TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Nước sạch số 2 Hà Nội: Dịch vụ vì khách hàng, điểm sáng tiêu biểu 2019

17:12 09/01/2020

Năm 2019, sản phẩm nước sạch và dịch vụ cung cấp nước sạch của Công ty Nước sạch số 2 Hà Nội tiếp tục được bình chọn và tôn vinh "sản phẩm vàng, dịch vụ vàng" trong chương trình bình chọn và quảng bá nhãn hiệu hàng đầu Việt Nam do Viện khoa học sở hữu trí tuệ - Bộ Khoa học công nghệ cùng Hội Sở hữu trí tuệ Việt Nam phối hợp tổ chức.

Trong năm, Công ty Nước sạch số 2 Hà Nội tiếp tục triển khai các đề án ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ trong công tác sản xuất kinh doanh, nhằm không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng - mục tiêu mang tính xuyên suốt trong định hướng phát triển bền vững của Công ty.



Ra đời Trung tâm chăm sóc khách hàng - đơn vị chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp

Với mục tiêu vì khách hàng, không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm cũng như dịch vụ chăm sóc khách hàng, việc ra đời một đơn vị chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp là cầu nối hai chiều giữa khách hàng và Công ty. Hoạt động của Trung tâm chăm sóc khách hàng đã góp phần tạo lập hình ảnh một Công ty năng động, chuyên nghiệp và gần gũi trong mắt khách hàng.

Cùng với đó, phần mềm dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 chính thức vận hành theo đúng tiến độ đăng ký với UBND TP. Hà Nội đã đặt dấu ấn quan trọng: là đơn vị cấp nước đi đầu trong thực hiện cải cách hành chính dịch vụ công. Mọi yêu cầu về dịch vụ công từ khâu đăng ký, nộp hồ sơ, nhận kết quả, thanh toán kinh phí (nếu có) đều được thực hiện trên môi trường trực tuyến qua websitle cskh.hawater.com.vn của Công ty Nước sạch số 2 Hà Nội. Khách hàng không phải đến địa điểm giao dịch, dịch vụ được cung cấp công khai, dễ kiểm tra và giám sát.

Website chăm sóc khách hàng và ứng dụng “NUOCSACH2HN” được đưa vào hoạt động giúp khách hàng tra cứu thông tin, đăng ký dịch vụ ở bất kỳ đâu trên máy tính hay điện thoại thông minh; tổng đài chăm sóc khách hàng 1900 400 002 hoạt động 24/7 sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp và tư vấn mọi yêu cầu tìm hiểu thông tin hoặc phản ánh liên quan cung cấp và sử dụng nước sạch.



Đúng với tôn chỉ hoạt động và là một trong những giá trị cốt lõi, trong tháng 9/2019, Công ty đã triển khai và hoàn thành chương trình “Chung tay vì sức khỏe cộng đồng” dành cho các trường học trên địa bàn Công ty quản lý, đem đến một nguồn nước sạch trong cho các em học sinh nhân dịp khai giảng năm học mới 2019-2020.

Công ty đã phối hợp với các nhà trường thực hiện miễn phí công tác vệ sinh hệ thống cấp nước phía sau đồng hồ bao gồm xúc rửa đường ống, thau rửa bể chứa, bể ngầm và tư vấn khách hàng sử dụng nước tiết kiệm. Thông qua chương trình Công ty muốn truyền tải thông điệp về bảo vệ, vệ sinh nguồn nước đồng thời đây cũng là sự khẳng định trách nhiệm chung với cộng đồng và xã hội.

Thực hiện thành công việc chuyển đổi thanh toán tiền nước không dùng tiền mặt theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 01/01/2019 của Chính phủ

Từ tháng 6/2019, Công ty Nước sạch số 2 Hà Nội chuyển đổi việc thanh toán tiền nước hàng tháng tại địa chỉ mua nước sang thanh toán qua các tổ chức trung gian nhờ thu. Với các hình thức thanh toán đa dạng: Trích nợ tự động, thanh toán trực tuyến trên Website hoặc App của các tổ chức nhờ thu và hệ thống điểm bán, chuỗi cửa hàng, siêu thị liên kết rộng khắp đã giúp khách hàng chủ động và thuận tiện trong việc thanh toán tiền nước hàng tháng, khách hàng có thể linh hoạt trong việc lựa chọn hỉnh thức thanh toán, điểm thanh toán bất kỳ trên toàn quốc.

Đa dạng phương thức thu tiền nước cùng với việc thực hiện công tác ghi đọc chỉ số trên thiết bị di động từ năm 2018 khẳng định Công ty đã hòa nhập và bắt kịp xu thế phát triển của xã hội, chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, nâng cao chất lượng dịch vụ, tính chuyên nghiệp, đem lại nhiều tiện ích, lựa chọn cho khách hàng, tránh được rủi ro đồng thời tiết kiệm thời gian và nhân lực, nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

Nỗ lực không ngừng vì mục tiêu nâng cao chất lượng cuộc sống người dân, với mục tiêu vì khách hàng, khẳng định bằng chất lượng sản phẩm cũng như chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng, Công ty đã mang nguồn nước sạch đến cho trên 180.000 khách hàng trên địa bàn quận Long Biên, các huyện Gia Lâm, Đông Anh, Sóc Sơn, Mê Linh; tỷ lệ người dân trong vùng phục vụ của Công ty được sử dụng nước sạch đạt 96 - 100%, hoàn thành chỉ tiêu tỷ lệ dân số được sử dụng nước sạch tại Nghị quyết số 05/NQ-HĐND ngày 03/8/2016 của Hội đồng nhân dân TP. Hà Nội về kế hoạch phát triển kinh tế-xã hội 5 năm 2016-2020 TP. Hà Nội.

Công ty Nước sạch số 2 Hà Nội tự tin sẽ tiếp tục là đơn vị đi đầu, chủ lực, có năng lực và uy tín trong lĩnh vực cấp nước trên địa bàn các quận, huyện phía Bắc thủ đô Hà Nội, thực hiện cung cấp nước sạch đảm bảo chất lượng, dịch vụ tốt; góp phần cải thiện đời sống nhân dân, nâng cao tính văn minh đô thị và sự nghiệp phát triển của Thủ đô Hà Nội ngàn năm văn hiến. Đồng thời tiếp tục duy

trì sự phát triển ổn định, bền vững và tăng trưởng của Công ty, giữ ổn định công ăn việc làm, đời sống vật chất và tinh thần của tập thể người lao động.

PV