do thiên tai như: lũ lụt cuốn trôi hệ thống cấp nước gây ra tình trạng đổ, gãy...và thất thoát nước....

+ Trường hợp quá trình nâng cấp hệ thống hạ tầng như xây nhà, nâng cấp mặt bằng... Đường ống sau đồng hồ kéo dài và bị lấp sâu xuống đất nên không phát hiện được gây chảy nước.

+ Trường hợp do quá trình thi công không đảm bảo kỹ thuật... gây chảy nước.

b. Nguyên nhân chủ quan:

- Hầu hết các trường hợp xảy ra sự cố chảy sau hệ thống cấp nước của khách hàng do các yếu tố sau:

+ Trường hợp thi công không đảm bảo gây chảy tại điểm rắc co nối liền đồng hồ và hệ thống cấp nước của khách hàng. Tuy nhiên trường hợp này ít khi xảy ra.

+ Trường hợp nhân viên ghi chỉ số đồng hồ nước vì lý do nào đó không ghi được đồng hồ mà không báo với chủ nhà. Đến khi ghi được chỉ số đồng hồ nước thì lượng nước thất thoát lại quá lớn. Trường hợp này chỉ xảy ra đối với các khách hàng thuộc chu kỳ ghi thu 02 tháng /lần. Nhân viên ghi thu khuyến khích chủ nhà, khách hàng kiểm tra chỉ số đồng hồ tối thiểu 02 tháng/ 01lần.

+ Trường hợp sau 4 tháng không ghi được và không liên hệ được với khách hàng, thì các Xí nghiệp phải có biện pháp tạm ngưng để phòng tránh sự cố khi ghi được đồng hồ, phát hiện ra lượng nước tiêu thụ quá lớn, và hạn chế trường hợp ghi phông của nhân viên.

+ Trường hợp khách hàng sử dụng vật tư chất lượng thấp, kỹ thuật thi công không đảm bảo đối với hệ thống cấp nước sau đồng hồ nhà khách hàng.

2. Quy định thẩm quyền, mức hỗ trợ xét giảm sản lượng tổn thất so với lượng nước tiêu thụ bình quân của các nhóm khách hàng như sau:

Hỗ trợ trong thời gian thất thoát không quá 02 tháng; Mỗi khách hàng không miễn giảm quá 01 lần/ 01 năm, cụ thể:

Mục đích sử dụng	Sản lượng tổn thất so tiêu thụ bình quân tháng	Mức hỗ trợ xét giảm quy định	Số tiền xét giảm tối đa (Triệu đồng)	Thẩm quyền quyết định
I. Sinh hoạt	Từ 3-15 lần	10% sản lượng thất thoát	Cá nhân: 05 Tổ chức: 10	GĐXN
	Trên 15-25 lần	20% sản lượng thất thoát	Cá nhân: 15 Tổ chức: 20	Ban TGD
	Trên 25 lần	30% sản lượng thất thoát	Cá nhân: 30 Tổ chức: 40	Chủ tịch HĐQT
II. HCSN	Từ 3-10 lần	10% sản lượng thất thoát	05	GĐXN
	Trên 10-15 lần	20% sản lượng thất thoát	15	Ban TGD
	Trên 15 lần	30% sản lượng thất thoát	30	Chủ tịch HĐQT
III. SX-XD và KD-DV	Từ 3-10 lần	10% sản lượng thất thoát	Cá nhân: 10 Tổ chức: 15	GĐXN
	Trên 10-15 lần	20% sản lượng thất thoát	Cá nhân: 15 Tổ chức: 20	Ban TGD
	Trên 15 lần	30% sản lượng thất thoát	Cá nhân: 30 Tổ chức: 40	Chủ tịch HĐQT
IV. Nhân đạo	Từ 3-15 lần	15% sản lượng thất thoát	Cá nhân: 10 Tổ chức: 15	GĐXN
	Trên 15-25 lần	25% sản lượng thất thoát	Cá nhân: 15 Tổ chức: 20	Ban TGD
	Trên 25 lần	35% sản lượng thất thoát	Cá nhân: 35 Tổ chức: 40	Chủ tịch HĐQT
V. TRƯỜNG HỢP ĐẶC BIỆT:	Ngoài những trường hợp trên, đối với những trường hợp đặc biệt như sự cố cấp nước trên diện rộng, dịch bệnh, thiên tai, dịch họa... và do các yếu tố khác hoặc lượng nước thất thoát quá lớn vượt mức quy định trên thì phương án chia sẻ rủi ro được HĐQT, Đại hội đồng cổ đông quyết định dựa trên đề xuất của Ban Tổng Giám đốc công ty.			

a. Thẩm quyền của Trung tâm Kinh Doanh và Dịch vụ khách hàng:

. Các trường hợp xét miễn giảm lớn hơn mức giảm tối đa nói trên, các XN cấp nước phải làm tờ trình. Trung tâm Kinh doanh và Dịch vụ khách hàng HueWACO xem xét đề xuất phương án chia sẻ rủi ro và trình Ban Tổng Giám đốc, Chủ tịch HĐQT phê duyệt.

b. Thẩm quyền của Hội đồng quản trị công ty:

. Các trường hợp đề xuất miễn giảm tiền nước cho khách hàng do sự cố cấp nước trên diện rộng, dịch bệnh, thiên tai, Chủ tịch Hội đồng quản trị quyết định về tỷ lệ sản lượng, số tiền miễn giảm, báo cáo chủ sở hữu vốn Nhà nước để thực hiện, trường hợp cần thiết có thể lấy ý kiến các thành viên Hội đồng quản trị bằng văn bản và Hội đồng quản trị tại kỳ họp gần nhất.

c. Thẩm quyền của Đại hội đồng cổ đông:

Đối với những trường hợp đặc biệt liên quan đến công tác miễn giảm tiền nước cho khách hàng phát sinh giữa 2 kỳ đại hội, thuộc thẩm quyền của Đại hội đồng cổ đông nếu thực hiện chậm trễ sẽ ảnh hưởng đến kết quả hoàn thành các chỉ tiêu, nghị quyết của Đại hội cổ đông, kế hoạch, chiến lược sản xuất kinh doanh của Công ty. Giao Hội đồng quản trị chịu trách nhiệm chỉ đạo, quyết định, trường hợp cần thiết có thể lấy ý kiến cổ đông bằng văn bản và báo cáo Đại hội cổ đông tại Đại hội gần nhất.

Hàng tháng các Xí nghiệp cấp nước, Trung tâm kinh doanh và dịch vụ khách hàng tiến hành tổng hợp số liệu chia sẻ rủi ro của khách hàng để Tổng giám đốc Công ty báo cáo trong kỳ họp của Hội đồng quản trị gần nhất.

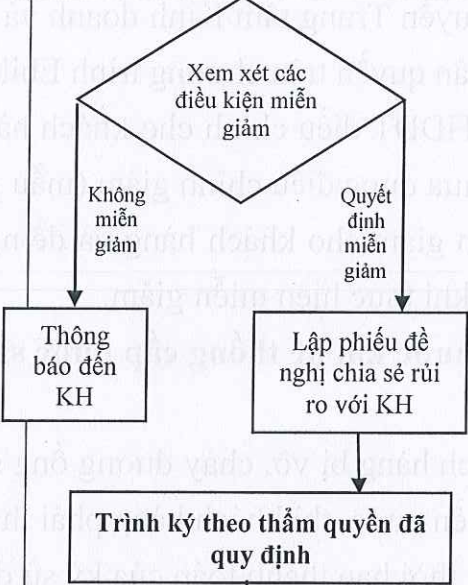
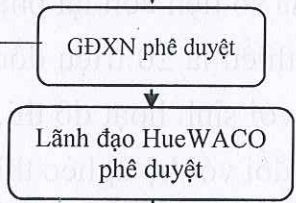
3. Quy trình thực hiện:

- Nhân viên ghi thu các Xí nghiệp có trách nhiệm thông báo sớm cho khách hàng khi lượng nước tăng đột biến hoặc phát hiện xảy ra sự cố trong quá trình ghi chỉ số đồng hồ nước hàng tháng (khi phát hiện tiến hành lập biên bản theo mẫu phụ lục 01). Các trường hợp nước chảy sau đồng hồ với khối lượng lớn, nhân viên ghi thu trực tiếp gửi Đơn xin miễn giảm tiền nước cho khách hàng trong quá trình ghi chỉ số theo mẫu phụ lục 02.

- Các trường hợp chia sẻ rủi ro đối với khách hàng phải dựa trên đơn từ yêu cầu của khách hàng với Công ty và không quá 15 ngày kể từ ngày phát hiện thất thoát (ngày ghi đồng hồ). Riêng các tháng báo cáo Quý và Năm thì sẽ thực hiện chia sẻ rủi ro trong kỳ không quá ngày 05 tháng sau. Sau ngày đó thực hiện chia sẻ nhưng số lượng giảm trừ được tính vào kỳ hóa đơn kế tiếp của khách hàng.

- Sản lượng sử dụng bình quân tháng làm căn cứ chia sẻ là sản lượng tiêu thụ bình quân của 3 kỳ hóa đơn liền kề mà khách hàng đã thanh toán.

Lưu đồ quy trình

Người thực hiện	Quá trình tiếp nhận và xử lý	Nội dung/hành động
NV ghi chỉ số	Phát hiện lượng nước tiêu thụ tăng đột biến- Lập biên bản- Thông báo KH	TB sớm đến KH khi lượng nước tăng đột biến hoặc phát hiện xảy ra sự cố trong quá trình ghi CSDH nước
Khách hàng	Đơn yêu cầu miễn giảm	KH gửi đơn qua các kênh: công văn, email hoặc đơn thư trực tiếp tại các điểm giao dịch
NV HueWACO	Tiếp nhận đơn	Kiểm tra, ghi nhận & chuyển đơn của KH đến XNCN quản lý.
XNCN	 <pre> graph TD A{Xem xét các điều kiện miễn giảm} -- "Không miễn giảm" --> B[Thông báo đến KH] A -- "Quyết định miễn giảm" --> C[Lập phiếu đề nghị chia sẻ rủi ro với KH] B --> D[Trình ký theo thẩm quyền đã quy định] C --> D </pre>	- NV công nợ XN tiến hành xem xét KH có thỏa mãn điều kiện “miễn giảm”: + Trường hợp KH thỏa mãn điều kiện: tiến hành làm tờ trình đề nghị chia sẻ rủi ro với KH, chuyển đến TT KD-DVKH + Trường hợp KH không thỏa mãn điều kiện miễn giảm: NV liên hệ ngay đến KH thông báo và nêu rõ lý do. - Tiến hành xem xét, mức hỗ trợ và thẩm quyền quyết định để làm tờ trình chia sẻ rủi ro theo mẫu
Lãnh đạo XNCN/ HueWACO	 <pre> graph TD E[GĐXN phê duyệt] --> F[Lãnh đạo HueWACO phê duyệt] </pre>	Phê duyệt theo thẩm quyền
XNCN; TT KD-DVKH	Lập phiếu xử lý sản phẩm không phù hợp. Miễn giảm theo phân quyền trên HT Ebiling	Thực hiện miễn giảm (Số hóa hồ sơ miễn giảm) và xuất HĐĐT đã điều chỉnh tiền nước.
XNCN	Thông báo kết quả	Thông báo kết quả đã miễn giảm cho KH và đề nghị khách hàng thanh toán tiền nước.

Trình tự thực hiện như sau:

- Tiếp nhận đơn xin miễn giảm tiền nước của khách hàng (mẫu phụ lục 2).
(Nguồn tiếp nhận: Trực tiếp nhận đơn, công văn, email....)
- Trong thời hạn 2 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn của khách hàng thuộc địa bàn do Xí nghiệp quản lý, tổ dịch vụ khách hàng của Xí nghiệp cấp nước xem xét các điều kiện miễn giảm của khách hàng để tiến hành làm tờ trình đề nghị

chia sẻ rủi ro với khách hàng (mẫu phụ lục 3), trường hợp không đủ điều kiện để miễn giảm thì thông báo cho khách hàng và nêu rõ lý do.

c) Tiến hành xem xét lịch sử sử dụng nước, lượng nước sử dụng bình quân, lượng nước tổn thất do sự cố, đối tượng sử dụng nước để xem xét, mức hỗ trợ và thẩm quyết định để làm tờ trình chia sẻ rủi ro theo mẫu.

d) Trình các cấp thẩm quyền phê duyệt tờ trình theo quy định tùy theo mức hỗ trợ đã đề xuất trong tờ trình (quyết định miễn giảm hoặc không miễn giảm. Nếu không miễn giảm, thông báo cho khách hàng).

đ) Sau khi được phê duyệt chuyển Trung tâm Kinh doanh và Dịch vụ khách hàng thực hiện miễn giảm theo phân quyền trên chương trình Ebilling (Số hóa hồ sơ miễn giảm) và thực hiện xuất HĐĐT điều chỉnh cho khách hàng nếu đã xuất HĐĐT với số lượng thanh toán chưa được điều chỉnh giảm (mẫu phụ lục 4).

e) Thông báo kết quả đã miễn giảm cho khách hàng và đề nghị khách hàng thanh toán tiền sử dụng nước sau khi thực hiện miễn giảm.

4. Quy định về trả góp tiền nước khi hệ thống cấp nước sau đồng hồ của khách hàng bị vỡ, chảy:

- Đối với các trường hợp khách hàng bị vỡ, chảy đường ống sau đồng hồ mà công ty đã thực hiện miễn giảm tiền nước, thì khách hàng phải thanh toán số tiền phải trả còn lại một lần theo đúng thời hạn thanh toán của kỳ sử dụng nước.

- Trường hợp sau khi miễn giảm mà số tiền còn lại phải thanh toán vượt trên 20 lần số tiền phải trả hàng tháng, tối thiểu là 20 triệu đồng đối với khách hàng nhóm phi sinh hoạt, 15 triệu đồng đối với sinh hoạt đô thị, 10 triệu đồng đối với nước sinh hoạt nông thôn, 5 triệu đồng đối với hộ nghèo thì Giám đốc các XNCN xem xét cho trả góp tiền nước phải trả trong kỳ như sau:

*) Số tiền phải thanh toán chỉ được trả góp tối thiểu trong 3 kỳ.

. Kỳ đầu tiên (kỳ tiền nước miễn giảm): 40%-50% số tiền phải thanh toán.

. Trong 2 kỳ tiếp theo, mỗi kỳ từ 25% - 30% số tiền phải thanh toán.

5. Các điều khoản khác:

- Trường hợp có biểu hiện nghi vấn thì Công ty sẽ tiến hành cử cán bộ xuống điều tra, kiểm tra thực tiễn để xem xét có đúng với thực tế khách hàng yêu cầu miễn giảm. Các Giám đốc Xí nghiệp nghiêm túc kiểm tra thực tiễn trước khi lập tờ trình xin miễn giảm cho khách hàng.

- Nếu Công ty phát hiện những trường hợp sai phạm, bao che hoặc cố ý lợi dụng vào chính sách miễn giảm này thì các XNCN và nhân viên ghi thu phụ trách khách hàng này chịu trách nhiệm trước Chủ tịch HĐQT, Tổng Giám đốc công ty.
- Trường hợp Công ty thi công, khách hàng mua vật tư, thiết bị chuyên ngành nước và do HueWACO lắp đặt thì được xem xét tăng thêm 5% mức xét giảm, ngoài các điều kiện bảo hành theo quy định.
- Trường hợp khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt; có cung cấp thông tin báo nước chảy trong năm và các thông tin giúp cho hoạt động SXKD của HueWACO thì được xem xét tăng thêm mức xét giảm (tối đa không quá 3%).
- Căn cứ vào tình hình thực tế, hàng quý Trung tâm Kinh doanh và Dịch vụ khách hàng HueWACO có trách nhiệm tổ chức các đợt kiểm tra về công tác dịch vụ khách hàng, các đợt kiểm tra có thể lồng ghép với nhiều bộ phận để tổ chức kiểm tra cùng lúc nhiều hoạt động khác trong công ty.
- Quy định này có hiệu lực từ ngày 29/12/2022, Trung tâm Kinh doanh và Dịch vụ khách hàng, phòng Kế toán, phòng Công nghệ thông tin, các Xí nghiệp cấp nước và các bộ phận liên quan chịu trách nhiệm bố trí nhân sự thực hiện theo đúng quy định này.
- Các quy định khác của Công ty trước đây về miễn giảm tiền nước cho khách hàng trái với quy định này đều được bãi bỏ.
- Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề vướng mắc, phát sinh thì phản ánh về Trung tâm Kinh doanh và Dịch vụ khách hàng để tổng hợp báo cáo Chủ tịch Hội đồng quản trị Công ty xem xét, điều chỉnh cho phù hợp.



Biên bản kiểm tra đồng hồ và hệ thống cấp nước (Phụ lục 1)

**CÔNG TY CỔ PHẦN
CẤP NƯỚC THỪA THIÊN HUẾ**

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

XI NGHIỆP CẤP NƯỚC.....

Thừa Thiên Huế, ngày tháng năm 20

BIÊN BẢN KIỂM TRA ĐỒNG HỒ VÀ HỆ THỐNG CẤP NƯỚC

Hôm nay, vào lúc giờ phút, ngày tháng năm 20.....

Tại địa chỉ:

Chúng tôi gồm có:

I. Đại diện bên cung cấp: Công ty cổ phần cấp nước Thừa Thiên Huế

1/ Chức vụ:

2/ Chức vụ:

II. Đại diện bên tiêu thụ:

1/ Chức vụ: **Chủ hợp đồng sử dụng nước**

2/ Chức vụ:

III. Kết luận sau khi kiểm tra:

1/ Đồng hồ:

Hiệu Kiểu..... Đường kính..... Mã số.....

Chỉ số.....m³

2/ Hệ thống đường ống cấp nước:.....

.....

3/ Biện pháp xử lý:.....

.....

4/ Ý kiến khách hàng:.....

.....

Biên bản này lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản. Hai bên đồng thống nhất ký tên

ĐẠI DIỆN BÊN TIÊU THỤ

ĐẠI DIỆN BÊN CUNG CẤP

Mẫu đơn xin miễn giảm tiền nước (Phụ lục 2)

**CÔNG TY CỔ PHẦN
CẤP NƯỚC THỪA THIÊN HUẾ**

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

ĐƠN XIN MIỄN GIẢM TIỀN NƯỚC

Kính gửi: - Công Ty Cổ Phần Cấp Nước Thừa Thiên Huế
- Xí Nghiệp cấp nước.....

Tôi tên là :
Đại diện :
Địa chỉ :
Số danh bộ/ID :
Điện thoại :

Tôi viết đơn này kính đề nghị Công Ty Cổ Phần Cấp Nước Thừa Thiên Huế xem xét miễn giảm tiền nước cho đơn vị (hộ gia đình) chúng tôi.

Lý do:.....
.....
.....

Lượng nước sử dụng bình quân là: m³/tháng. Số tiền thanh toán:.....

Lượng nước sử dụng từ ngày/...../20.... đến ngày/...../20.... khi xảy ra sự cố trên là: m³/tháng

Nội dung khác (Hoàn cảnh khó khăn, lý do khác)

.....
.....
.....

Rất mong Quý lãnh đạo Công ty tạo điều kiện giúp đỡ. Xin cảm ơn!

Huế, ngày tháng năm 20.....

Người viết đơn

(Ký tên và đóng dấu)

Ghi chú: Đóng dấu nếu là đơn vị, cơ quan

Mẫu tờ trình chia sẻ rủi ro với khách hàng (Phụ lục 3)

**CÔNG TY CỔ PHẦN
CẤP NƯỚC THỊA THIÊN HUẾ**

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

XÍ NGHIỆP CẤP NƯỚC.....

Thịa Thiên Huế, ngày tháng năm 20

TỜ TRÌNH

*V/v Chia sẻ rủi ro với khách hàng do Hệ thống
sau đồng hồ bị rò rỉ gây thất thoát nước*

Kính gửi: -
- **Trung tâm Kinh doanh & Dịch vụ khách hàng**

Ngày.....tháng.....năm....., Xí nghiệp cấp nước có nhận được đơn
đề nghị xin giảm tiền nước của khách hàng:Địa chỉ:
.....MDB:, IDKH:, SĐT:

Sau khi kiểm tra đối chiếu sổ ghi chỉ số nước hàng tháng. Xí nghiệp cấp nước
..... kính đề xuất Tổng Giám đốc Công Ty, Trung Tâm KD & DVKH chia sẻ
rủi ro với tỷ lệ như sau:

Khách hàng thuộc diện 2 tháng ghi thu 1 lần, mỗi kỳ hoá đơn sử dụng bình
quân ... m³/ 2 tháng.

Trong kỳ hoá đơn tháng .../... do hệ thống nước sau đồng hồ bị rò rỉ nên số
nước tiêu thụ lên đến ... m³ = đồng

Kính đề nghị xem xét miễn giảm % lượng nước thất thoát.

$$(...m^3 - ... m^3) \times ... \% = ... m^3$$

Số m³ khách hàng phải thanh toán:

$$....m^3 - m^3 = m^3$$

TỔNG GIÁM ĐỐC

TT KD&DVKH

GIÁM ĐỐC XNCN

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ

Ghi chú: Xí nghiệp cấp nước căn cứ vào mức hỗ trợ và thẩm quyền quyết định để
trình cấp độ phê duyệt.

Mẫu phiếu xử lý sản phẩm không phù hợp (Phụ lục 4)



PHIẾU XỬ LÝ
Sản phẩm không phù hợp

Số: - /20...

1. Cá nhân/đơn vị phát hiện SPKPH:	Ký tên:
Bộ phận:	Ký tên:
Tổ trưởng DVKH:	Ký tên:
Giám đốc Xí Nghiệp:	Ký tên:
2. Thời gian : / /20...	
3. Tên KH; Địa điểm:	
4. Mô tả SPKPH: Điều chỉnh HĐGTGT tiền nước.	
Trên HĐ: Số Hiệu:	Kỳ HĐ: /20.... Mã danh bộ: ID:
Số Hóa đơn:	Số tiền: đồng
Chỉ số mới :	
Chỉ số cũ :	
Lý do điều chỉnh:	
5. Chuyển cho cá nhân/đơn vị xử lý :	
6. Biện pháp xử lý: Lập thông tin hóa đơn.	
Chỉ số mới:	
Chỉ số cũ:	
Điều chỉnh tăng (+), giảm (-) tiền nước:	
7. Kết quả xử lý: Trên HĐ mới:	
Số HĐ:	Ký hiệu:
Số tiền:	đồng
8. Ngày hoàn thành:...../...../20...	
9. Người thực hiện:	Ký tên:
10. Kiểm tra xác nhận kết quả xử lý:	
☐ Phù hợp với biện pháp xử lý	☐ Chưa phù hợp với biện pháp xử lý
☐ Có hiệu quả	☐ Không hiệu quả, phải thực hiện lại
Cụ thể:	
11. Cần thực hiện hành động khắc phục:	
☐ Cần	☐ Không cần
12. Cá nhân/đơn vị kiểm tra, xác nhận:	
Trung Tâm Kinh Doanh & DVKH :	Ký tên.....
13. Ngày kiểm tra, xác nhận:	
.....	
14. Đánh giá tác động hoặc hậu quả tiềm ẩn do SPKPH gây ra (nếu có):	
.....	
15. Hướng xử lý:	
16. Cá nhân/Đơn vị thực hiện:	
Ngày hoàn thành:	Ký nhận: