

**CÔNG TY CỔ PHẦN  
CẤP THOÁT NƯỚC LÂM ĐỒNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: **96** /CV-CTN

Lâm Đồng, ngày **22** tháng **09** năm 2022

V/v chấn chỉnh công tác trực tổng đài,  
trực điện thoại giao dịch với khách hàng.

**Kính gửi: Các đơn vị trực thuộc Công ty**

Trong thời gian qua, số điện thoại tổng đài của Công ty 1900571222 tại Đà Lạt và số điện thoại giao dịch với khách hàng tại các huyện đã được triển khai. Tuy nhiên, thời gian gần đây đã xuất hiện tình trạng lơ là trong việc trực tổng đài, trực điện thoại giao dịch với khách hàng, khách hàng phản ánh không có người nhận điện thoại gây bức xúc và ảnh hưởng đến uy tín của Công ty.

Vì vậy, Công ty đề nghị các đơn vị liên quan chấn chỉnh lại công tác trực tổng đài, trực điện thoại giao dịch với khách hàng nghiêm túc và hiệu quả hơn.

**1. Tại khu vực Đà Lạt:**

Công ty sử dụng tổng đài điện thoại 1900571222 như sau:

<b>Quay số Tổng đài</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Số máy lẻ</b>
Bấm số 1	Lắp đặt mới hệ thống cấp nước, cải tạo hệ thống	- Nói máy trực tiếp đến số <b>02633821831</b> - Xí nghiệp Tư vấn Cấp thoát nước. - Nếu số điện thoại trên bận hoặc ngoài giờ hành chính, tổng đài sẽ tự động chuyển đến số điện thoại <b>0918564284</b> - Ông Đào Văn Học, Giám đốc Xí nghiệp Tư vấn Cấp thoát nước.
Bấm số 2	Phản ánh về chất lượng, lưu lượng hệ thống cấp thoát nước	- Nói máy trực tiếp đến số <b>02633970810</b> - Điện thoại cố định bộ phận SCADA. - Nếu số điện thoại trên bận hoặc ngoài giờ hành chính, tổng đài sẽ tự động chuyển đến số điện thoại <b>0908020348</b> - ông Hà Ngọc Quý, Trưởng phòng Kỹ thuật.
Bấm số 3	Sửa chữa hệ thống cấp, thoát nước	- Nói máy trực tiếp đến số <b>02633822457</b> – Bộ phận 1 cửa. - Nếu số điện thoại trên bận hoặc ngoài giờ hành chính, tổng đài sẽ tự động chuyển đến số điện thoại <b>0977994848</b> - Ông Phạm Thành Dzuy, Giám đốc Xí nghiệp Xây lắp Cấp thoát nước.
Bấm số 4	Phản ánh liên quan đến đồng hồ nước, chỉ số nước, tiền nước	- Nói máy trực tiếp đến số <b>02633825800</b> – Đội Ghi thu. - Nếu số điện thoại trên bận hoặc ngoài giờ hành chính, tổng đài sẽ tự động chuyển đến số điện

		thoại Chuyên <b>0919 577 368</b> - Bà Nguyễn Thị Vân, Đội trưởng Đội Ghi thu.
Bấm số 5	Phản ánh các nội dung khác	- Nối máy trực tiếp đến số <b>02633822463</b> - Đội Kiểm tra quy chế. - Nếu số điện thoại trên bận hoặc ngoài giờ hành chính, tổng đài sẽ tự động chuyển đến số điện thoại <b>0913841554</b> - Ông Khúc Văn Thung, Đội trưởng Đội Kiểm tra quy chế.

## 2. Tại khu vực các huyện:

Các đơn vị thông báo cho khách hàng số máy cố định trong giờ hành chính, ngoài giờ hành chính cung cấp số điện thoại di động của trưởng đơn vị.

Nhân viên trực máy phải trả lời khách hàng lịch sự, hướng dẫn khách hàng tận tình, chu đáo.

Các Trưởng đơn vị được phân công trực phải mở máy thường xuyên để phục vụ khách hàng.

Trường hợp các đơn vị không giải quyết được phản ánh của khách hàng thì báo cáo Ban Điều Hành Công ty để có biện pháp xử lý.

Đề nghị các đơn vị căn cứ thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC** <sup>kh</sup>  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



*Nguyễn Văn Dũng*