

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TỔNG CÔNG TY CẤP NƯỚC SÀI GÒN
TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN

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

Số: **713** /QĐ-TCT-KDDVKH

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 12 tháng 5 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình tiếp khách hàng tại
Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên

TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY CẤP NƯỚC SÀI GÒN
TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN

Căn cứ Điều lệ Tổ chức và hoạt động của Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên ban hành kèm Quyết định số 4179/QĐ-UBND ngày 13 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Doanh nghiệp ngày 17 tháng 6 năm 2020;

Căn cứ Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên ban hành kèm theo Quyết định số 321/QĐ-TCT-PC ngày 21 tháng 3 năm 2024 của Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên;

Xét đề nghị của Giám đốc Kinh doanh.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành Quy trình tiếp khách hàng tại trụ sở Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Tổng Công ty, Giám đốc các phòng ban tham mưu Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên

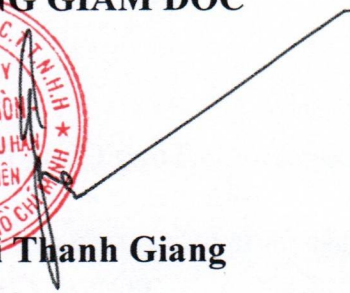
và Giám đốc các Công ty Cổ phần cấp nước thành viên, Công ty Trách nhiệm hữu hạn một thành viên Nước ngầm Sài Gòn, Xí nghiệp Cấp nước Sinh hoạt Nông thôn, Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. 

Nơi nhận:

- Như Điều 3 “để thực hiện”;
- HĐTV “thay báo cáo”;
- Ban TGD “để biết”;
- Lưu: VT, P.KDDVKH (Tr).



TỔNG GIÁM ĐỐC


Bùi Thanh Giang



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

QUY TRÌNH TIẾP KHÁCH HÀNG TẠI TRỤ SỞ TỔNG CÔNG TY

(Ban hành theo Quyết định số: **713**/QĐ-TCT-KDDVKH, ngày 12 tháng 5 năm 2026
của Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên)

CHƯƠNG I: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy trình này quy định về việc tổ chức, trình tự, thủ tục tiếp khách hàng đến kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý tại trụ sở Tổng Công ty về việc sử dụng dịch vụ cấp nước.

2. Đối tượng áp dụng: Các phòng ban, cá nhân, khối tham mưu có liên quan trong việc thực hiện và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình tiếp khách hàng tại trụ sở Tổng Công ty.

Điều 2. Mục đích

1. Tiếp nhận các thông tin kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý của khách hàng về việc sử dụng dịch vụ cấp nước được cơ quan nhà nước có thẩm quyền giao nhiệm vụ cho Tổng Công ty.

2. Hướng dẫn khách hàng thực hiện quyền và nghĩa vụ kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại theo quy định của pháp luật.

3. Quy định rõ vai trò, trách nhiệm và trình tự phối hợp, thực hiện giữa Văn phòng Tổng Công ty và các phòng ban tham mưu Tổng Công ty (gọi tắt là phòng ban tham mưu) khi tiếp khách hàng tại trụ sở Tổng Công ty.

4. Tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Điều 3. Nguyên tắc chung

1. Việc tiếp khách hàng được tiến hành tại trụ sở/phòng tiếp khách hàng của Tổng Công ty.

2. Việc tiếp khách hàng đảm bảo thủ tục đơn giản, khách quan, bình đẳng, được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời và không phân biệt đối xử trong khi tiếp khách hàng.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng thực hiện việc kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý theo quy định pháp luật.

4. Đảm bảo giữ bí mật thông tin cá nhân, nội dung tố cáo của khách hàng và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Hình thức, thời gian, nơi tiếp khách hàng

1. Hình thức tiếp khách hàng:

Tiếp khách hàng trực tiếp tại địa điểm/phòng tiếp khách hàng của Tổng Công ty.

2. Thời gian tiếp khách hàng:

Tiếp khách hàng vào ngày làm việc trong giờ hành chính theo quy định của Tổng Công ty.

3. Nơi tiếp khách hàng:

Tại địa điểm/phòng tiếp khách hàng của Tổng Công ty.

Điều 5. Giải thích từ ngữ

1. *Tổng công ty (Công ty mẹ)* là Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên, do Nhà nước sở hữu 100% vốn điều lệ, hoạt động theo hình thức Công ty mẹ - Công ty con, có tư cách pháp nhân, được thành lập theo Quyết định số 85/QĐ-UBND ngày 24 tháng 5 năm 2005 và chuyển đổi theo Quyết định số 3624/QĐ-UBND ngày 18 tháng 8 năm 2010 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh.

2. *Đơn vị cấp nước thành viên* là các Công ty con và Xí nghiệp trực thuộc Tổng công ty thực hiện nhiệm vụ quản lý, cung cấp nước trên địa bàn được phân công, bao gồm: Xí nghiệp cấp nước Sinh hoạt Nông thôn, Xí nghiệp cấp nước Cần Giờ, Công ty TNHH MTV Nước ngầm Sài Gòn và các Công ty cổ phần Cấp nước.

3. *Đơn vị cấp nước theo ủy quyền* là đơn vị cấp nước được Tổng Công ty ủy quyền thực hiện dịch vụ phân phối nước sạch với khách hàng.

4. *Phòng ban tham mưu* là phòng, ban thuộc Khối tham mưu của Tổng Công ty được phân công tiếp khách hàng và xử lý yêu cầu của khách hàng.

5. *Nhân sự tiếp khách hàng của Tổng công ty* là nhân viên hoặc Lãnh đạo các phòng ban được Tổng Công ty giao nhiệm vụ, liên quan về lĩnh vực phụ trách, tiếp khách hàng tại phòng tiếp khách hàng của Tổng Công ty.

6. *Khách hàng* là tổ chức, cá nhân có liên quan đến hợp đồng dịch vụ cấp nước hoặc đang sử dụng hoặc tìm hiểu hoặc chuẩn bị sử dụng dịch vụ cấp nước với đơn vị cấp nước trên địa bàn do Tổng công ty quản lý.

CHƯƠNG II: QUY TRÌNH TIẾP KHÁCH HÀNG

Điều 6. Các bước thực hiện tiếp khách hàng

Bước 1: Tiếp nhận, phân loại bước đầu yêu cầu của khách hàng (Văn phòng Tổng Công ty):

1. Cử nhân sự đón tiếp khách hàng tại Lễ tân.

2. Yêu cầu khách đến kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý cung cấp thông tin cá nhân của khách hàng gồm họ và tên, địa chỉ, giấy tờ tùy thân, số điện thoại liên lạc, giấy ủy quyền (nếu có). Ghi vào Sổ tiếp khách hàng (*biểu mẫu M01/DVKH*).

3. Trường hợp khách hàng đến trụ sở Tổng công ty có đơn kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý (gọi tắt là đơn) thực hiện theo Quy trình của Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Tổng công ty tại Quyết định số 321/QĐ-TCT-PC ngày 21 tháng 3 năm 2024 của Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn.

4. Trường hợp khách hàng đến trụ sở Tổng Công ty không có đơn kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý, xác định thẩm quyền giải quyết

4.1. Thẩm quyền đơn vị cấp nước:

- Hướng dẫn khách hàng liên hệ đơn vị cấp nước để giải quyết theo thẩm quyền.

4.2. Thuộc thẩm quyền Tổng Công ty:

- Khách hàng sử dụng dịch vụ cấp nước do các đơn vị cấp nước theo ủy quyền và Xí nghiệp cấp nước trực thuộc Tổng Công ty. Hướng dẫn khách hàng đến phòng tiếp khách hàng.
- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị cấp nước nhưng yêu cầu giải quyết chưa phù hợp, khách hàng từ chối không liên hệ đơn vị cấp nước và tiếp tục kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý tiếp

theo tại Tổng Công ty.

4.3. Ngoài phạm vi của Tổng Công ty:

- Hướng dẫn khách hàng liên hệ cơ quan hoặc doanh nghiệp có thẩm quyền giải quyết.

Bước 2: Xử lý yêu cầu của khách hàng không có đơn

1. Trách nhiệm Văn phòng Tổng Công ty

- Hướng dẫn khách hàng viết đơn. Thực hiện theo Quy trình của Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Tổng công ty và gửi Giấy biên nhận đơn/hồ sơ cho khách hàng (*biểu mẫu M02/DVKH*)

- Trường hợp khách hàng không đồng ý viết đơn, liên hệ Lãnh đạo phòng ban tham mưu cử nhân sự tiếp xúc/làm việc với khách hàng tại phòng tiếp khách hàng.

2. Trách nhiệm các phòng, ban tham mưu Tổng Công ty

- Cử nhân sự đến phòng tiếp khách hàng của Tổng Công ty;
- Nhân sự tiếp khách hàng có thái độ nghiêm túc, tôn trọng, lắng nghe khách hàng.
- Thông báo khách hàng về việc ghi âm nội dung trao đổi, làm việc (nếu có).
- Yêu cầu khách hàng trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý sự việc, lập biên bản tiếp xúc.

- Trường hợp khách hàng đồng ý nội dung giải đáp, hướng dẫn của nhân sự tiếp khách hàng, hai bên ký xác nhận tại biên bản tiếp xúc (*biểu mẫu M03/DVKH*) và kết thúc hồ sơ.

- Trường hợp khách hàng chưa đồng ý nội dung giải đáp, trao đổi hoặc có ý kiến, yêu cầu khác thì nhân sự tiếp khách hàng lập biên bản tiếp xúc ghi nhận sự việc yêu cầu của khách hàng, hai bên ký xác nhận tại biên bản tiếp xúc.

- Thực hiện trình tự quy trình tại Bước 3 tiếp theo.

- Báo cáo Ban Tổng Giám đốc/Lãnh đạo Tổng công ty phụ trách về sự việc và tham mưu giải quyết theo quy định.

Bước 3: Giải quyết đơn/biên bản tiếp xúc

Các phòng ban tham mưu trình Lãnh đạo Tổng Công ty phụ trách và thực

hiện theo Quy trình xử lý đơn của Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Tổng Công ty tại Quyết định số 321/QĐ-TCT-PC ngày 21 tháng 3 năm 2024 của Tổng Công ty.

Bước 4: Lưu trữ hồ sơ tiếp khách hàng theo quy định.

Điều 7. Trường hợp từ chối tiếp khách hàng

Tổng Công ty được quyền từ chối tiếp khách hàng trong các trường hợp:

1. Trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.
2. Có hành vi đe dọa, gây rối, gây mất trật tự, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, nhân sự tiếp khách hàng, nhân sự giải quyết vụ việc hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp khách hàng.
3. Kiến nghị/tố cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý về vụ việc đã được đơn vị cấp nước hoặc Tổng Công ty tiếp nhận, kiểm tra, rà soát, giải quyết đúng quy định của ngành cấp nước, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình kiến nghị/tố cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý kéo dài với cùng một nội dung thì Tổng Công ty có quyền từ chối, không tiếp tục xem xét, giải quyết (*biểu mẫu M05/DVKH*).
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG III: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

Điều 8. Quyền hạn và trách nhiệm của nhân sự tiếp khách hàng

1. Quyền hạn của nhân sự tiếp khách hàng

- Yêu cầu người đến kiến nghị/tố cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý nêu rõ họ tên, địa chỉ, giấy tờ tùy thân, trình bày rõ ràng, đầy đủ những nội dung và những yêu cầu giải quyết; cung cấp đầy đủ thông tin, hồ sơ cần thiết, liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Trường hợp nhiều người đến kiến nghị/tố cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý trực tiếp thì nhân sự tiếp khách hàng hướng dẫn những người khiếu nại cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại.
- Trường hợp kiến nghị/tố cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý được thực hiện thông qua người đại diện thì yêu cầu người đại diện phải có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện (giấy ủy quyền) và thực

hiện tiếp theo quy định.

- Yêu cầu người vi phạm tuân thủ nội quy nơi tiếp khách hàng, chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.
- Được quyền từ chối tiếp khách hàng trong các trường hợp vi phạm quy định (được xác định tại Điều 7 quy trình này).
- Đề nghị được hỗ trợ từ cấp trên hoặc bảo vệ khi gặp sự cố.

2. Trách nhiệm của nhân sự tiếp khách hàng

- Khi tiếp khách hàng, nhân sự tiếp khách hàng phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ nhân viên hoặc phù hiệu của Tổng Công ty theo quy định.
- Có thái độ đúng mực, tôn trọng khách hàng, lắng nghe, tiếp nhận thông tin kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.
- Trực tiếp xử lý hoặc trình người có thẩm quyền xử lý kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho khách hàng.
- Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp khách hàng chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.
- Bảo đảm bí mật thông tin khách hàng.

Điều 9. Quyền hạn và nghĩa vụ của khách hàng

1. Quyền hạn của khách hàng

- Trình bày về nội dung kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý;
- Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý của mình;
- Nhận biên bản tiếp xúc hoặc giấy biên nhận hồ sơ về việc tiếp nhận, về việc kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý;
- Trường hợp người kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
- Được bảo mật thông tin cá nhân, đặc biệt trong trường hợp tố cáo.

- Khiếu nại về thái độ hoặc cách xử lý của nhân sự của đơn vị cấp nước liên quan về kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý của khách hàng.
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật về kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý.
- Nhận thông báo kết quả xử lý theo quy định.

2. Nghĩa vụ của khách hàng

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với nhân sự tiếp khách hàng của Tổng công ty;
- Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được nhân sự tiếp ghi chép lại;
- Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp khách hàng của Tổng công ty và hướng dẫn của nhân sự đang làm việc;
- Trường hợp nhiều người cùng kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý của mình.
- Trường hợp khiếu nại lần hai thì người kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý phải gửi đơn kèm theo văn bản giải quyết lần đầu và các tài liệu có liên quan.
- Dùng ngôn từ chuẩn mực khi trao đổi sự việc.

CHƯƠNG IV: TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của các phòng ban tham mưu

1. Văn phòng Tổng Công ty

- Chủ trì, phối hợp với các phòng ban tham mưu, đơn vị thuộc Khối tham mưu Tổng công ty trong việc tiếp khách hàng.
- Tiếp đón, bố trí phòng tiếp khách hàng (có camera giám sát), trang bị máy ghi âm, phương tiện và các điều cần thiết khác phục vụ cho công tác tiếp khách

hàng và theo dõi tiến độ giải quyết yêu cầu khách hàng.

- Bố trí lực lượng bảo vệ của Tổng Công ty đảm bảo trật tự, an toàn cho buổi tiếp khách hàng nhất là những buổi tiếp đoàn đông người, có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy tiếp khách hàng, gây rối an ninh, trật tự tại trụ sở Tổng Công ty.

- Phối hợp Công an địa phương áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền trong trường hợp cần thiết để xử lý các tình huống xảy ra không đảm bảo trật tự, an toàn cho buổi tiếp khách hàng (nếu có).

2. Các phòng ban tham mưu:

- Phối hợp xử lý và phản hồi kết quả giải quyết các đơn kiến nghị/tố cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý của khách hàng theo quy định.

Điều 11. Chế độ báo cáo

1. Văn phòng Tổng Công ty tổng hợp và báo cáo Ban Tổng Giám đốc về tình hình tiếp khách hàng tại trụ sở Tổng công ty theo định kỳ 6 tháng, năm.

2. Các phòng ban tham mưu đảm bảo cập nhật đầy đủ hồ sơ về trạng thái, kết quả xử lý yêu cầu khách hàng đúng thời hạn Luật định.

Điều 12. Điều chỉnh và bổ sung

Quy định về quy trình tiếp khách hàng tại trụ sở Tổng Công ty này có hiệu lực từ ngày được ký ban hành. Quy trình này có thể được sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế, yêu cầu nhiệm vụ từng giai đoạn của Tổng công ty./.

TỔNG CÔNG TY CẤP NƯỚC SÀI GÒN - TNHH MỘT THÀNH VIÊN

LƯU ĐỒ

(Ban hành theo Quyết định số: **713**/QĐ-TCT-KDDVKH, ngày 12 tháng 5 năm 2026
của Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên)

BUỚC	LƯU ĐỒ	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
1	Tiếp nhận yêu cầu	Văn phòng TCT	Khi phát sinh	M01/DVKH M02/DVKH
2	Xử lý yêu cầu	Phòng ban tham mưu	0,5 – 01 ngày làm việc	M03/DVKH
3	Giải quyết biên bản tiếp xúc/đơn	Phòng ban tham mưu	03 – 07 ngày làm việc	M04/DVKH M05/DVKH
4	Lưu hồ sơ	- Phòng ban chuyên môn - Văn phòng TCT		

SỔ GHI NHẬN
TIẾP KHÁCH HÀNG
Năm 20

STT	Ngày tiếp	Họ tên Địa chỉ khách hàng	CCCD khách hàng	Tóm tắt nội dung vụ việc	Phân loại đơn	Đơn vị đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
							Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến Lãnh đạo TCT hoặc đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

-
- (1) Số thứ tự.
(2) Ngày tiếp.
(3) Họ tên, địa chỉ khách hàng.
(4) CCCD của khách hàng.
(5) Trích yếu vụ việc (kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý) của khách hàng.
(6) Phân loại đơn của khách hàng (kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý). Trường hợp khách hàng không có đơn, ghi chú là khách hàng không có đơn.
(7) Ghi rõ tổ chức, đơn vị đã tiếp nhận và giải quyết đơn khách hàng trước đây (nếu có).
(8) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng công ty.
(9) Ghi rõ hướng dẫn khách hàng đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào có thẩm quyền thụ lý giải quyết.
(10) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết.
(11) Người tiếp khách hàng ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của khách hàng.

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TỔNG CÔNG TY CẤP NƯỚC SÀI GÒN
TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN

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

Số: /BN-TCT-VP

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

GIẤY BIÊN NHẬN
Đơn/hồ sơ khách hàng

Vào lúc giờ ngày tháng năm tại:¹

Tôi tên:² Chức danh:

Nhận đơn/hồ sơ của khách hàng:

.....³

Số CCCD: , ngày cấp:/...../..... nơi cấp

.....

Địa chỉ:

Các thông tin về đơn/hồ sơ/chứng từ liên quan:⁴

STT	Tên chứng từ liên quan	Bản chính	Bản sao y	Bản sao
1.				
2.				

Ghi chú: Thời gian giải quyết theo thời hạn quy định của Luật Khiếu nại hiện hành và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

Khách hàng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Người nhận
(Ký, ghi rõ họ tên)

¹ Tên tổ chức, đơn vị tiếp khách hàng.

² Họ tên người tiếp nhận đơn/hồ sơ/tài liệu.

³ Họ tên khách hàng (kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý); người đại diện khách hàng có liên quan đến vụ việc (kiến nghị/tổ cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý).

⁴ Ghi rõ tên hồ sơ, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản sao chụp hoặc bản chính).

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TỔNG CÔNG TY CẤP NƯỚC SÀI GÒN
TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

BIÊN BẢN TIẾP XÚC

Về việc⁽¹⁾

Hôm nay, lúc giờ ngày tháng năm

Tại địa chỉ: Trụ Sở Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – TNHH MTV

Đơn vị tiếp khách hàng:⁽²⁾

Chúng tôi gồm

I. Người đại diện tiếp khách hàng:

1. Ông/Bà:..... - Chức danh:

2. Ông/Bà:..... - Chức danh:

II. Khách hàng:⁽³⁾

Ông/bà: điện thoại:

Số CCCD: nơi cấp:

Chỗ ở hiện tại:

.....

Địa chỉ lắp đặt đồng hồ nước:

.....

Số danh bộ đồng hồ nước:

III. Nội dung vụ việc:⁽⁴⁾

.....

.....

⁽¹⁾Trích yếu nội dung vụ việc (kiến nghị/tố cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý).

⁽²⁾ Tên phòng, ban, đơn vị tiếp khách hàng.

⁽³⁾ Họ tên, địa chỉ khách hàng/Người đại diện khách hàng.

⁽⁴⁾ Nội dung vụ việc (kiến nghị/tố cáo/phản ánh/khiếu nại/góp ý).

IV. Các hồ sơ, chứng từ liên quan của Khách hàng:⁽⁵⁾

STT	Tên chứng từ/hồ sơ	Bản Sao chụp	Bản Sao y

Biên bản này được lập thành bản.

Sau khi đọc lại Biên bản, hai bên đồng ý nội dung ghi nhận trong biên bản và cùng ký xác nhận vào biên bản này.

Khách hàng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Người nhận
(Ký, ghi rõ họ tên)

⁽⁵⁾ Ghi rõ tên chứng từ/ hồ sơ, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản sao, bản sao chụp hoặc bản chính).

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TỔNG CÔNG TY CẤP NƯỚC SÀI GÒN
TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN

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

Số: /TCT-.....⁽¹⁾
Về việc chuyển đơn
của khách hàng⁽²⁾

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

Kính gửi: Công ty/Công ty TNHH/Xí nghiệp⁽³⁾

Ngày tháng năm, Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn –
TNHH MTV (gọi tắt là Tổng Công ty) nhận đơn của khách hàng
..... tại địa chỉ
..... (cũ) nay là Phường
Thành phố Hồ Chí Minh.

Căn cứ vùng phục vụ cấp nước, địa chỉ
..... thuộc địa bàn quản lý của Công ty/Công ty
TNHH/Xí nghiệp

Do đó, Tổng công ty chuyển đơn của khách hàng
..... tại địa chỉ nêu trên (*đính kèm*) về Công ty/Công ty TNHH
/Xí nghiệp giải quyết theo thẩm quyền và báo cáo kết
quả giải quyết gửi về Tổng Công ty trước ngày tháng năm

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo TCT (để báo cáo)⁽⁴⁾;
- Lưu: VT,.....⁽⁵⁾

**TL. TỔNG GIÁM ĐỐC
CHÁNH VĂN PHÒNG**

(ký và ghi rõ họ và tên)

(1)&(5) Tên phòng/ban tiếp khách hàng;
(2) Họ tên khách hàng phản ánh/ khiếu nại.
(3) Tên Công ty/đơn vị đơn được chuyển tới.
(4) Lãnh đạo TCT phụ trách.

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TỔNG CÔNG TY CẤP NƯỚC SÀI GÒN
TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN

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

Số: /TCT-.....⁽¹⁾
Về việc phúc đáp đơn
của Ông/bà⁽²⁾

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

Kính gửi: Ông/bà⁽²⁾

Trân trọng cảm ơn Quý Ông/bà đã sử dụng dịch vụ cấp nước của Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn Trách nhiệm hữu hạn một thành viên (gọi tắt Tổng Công ty).

Ngày tháng năm, Tổng công ty đã nhận đơn (lần)
của Ông/bà tại địa chỉ
(cũ) nay là Phường Thành phố Hồ Chí Minh.

Địa chỉ lắp đặt đồng hồ nước:
với số danh bộ đồng hồ nước thuộc vùng cấp nước Công ty/Xí
nghiệp quản lý.

Qua kiểm tra và rà soát, vụ việc khiếu nại/kiến nghị/phản ánh/tổ cáo của Ông /bà
..... về việc
đã được Công ty/Xí nghiệp/Tổng công ty tiếp nhận và được giải quyết đúng quy
định. Văn bản số:/....., ngày tháng năm
của là kết quả giải quyết phản ánh/khiếu nại của Ông/bà.

Do đó, Tổng công ty kính thông báo đến Ông/bà
Tổng Công ty không tiếp tục nhận đơn cũng như xem xét, giải quyết tiếp yêu cầu của
Ông/bà về vụ việc nêu trên.

Trường hợp Ông/bà cung cấp đủ hồ sơ/tài liệu theo yêu cầu của Công ty/Xí
nghiệp/Tổng Công ty chứng minh sự việc hoặc Quyết định của cơ quan có thẩm
quyền, Tòa án về vụ việc (trường hợp tranh chấp) là căn cứ để Công ty/Xí
nghiệp/Tổng Công ty tiếp tục xem xét giải quyết liên quan đến phản ánh, khiếu nại
của Ông/bà.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo TCT (để báo cáo)⁽³⁾;
- Đơn vị cấp nước (quản lý khu vực);
- Lưu: VT,⁽⁴⁾.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
(ký và ghi rõ họ và tên)

^{(1)&(4)} Tên phòng/ban tiếp nhận sự việc

⁽²⁾ Họ tên người phản ánh/khiếu nại

⁽³⁾ Lãnh đạo TCT phụ trách