

Số: 72/QyĐ-VNT

Nha Trang, ngày 28 tháng 02 năm 2022

## QUY ĐỊNH

Về việc đặt vé, kiểm soát, quản lý phí tham quan khu bảo tồn biển Hòn Mun, dịch vụ bằng mã QR code và phân công nhiệm vụ thực hiện quy trình thu phí, dịch vụ

### PHẦN I

## QUY TRÌNH ĐẶT VÉ, KIỂM SOÁT, QUẢN LÝ PHÍ THAM QUAN KBTB HÒN MUN, DỊCH VỤ BẰNG MÃ QR CODE

**A. Đặt vé tham quan Khu bảo tồn biển (KBTB) Hòn Mun, dịch vụ qua trang web: <http://muavedulichnhatrang.com.vn>**

**Bước 1:** Khách hàng có nhu cầu tham quan KBTB Hòn Mun (sử dụng phí, dịch vụ của BQL Vịnh Nha Trang), Khách hàng đăng nhập vào trang web: <http://muavedulichnhatrang.com.vn>.

**Bước 2:** Khách hàng lựa chọn phí, dịch vụ, điền đầy đủ thông tin yêu cầu như: Số lượng vé, người lớn, trẻ em, ngày sử dụng phí, dịch vụ.... Sau đó Khách hàng thanh toán bằng chuyển khoản vào tài khoản của đơn vị (Tài khoản và số tiền phải thanh toán đã hiện trên trang web).

**Bước 3:** Khách hàng nhận được thông báo xác nhận mua vé thành công trên trang web, email. Mã QR code vé tự động gửi vào email của Khách hàng (Nếu khách không có email thì nhận mã số qua SMS).

### **B. Kiểm soát QR code**

**Bước 1:** Khách hàng cung cấp mã QR code vé từ email của Khách hàng, đưa mã QR code cho nhân viên kiểm soát vé quét tại cổng/khu vực soát vé.

**Bước 2:** Nhân viên soát vé dùng phần mềm “Soát vé” trên điện thoại cá nhân thực hiện quét mã QR code Khách hàng đưa. Hệ thống tự động xác nhận phí, dịch vụ đã mua, số lượng, ngày sử dụng.

**Bước 3:** Nhân viên soát vé mời khách qua cổng để sử dụng phí, dịch vụ hoặc thông báo với Khách hàng về lý do không được sử dụng phí, dịch vụ (không mua, chưa mua đủ số lượng, không đúng ngày...) và mời Khách hàng mua online bổ sung tại chỗ để thực hiện phí, dịch vụ (thực hiện các bước ở phần A).

### **C. Đối soát thanh toán**

Sau khi Khách hàng thanh toán tiền online, tiền tự động chuyển vào tài khoản VNPT Pay. Trong vòng 03 ngày làm việc, bộ phận kế toán hoàn thành nghiệp vụ

chuyển tiền từ tài khoản VNPT pay vào tài khoản của đơn vị đã đăng ký với VNPT.

#### **D. Hóa đơn thanh toán**

- Tại thời điểm Khách hàng quét mã QR code sử dụng phí, dịch vụ, phần mềm tự động xuất biên lai điện tử.

- Đến 16 giờ cùng ngày (ngày Khách hàng đã đăng ký sử dụng phí, dịch vụ) cho dù khách hàng có sử dụng hay không sử dụng thì phần mềm tự động xuất biên lai điện tử và hóa đơn điện tử. Trừ trường hợp khách hàng thay đổi vé tham quan thực hiện theo phần E của quy định này.

#### **E. Quy định về thay đổi vé tham quan KBTB Hòn Mun, dịch vụ**

***Không thực hiện cho Khách hàng: Trả vé, trả tiền phí tham quan Khu bảo tồn biển Hòn Mun, dịch vụ khi khách hàng đã mua.***

##### **1. Các trường hợp khách hàng được thay đổi vé tham quan:**

###### **1.1. Trường hợp do khách quan**

Do thời tiết xấu, cơ quan có thẩm quyền yêu cầu dừng lệnh xuất bến thủy nội địa hoặc các trường hợp bất khả kháng khác (thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh) không thể thực hiện phí, dịch vụ vào ngày khách hàng đã đặt.

- Ban quản lý Vịnh Nha Trang sẽ thực hiện thông báo khẩn cho Khách hàng trên trang web và gửi vào mail đã đăng ký của Khách hàng.

- Khách hàng được điều chỉnh ngày sử dụng phí, dịch vụ trong thời gian không quá 15 ngày kể từ ngày sử dụng bị dừng do trường hợp khách quan trên.

###### **1.2. Trường hợp do chủ quan của khách hàng**

- Khách hàng có nhu cầu thay đổi vé tham quan thì điều chỉnh trước 48 giờ so với ngày đăng ký sử dụng nhưng phải thỏa mãn 02 điều kiện:

+ Thời gian điều chỉnh trước 48 giờ so với ngày khách hàng đã đăng ký sử dụng phí, dịch vụ.

+ Giá vé sau khi điều chỉnh lớn hơn hoặc bằng giá trị cũ, ngày sử dụng không vượt quá 15 ngày kể từ ngày điều chỉnh.

##### **2. Khách hàng thực hiện các bước thay đổi vé và nhận QR code mới**

- Khách hàng vào phần tra cứu trên website, sau đó nhập thông tin vé và số điện thoại, bấm nút thay đổi vé.

- Phần mềm tự động gửi vào email của Khách hàng mã QR code mới (mã QR code cũ hết hiệu lực).

Trường hợp khách hàng thay đổi vé, làm tổng số tiền đăng ký sử dụng phí, dịch vụ tăng lên so với số tiền khách hàng đã thanh toán, thì khách hàng chuyển khoản thêm số tiền tăng thêm vào tài khoản thanh toán hiển thị trên trang web. Khi thanh toán thành công, khách hàng sẽ nhận được mã QR code mới.

## **PHẦN II**

### **PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ, PHÂN QUYỀN TÀI KHOẢN TRONG QUY TRÌNH ĐẶT VÉ, KIỂM SOÁT, QUẢN LÝ PHÍ THAM QUAN KBTB HÒN MUN**

#### **A. Phân công nhiệm vụ chính**

1. Trưởng Ban: Phụ trách chung
2. Phó Trưởng Ban phụ trách Đội Tuần Tra: Phụ trách kiểm soát thu phí, tham mưu Trưởng Ban đề ra các giải pháp kiểm soát phí hiệu quả.
3. Phó Trưởng Ban phụ trách phòng QLBT- DVDL: Phụ trách công tác giám sát, kiểm tra thực hiện quy trình.
4. Phó Trưởng Ban phụ trách phòng HCTH: Phụ trách liên quan đến trang web <http://muavedulichnhatrang.com.vn>, tham mưu Trưởng Ban đề xuất các giải pháp về thu phí.
5. Phòng HCTH:
  - + Trưởng phòng HCTH: Báo cáo, bố trí, sắp xếp nhân sự thu phí, tham mưu Phó Trưởng Ban đề xuất các giải pháp về thu phí.
  - + Kế toán trưởng: Phụ trách chung công tác đối soát, thu chi tài chính, báo cáo thuế, VNPT pay.
  - + Nhân viên tổ thu phí và giá: Cuối ngày, có trách nhiệm gửi bảng kê theo mẫu (tổng hợp từ phần mềm) lên nhóm zalo thu phí và gửi bảng kê trên bằng giấy đến nhân viên theo dõi thống kê báo cáo phí tham quan, dịch vụ. Nếu ngày báo cáo trùng với ngày nghỉ, lễ, tết thì báo cáo vào ngày đầu tiên đi làm lại (giờ hành chính).
6. Đội Tuần tra:
  - + Chịu trách nhiệm về quét mã QR code, phân công tổ trưởng và các thành viên trong Đội thực hiện nhiệm vụ theo đúng quy trình.
  - + Cuối ngày, Đội Tuần tra có trách nhiệm gửi báo cáo theo mẫu (tổng hợp từ tổ trưởng tổ tuần tra) lên nhóm zalo kiểm soát thu phí. Ngày cuối cùng (sau mỗi ca trực), đại diện Đội Tuần tra gửi báo cáo trên bằng giấy đến nhân viên theo dõi thống kê báo cáo phí tham quan, dịch vụ. Nếu ngày báo cáo trùng với ngày nghỉ, lễ, tết thì báo cáo vào ngày đầu tiên đi làm lại (giờ hành chính).
  - + Chịu trách nhiệm nếu để xảy ra sự cố thất thoát do lỗi chủ quan.
7. Phòng QLBT - DVDL:
 

Chịu trách nhiệm tuyên truyền quy định đặt vé, kiểm soát, quản lý phí tham quan khu bảo tồn biển Hòn Mun, dịch vụ bằng mã QR code.

#### **B. Phân quyền tài khoản**

##### **1. Phân quyền chung:**

##### **1.1. Phân quyền Admin: Phó Trưởng Ban phụ trách phòng HCTH:**

- Tạo lập người dùng với các quyền được phân công theo nhiệm vụ được giao kiểm soát, báo cáo, thông kê;

- Hủy quyền, thay thế quyền, xóa tài khoản, tạo phí, dịch vụ mới, cung cấp lại mật khẩu, cập nhật thông tin...;

- Bất chức năng dùng sử dụng phí, dịch vụ khi tình hình thời tiết hoặc các trường hợp bất khả kháng không thể thực hiện phí, dịch vụ;

- Cấp quyền thay đổi ngày sử dụng phí, dịch vụ.

## **1.2. Phân quyền tài khoản:**

Những tài khoản được phân quyền tùy theo nhiệm vụ và chức năng có thể thực hiện được một hoặc nhiều quyền (kiểm soát, báo cáo, thống kê...), đảm bảo có thể thực hiện công việc đã được phân công, phụ trách. Đồng thời phục vụ công tác theo dõi, kiểm tra, kiểm soát theo thời gian thực tế của Tổ công tác, lãnh đạo.

## **2. Phân quyền cụ thể**

### **2.1. Phân quyền nhân viên hướng dẫn thu phí tại Bến tàu:**

- Thực hiện nhiệm vụ tại Bến tàu: Hướng dẫn khách mua vé online trên trang Web <http://muavedulichnhatrang.com.vn> đúng quy trình này.

- Phối hợp với nhân viên Phòng QLBT- DVDL trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

### **2.2. Phân quyền nhân viên quét mã QR code, báo cáo:**

#### **a. Tổ trưởng Tuần tra:**

- Phân công nhân viên trong ca trực quét mã QR code đúng quy trình.

- Chịu trách nhiệm khi ca trực xảy ra sự cố thất thoát do lỗi chủ quan.

#### **b. Nhân viên Tuần tra:**

- Chịu trách nhiệm trực tiếp quét mã QR code

- Cho khách vào tham quan theo đúng quy trình

- Chịu trách nhiệm trực tiếp khi để xảy ra sự cố thất thoát do lỗi chủ quan.

- Cuối ngày trước 17 giờ nhân viên tuần tra báo cáo Tổ trưởng Tuần tra theo mẫu.

### **2.3. Phân quyền tài khoản theo dõi, thống kê báo cáo theo quy định: Kế toán**

- Nhân viên theo dõi biên lai, báo cáo, thuế theo quy định: Tài khoản theo dõi, thống kê, báo cáo kiểm tra tiền vào tài khoản khớp với bảng kê trong ngày từ tổ thu phí và giá chuyển đến. Kiểm tra báo cáo của Đội Tuần tra gửi đến khớp với số vé đã quét trên phần mềm.

- Nhân viên theo dõi, đối chiếu, hạch toán làm các thủ tục chuyển tiền từ VNPT Pay vào tài khoản tạm thu của đơn vị theo quy định và hoàn thành đối soát theo phần C của quy định này.

## **2.4. Phân công xử lý khi có sự cố về:**

### **- Liên quan về vé, thu phí**

+ Phó Trưởng ban phụ trách Phòng HCTH: Sđt: 034 529 8672

+ Phó trưởng phòng HCTH: Sđt: 0979 779 213; 0343 488 660

### **- Liên quan về ANTT tại Bến tàu**

+ Trưởng phòng QLBT và DVDL: Sđt: 0987 729 366

+ Phó trưởng phòng QLBT và DVDL: Sđt: 0913 424 253

### **- Liên quan về công tác đối soát, mẫu biểu, tài chính**

+ Kế toán trưởng: Sđt: 0963 11 23 26

+ Nhân viên: Sđt: 0948 197 997; 0909 311 993

### **- Về Công nghệ thông tin:**

+ Phó trưởng phòng HCTH: Sđt: 0979 779 213

### **- Liên quan về y tế, phối hợp biên phòng:**

+ Đội Tuần tra, Cứu hộ: Sđt: 0913 476 476

Đề nghị viên chức, nhân viên các Phòng, Đội thuộc Ban quản lý Vịnh Nha Trang thực hiện nghiêm quy định này.

Trong quá trình thực hiện quy định trên, mọi khó khăn, vướng mắc phát sinh, đề nghị góp ý, phản ánh về bộ phận kế toán để được tiếp nhận và trình Lãnh đạo xem xét, giải quyết.

Quy định có hiệu lực kể từ ngày 28/02/2022./.

### ***Nơi nhận: (VBĐT)***

- Ban lãnh đạo;
- Trưởng các Phòng, Đội;
- Lưu: VT, KT.

**TRƯỞNG BAN**

**Huỳnh Bình Thái**