

Duyệt quy trình


25/12/2014

QUY TRÌNH**THU, NỘP PHÍ QUẢN LÝ VẬN HÀNH
PHÍ GIỮ XE, TIỀN NƯỚC****Điều 1. Mục đích**

- Hướng dẫn quy trình, quy định thực hiện việc thu và đóng phí quản lý vận hành, phí giữ xe, tiền nước tại Chung cư Era Town.

Điều 2. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng hướng dẫn cho bộ phận quản lý tiện ích, chăm sóc khách hàng, các Cư dân tại Chung cư Era Town.

Điều 3. Quy trình thu phí quản lý vận hành, phí giữ xe, tiền nước**Bước 1: Thống kê, tổng hợp & tính phí phải nộp của khách hàng**

- **Ngày 25, 26 hàng tháng:** nhân viên Kỹ thuật ghi chính xác chỉ số điện, nước các mặt bằng cho thuê, các khu tiện ích; ghi chính xác chỉ số nước các hộ dân gửi cho Bộ phận chăm sóc khách hàng;
- **Ngày 27 đến hết ngày cuối cùng của tháng:** Nhân viên chăm sóc KH thực hiện các công việc sau:
 - + **Chỉ số điện, nước:** kiểm tra chỉ số, đối chiếu chênh lệch kỳ trước và kỳ này, cập nhật vào phần mềm QLCC; nếu số liệu bất thường bao gồm chỉ số tiêu thụ cao hơn nhiều so với kỳ trước, chỉ số kỳ này nhỏ hơn chỉ số kỳ trước hay có ở mà không phát sinh tiêu thụ phải báo cho bộ phận kỹ thuật kiểm tra lại đồng hồ; Cập nhật định mức nước các căn hộ đã đăng ký thành công
 - + **Ngày bàn giao, ngày tính phí QL:** Cập nhật vào phần mềm QLCC khi phát sinh thông tin bàn giao căn hộ, đối chiếu với bộ phận kinh doanh của Chủ Đầu Tư chi tiết căn hộ đã bàn giao và thời gian tính phí quản lý,
 - + **Xe giữ tháng:** Cập nhật vào phần mềm QLCC khi phát sinh đăng ký gửi xe tháng, hủy gửi xe tháng, thay đổi xe. Kiểm tra, đối chiếu số lượng các loại xe với số lượng của bảo vệ
- **Từ ngày 01 đến ngày 05:** Kế toán QLCC kiểm tra, xử lý bảng tính các loại phí trên phần mềm QLCC
- **Từ ngày 06 đến ngày 07:** Sau khi hoàn tất số liệu phải thu các loại phí trên phần mềm, kế toán QLCC in file giấy và trình Giám đốc phụ trách điều hành từng Block ký duyệt.
- **Ngày 08-10 hàng tháng:** Kế toán QLCC in thông báo phí và gửi cho CSKH các Block
- **Ngày 11 hàng tháng:** Kế toán gửi mail thông báo phí đến khách hàng có đăng ký mail

Bước 2: Thông báo phí, nhắc phí đến khách hàng

- Ngày 09 đến ngày 11: CSKH phối hợp nhân viên kỹ thuật, bảo vệ từng Block gửi thông báo phí cho khách hàng
- Nhân viên chăm sóc khách hàng đơn đốc khách hàng nộp phí đúng thời hạn, đảm bảo khách hàng nhận được thông tin thông báo phí; Kiểm tra theo dõi việc đóng phí của khách hàng.
- Đến ngày thứ 20 hàng tháng CSKH gọi điện thoại/gửi công văn/ gửi e-mail nhắc đóng phí lần 1 (thời hạn đóng đến trước ngày 25 hàng tháng)
- Đến ngày thứ 25 hàng tháng CSKH gọi điện thoại/gửi công văn/ gửi e-mail nhắc đóng phí lần 2 (thời hạn đóng phí đến trước ngày cuối cùng của tháng)
- Ngày cuối cùng của tháng CSKH phối hợp kế toán lập danh sách cắt nước và gửi Giám Đốc phụ trách của từng Block ký duyệt. CSKH (kế toán hỗ trợ) in thông báo cắt nước giao nhân viên kỹ thuật, nhân viên bảo vệ đi cắt nước và mở nước trở lại khi khách hàng đã hoàn tất việc đóng đầy đủ phí quản lý vận hành, phí giữ xe, tiền nước còn nợ. Thời gian thực hiện từ ngày 01 đến ngày 08 tháng.

Bước 3: Công tác thu phí hằng ngày

- CSKH lập phiếu thu trên phần mềm QLCC, giải thích thắc mắc của KH khi đến đóng phí (*Bộ phận hỗ trợ: Kế toán QLCC*)
- Thời gian thu phí khách hàng: Từ 8h00 đến 17h30 hàng ngày, từ thứ 2 đến thứ 7 hàng tuần
- Thời gian chốt phí thu được trong ngày nộp về thủ quỹ QLCC:
 - + Kỳ báo cáo ngày (từ 14h30 ngày X-1 đến 14h30 ngày X)
 - + Trước 15h xuất báo cáo từ phần mềm QLCC và chuyển tiền mặt về thủ quỹ QLCC

Điều 4. Quy trình thanh toán phí của khách hàng

- Sau ngày 10 hàng tháng khách hàng kiểm tra hộp thư chung cư và e-mail nhận thông báo phí, khách hàng liên hệ với nhân viên CSKH phụ trách Block trong giờ làm việc để thực hiện thanh toán. Khách hàng thực hiện thanh toán phí trước ngày 20 hàng tháng.
- Sau ngày 20 hàng tháng, CSKH sẽ liên hệ nhắc phí và thực hiện cắt dịch vụ nếu khách hàng chưa thực hiện thanh toán và mở lại dịch vụ khi khách hàng đã hoàn tất thanh toán phí

Lưu ý: Trong thời gian thực hiện cắt dịch vụ do Khách hàng chưa thực hiện việc thanh toán phí, Công ty QLCC và Chủ đầu tư không phải chịu bất kỳ trách nhiệm liên quan đến thiệt hại xảy ra cho Khách hàng trong thời gian thực hiện công tác cắt dịch vụ

Điều 5. Quy định chung

- Đính kèm Quy trình này là mẫu phiếu giải quyết khiếu nại và Sơ đồ Quy trình Thu phí quản lý vận hành chung cư, phí giữ xe, tiền nước.

Lưu đồ quy trình

QUY TRÌNH THU PHÍ
(Về việc thu tiền nước, phí giữ xe)

TT	LƯU ĐỒ	Nội dung	Thời gian
1		NVKT chốt chỉ số nước NVCSKH chốt DS gửi xe và công nợ tồn	Ngày 25-31 hàng tháng
2		Kế toán Era town lập bảng tính các loại phí	Ngày 01-03 hàng tháng
3		PKT Đức Khải rà soát lại số liệu BGD Era Town ký duyệt sau khi đã kiểm tra	Ngày 04-07 hàng tháng
4		Kế toán in, giao KT/ BV hỗ trợ phát phiếu thu CSKH gọi ĐT/ gửi cv/gửi mail nhắc đóng phí	Ngày 08-09 hàng tháng Lần 1 ngày 20 hàng tháng Lần 2 ngày 27 hàng tháng
5		CSKH / Thủ quỹ thu trong giờ tại BQL KT theo dõi nộp phí qua tài khoản NH	Các ngày trong tháng
6		CSKH / KT kiểm tra, ghi nhận các tr/ hợp còn nợ phí tính đến 01 hàng tháng, gửi BGD duyệt DS cắt nước.	Ngày 02-03 tháng sau
7		KT in, ký TBCN, giao KTh cắt nước các căn hộ nợ phí QL và mở lại ngay sau khi CH đóng phí (15CH/1 block/1 ngày)	TB Ngày 04-08 tháng sau Mở nước sau khi nộp phí
8		CSKH kiểm tra, đơn đốc thu,.	Sau khi cắt nước
9		CSKH/ KT lập báo cáo trình BGD và lưu hồ sơ	Ngày 24 hàng tháng

III. DIỄN GIẢI CHI TIẾT

BƯỚC	TÊN CÔNG VIỆC	NỘI DUNG	THỜI GIAN
1	Chốt chỉ số	<ul style="list-style-type: none"> - NV kỹ thuật đi chốt chỉ số nước các căn hộ - NV chăm sóc khách hàng chốt danh sách gửi xe và công nợ tồn 	Ngày 25 & 31
2	Lập bảng tính	<ul style="list-style-type: none"> - NV kế toán Era Town lập bảng tính các loại phí 	Ngày 01 & 03
3	Kiểm tra, điều chỉnh	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng kế toán Công ty Đức Khải rà soát, kiểm tra số liệu - Ban Giám Đốc Era Town ký duyệt sau khi đã kiểm tra 	Ngày 04 đến ngày 07
4	In/ phát thông báo/ nhắc đóng phí	<ul style="list-style-type: none"> - NV kế toán in giấy báo, giao NV kỹ thuật/bảo vệ - các block đi gửi đến từng căn hộ - NV chăm sóc khách hàng gọi điện thoại/gửi công văn nhắc đóng phí lần 1 - NV chăm sóc khách hàng gọi điện thoại/gửi công văn nhắc đóng phí lần 2 	Ngày 08 đến ngày 09 Ngày 20 Ngày 27
5	Thu phí (tiền mặt/ chuyển khoản)	<ul style="list-style-type: none"> - NV chăm sóc khách hàng và NV thủ quỹ thu phí trong giờ làm việc tại Ban Quản lý - NV kế toán theo dõi nộp phí qua tài khoản Ngân hàng 	Hàng ngày
6	Kiểm tra giữa kỳ	<ul style="list-style-type: none"> - NV kế toán và NV chăm sóc khách hàng kiểm tra, ghi nhận các trường hợp còn nợ phí (tính đến ngày 01) - Lập danh sách cắt nước, gửi Ban Giám Đốc ký duyệt. 	Ngày 2 & 3 tháng sau
7	Thông báo cắt nước	<ul style="list-style-type: none"> - NV kế toán lập, ký và in thông báo cắt nước, giao NV kỹ thuật đi cắt nước (giới hạn 15 căn hộ/1block/1ngày). - Mở nước ngay sau khi căn hộ đã đóng phí. 	Ngày 04 đến ngày 08
8	Kiểm tra	<ul style="list-style-type: none"> - NV chăm sóc khách hàng kiểm tra, gọi điện thoại đôn đốc các căn hộ đóng phí 	Sau khi cắt nước
9	Báo cáo/ lưu hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> - NV kế toán và NV chăm sóc khách hàng lập báo cáo trình Ban Giám Đốc ký duyệt và lưu hồ sơ. 	Ngày 24

<p>ĐỀ XUẤT BIỆN PHÁP GIẢI QUYẾT :</p> <p>➤ <u>Về phía khách hàng:</u></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><i>Trách nhiệm thực hiện : Ngày hoàn thành : ... / ... /20...</i></p> <p>➤ <u>Về phía bộ phận có trách nhiệm:</u></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><i>Trách nhiệm thực hiện : Ngày hoàn thành : ... / ... /20...</i></p>	<p>Người giải quyết & đề xuất (Trưởng bộ phận)</p> <p>/ / 201 ...</p>
<p>XÉT DUYỆT BIỆN PHÁP ĐỀ XUẤT :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Người xét duyệt (Giám đốc)</p> <p>/ / 201 ...</p>
<p>XÁC NHẬN ĐÃ THỰC HIỆN BIỆN PHÁP ĐƯỢC DUYỆT :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Người xác nhận (Trưởng bộ phận)</p> <p>/ / 201 ...</p>
<p>ĐÁNH GIÁ SỰ THOẢ MÃN CỦA KHÁCH HÀNG :</p> <p><input type="checkbox"/> HÀI LÒNG <input type="checkbox"/> KHÔNG HÀI LÒNG</p>	<p>Người đánh giá (Trưởng bộ phận)</p> <p>/ / 201 ...</p>

Phê duyệt

Kiểm tra

Người Lập