

Hà Nội, ngày 12 tháng 4 năm 2019

BÁO CÁO THÀNH LẬP TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Kính gửi: - Các Quý vị cổ đông

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ:

- Căn cứ Luật Doanh nghiệp số 68/2014/QH13 ngày 26/11/2014;
- Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động Công ty cổ phần Nước sạch số 2 Hà Nội ngày 20/5/2015;
- Căn cứ Thông báo số 562/TB-HĐTV của Hội đồng thành viên Công ty Nước sạch Hà Nội Thông báo v/v người đại diện vốn Nhà nước tại Công ty CP Nước sạch số 2 Hà Nội xin ý kiến về Đại hội cổ đông thường niên năm 2019

Giám đốc Công ty trân trọng báo cáo phương án thành lập Trung tâm chăm sóc khách hàng Công ty Nước sạch số 2 Hà Nội cụ thể:

II. PHƯƠNG ÁN THÀNH LẬP:

1. Tên hoạt động: **TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**

2. Hình thức pháp lý và trụ sở làm việc:

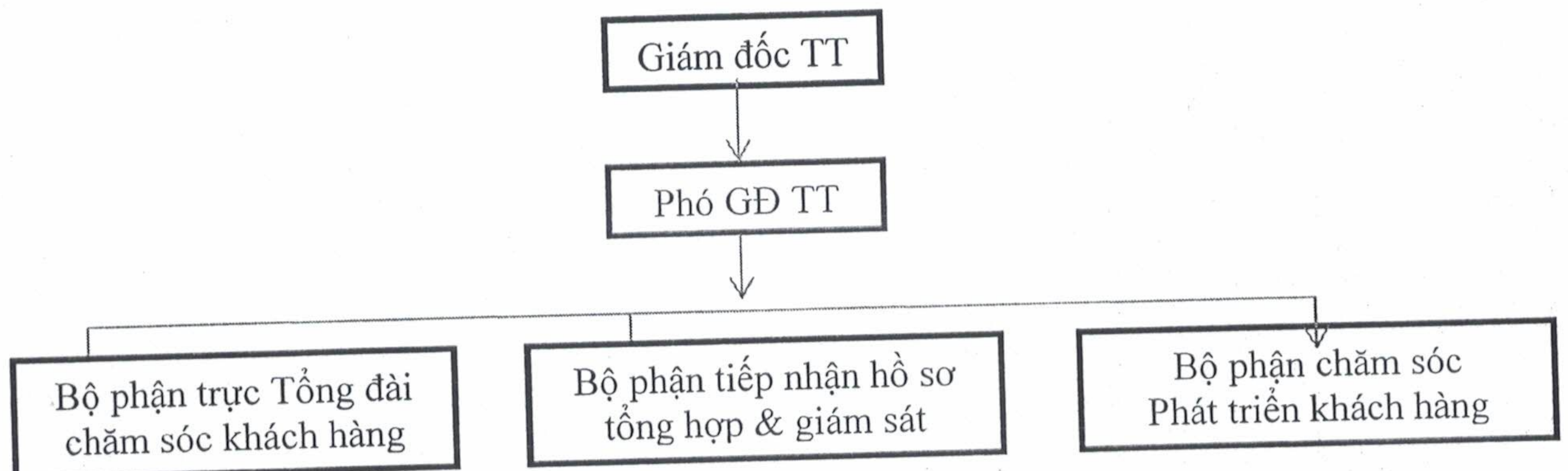
Trung tâm chăm sóc khách hàng là bộ phận trong khối phòng ban trực thuộc Công ty chịu sự quản lý điều hành của Ban Giám đốc Công ty

Trụ sở làm việc của Trung tâm: Trụ sở làm việc của Trung tâm được đặt tại khu vực văn phòng Công ty.

3. Cơ cấu tổ chức quản lý

Cơ cấu mô hình tổ chức của Trung tâm chăm sóc khách hàng được thể hiện trong sơ đồ dưới đây:

Mô hình Trung tâm chăm sóc khách hàng



4.2. Cơ cấu nhân sự:

- Giám đốc Trung tâm
- Phó Giám đốc Trung tâm (chỉ bố trí khi khối lượng công việc lớn).
- Bộ phận trực Tổng đài chăm sóc khách hàng
- Bộ phận tổng hợp và giám sát
- Bộ phận chăm sóc khách hàng



- Lãnh đạo trung tâm: phụ trách điều hành trung tâm: thực hiện trực tiếp chỉ đạo điều hành chịu trách nhiệm về mọi mặt hoạt động của Trung tâm.

- Bộ phận trực Tổng đài chăm sóc khách hàng: gồm các nhân viên trực tổng đài và tư vấn chăm sóc khách hàng, tiếp nhận thông tin khách hàng, hướng dẫn thực hiện các dịch vụ, trả lời giải đáp thắc mắc của khách hàng (việc bố trí số lượng nhân viên trực tổng đài chăm sóc khách hàng căn cứ khối lượng công việc phát sinh thực tế để bố trí cho phù hợp).

- Bộ phận tổng hợp, giám sát: gồm các nhân viên thực hiện việc tổng hợp và phân loại các ý kiến, yêu cầu của Khách hàng chuyển đến các bộ phận giải quyết, giám sát hoạt động giải quyết thông tin của các phòng ban đơn vị liên quan. Quản lý vận hành kỹ thuật tổng đài đảm bảo hoạt động.

- Bộ phận chăm sóc khách hàng: gồm các nhân viên tham mưu đề xuất và thực hiện các kế hoạch chăm sóc khách hàng phù hợp với mỗi giai đoạn SXKD, trực tiếp tiếp xúc với khách hàng để nâng cao chất lượng dịch vụ, thúc đẩy phát triển sản xuất kinh doanh phát triển khách hàng sử dụng nước

4. Chức năng, nhiệm vụ:

- Trung tâm chăm sóc khách hàng là đầu mối tiếp nhận thông tin khách hàng, hướng dẫn thực hiện các dịch vụ, trả lời giải đáp thắc mắc của khách hàng; trực tiếp quản lý vận hành tổng đài chăm sóc khách hàng.

- Tiếp nhận, tổng hợp và phân loại các ý kiến, yêu cầu của Khách hàng chuyển đến các bộ phận giải quyết, phúc đáp và cung cấp thông tin kết quả xử lý đến khách hàng;

- Giám sát hoạt động giải quyết thông tin của các phòng ban đơn vị liên quan đến xử lý, giải quyết các thông tin Khách hàng;

- Chủ trì tham mưu đề xuất và phối hợp với các phòng ban đơn vị tổ chức thực hiện công tác chăm sóc khách hàng của Công ty.

- Hỗ trợ các bộ phận nghiệp vụ của phòng ban thực hiện các hoạt động như: các chương trình marketing, khảo sát thị trường, dịch vụ khách hàng, phát triển SXKD, khách hàng ...

Thực hiện các chức năng và nhiệm vụ khác theo quy định của Công ty và theo chỉ đạo của Giám đốc Công ty tùy từng thời kỳ (nếu có)

(Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thực hiện các dịch vụ công cấp nước vẫn được thực hiện tại Bộ phận một cửa các Xí nghiệp nước sạch để đảm bảo thuận tiện cho khách hàng trong giao dịch).

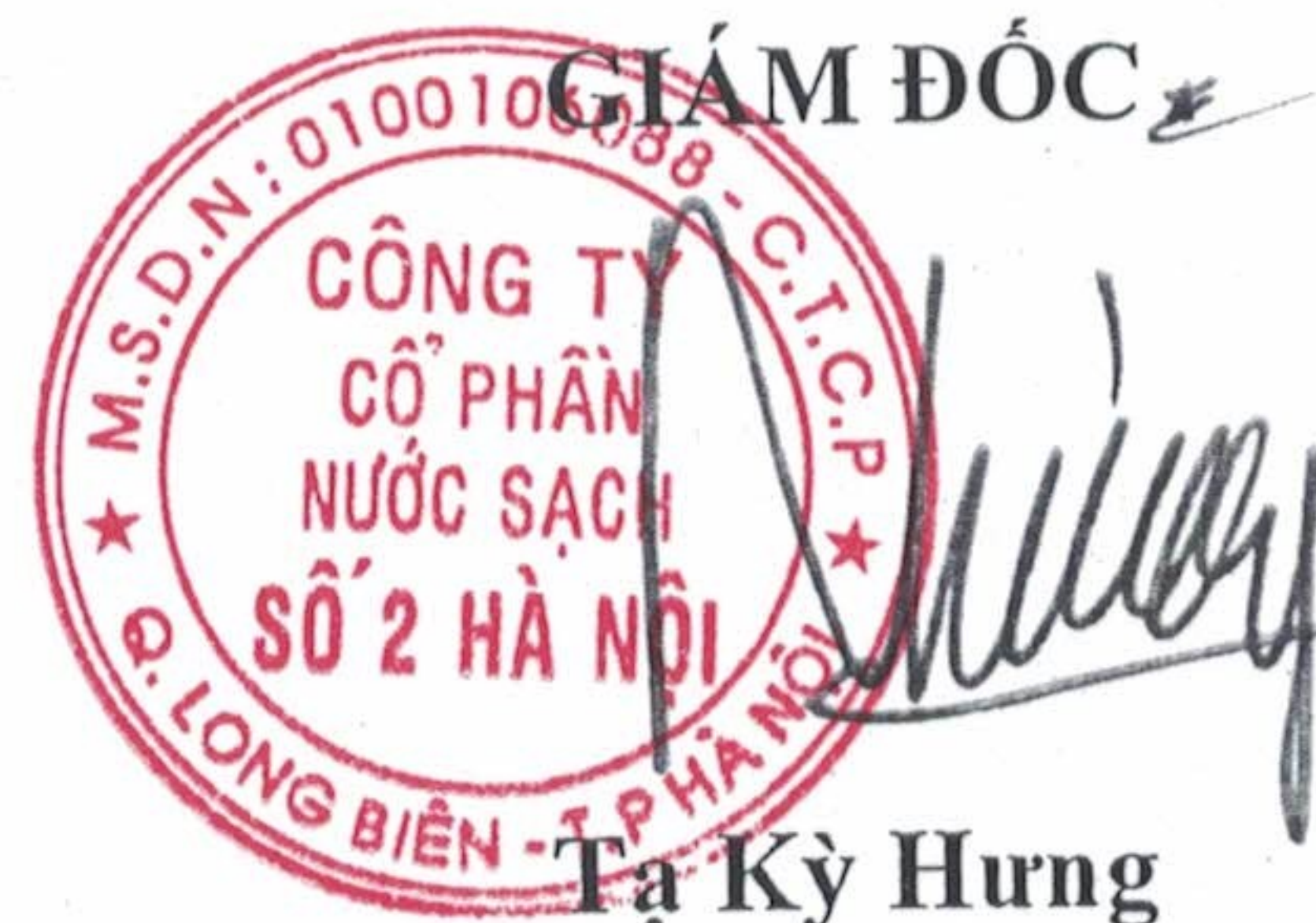
5. Phạm vi hoạt động

Trung tâm chăm sóc khách hàng là đơn vị đầu mối của Công ty trực tiếp tiếp nhận, giải quyết và xử lý thông tin với tất cả các khách hàng trên toàn địa bàn Công ty quản lý bao gồm các khách hàng khu vực quận Long Biên và các huyện Đông Anh, Gia Lâm, Sóc Sơn, Mê Linh.

Giám đốc Công ty trân trọng báo cáo./..

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- HĐQT Cty;
- BKS Cty;
- Lưu: KH-KT, TC-HC.



MÔ HÌNH TỔ CHỨC CÔNG TY CỔ PHẦN NƯỚC SẠCH SỐ 2 HÀ NỘI GIAI ĐOẠN 2019 - 2020

