

CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC DỊCH VỤ CẤP NƯỚC CHO KHÁCH HÀNG DÂN CƯ

**Được thông qua theo Nghị quyết 2019-8-1 do Hội đồng Quản trị của Rancho
California Water District ban hành ngày 8 tháng 8 năm 2019**

1. **Tính áp dụng.** Chính sách và Thủ tục Dịch vụ Cấp Nước cho Khách hàng Dân cư này (sau đây gọi là "Chính sách") sẽ áp dụng đối với tất cả các trương mục dịch vụ cấp nước dành cho khách hàng dân cư của Quận, nhưng sẽ không áp dụng đối với bất cứ trương mục phi dân cư nào. Trong phạm vi Chính sách này có mâu thuẫn với bất cứ điều khoản nào của Bộ luật Hành chính Quận hoặc bất cứ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Quận, Chính sách này sẽ là chính sách chi phối.

2. **Thông tin Liên lạc.** Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ với hóa đơn dịch vụ nước của mình, quý vị có thể liên lạc với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của Quận theo số (951) 296-6930. Khách hàng cũng có thể trực tiếp ghé đến văn phòng Dịch vụ Khách hàng của Quận - Giờ làm việc: thứ Hai đến thứ Năm từ 7:30 sáng đến 5:00 chiều, và Thứ Sáu từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, trừ các ngày lễ của Quận.

3. **Thủ tục Thanh toán.** Khách hàng phải thanh toán tiền nước cho Quận mỗi tháng một lần hoặc thỉnh thoảng theo chu kỳ khác, tùy theo quyết định của Hội đồng Quản trị Quận. Khách hàng phải thanh toán hóa đơn nước đúng hạn sau khi nhận được hóa đơn, và sẽ bị coi là thiếu nợ tiền nước nếu không thanh toán trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày Quận gửi hóa đơn qua đường bưu điện.

4. **Cắt Dịch vụ Cấp nước vì Lý do Không Thanh toán Hóa đơn.** Nếu khách hàng không thanh toán hóa đơn ít nhất sáu mươi (60) ngày sau ngày đáo hạn, Quận có thể sẽ cắt dịch vụ cấp nước tại địa chỉ nhận dịch vụ.

4.1 **Thư Thông báo cho Khách hàng.** Quận sẽ gửi thư thông báo qua đường bưu điện cho khách hàng đứng tên trong hồ sơ (khách hàng chính thức) ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi cắt dịch vụ cấp nước. Nội dung thư thông báo này sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền khách hàng còn nợ;
- (c) ngày cuối cùng mà khách hàng phải thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán hóa đơn;
- (d) mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế, theo đó khách hàng có thể dàn xếp gia hạn, khấu hao hoặc lập lịch thanh toán thay thế;
- (e) thủ tục để khách hàng có được thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và
- (f) số điện thoại nơi khách hàng có thể yêu cầu sắp xếp thanh toán hoặc lấy thêm thông tin từ Quận.

4.2 Thư thông báo cho Người thuê nhà hoặc Người cư ngụ. Nếu Quận cung cấp nước thông qua một đồng hồ chủ, cung cấp nước thông qua đồng hồ riêng cho nhà ở một gia đình, nhà ở nhiều gia đình, khu nhà di động hoặc nông trại, hoặc nếu địa chỉ nhận thư của khách hàng chính thức không khớp với địa chỉ dịch vụ, Quận cũng sẽ gửi thông báo cho những người đang cư ngụ tại địa chỉ dịch vụ ít nhất mười (10) ngày trước khi cắt dịch vụ cấp nước. Thông báo này sẽ ghi người nhận là "Occupant (Người cư ngụ)," sẽ chứa các thông tin được quy định tại Mục 4.1 ở trên, và cũng sẽ thông báo cho những người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận mà không phải thanh toán khoản nợ của trương mục đã quá hạn. Mục 8 dưới đây liệt kê các điều khoản và điều kiện để người cư ngụ có thể trở thành khách hàng của Quận.

4.3 Thông báo Trực tiếp hoặc Qua Điện thoại. Quận cũng sẽ có nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên lạc với khách hàng chính thức hoặc một người trưởng thành sống tại địa chỉ dịch vụ trực tiếp hoặc qua điện thoại ít nhất bảy (7) ngày trước khi cắt dịch vụ. Quận sẽ đề nghị cung cấp cho khách hàng một bản sao của Chính sách này và thảo luận về các lựa chọn nhằm ngăn chặn việc cắt dịch vụ nước vì lý do không thanh toán hóa đơn, bao gồm gia hạn, khấu hao hoặc lịch thanh toán thay thế.

4.4 Đăng Thông báo tại Địa chỉ Dịch vụ. Nếu Quận không thể liên lạc với khách hàng hoặc một người trưởng thành sống tại địa chỉ dịch vụ trực tiếp hoặc qua điện thoại, Quận sẽ nỗ lực hết sức để để lại thông báo về việc sắp cắt dịch vụ cấp nước cho khách hàng dân cư cùng với bản sao của Chính sách này ở một nơi dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ. Quận sẽ để lại thông báo và bản sao của Chính sách này tại cư gia của khách hàng ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi cắt dịch vụ. Thông báo này sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền khách hàng nợ;
- (c) ngày cuối cùng mà khách hàng phải thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán hóa đơn;
- (d) thủ tục để khách hàng có được thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và
- (e) số điện thoại nơi khách hàng có thể yêu cầu sắp xếp thanh toán hoặc lấy thêm thông tin từ Quận.

4.5 Những Trường hợp Quận Không Cắt Dịch vụ Cấp Nước. Quận sẽ không cắt dịch vụ cấp nước cho khách hàng dân cư vì lý do không thanh toán hóa đơn trong các trường hợp sau:

- (a) Trong lúc Quận đang điều tra khiếu nại hoặc tranh chấp của khách hàng theo Mục 5.1 dưới đây;
- (b) Trong lúc đang chờ Hội đồng Quản trị Quận giải quyết kháng cáo theo Mục 5.3 dưới đây; hoặc

- (c) Trong khoảng thời gian mà khách hàng có thể được Quận chấp thuận cho gia hạn ngày thanh toán hóa đơn, khấu hao tiền nợ hoặc sắp xếp lịch thanh toán thay thế theo Mục 6 dưới đây mà khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán đã phê duyệt.

4.6 Các Trường hợp Đặc biệt về Y tế và Tài chính Khiến Quận Không Cắt Dịch vụ.

- (a) Quận sẽ không cắt dịch vụ cấp nước nếu khách hàng đáp ứng tất cả các điều kiện sau:
 - (i) Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Quận chứng thư từ bác sĩ gia đình có giấy phép hành nghề cho thấy rằng việc cắt dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của những người đang cư ngụ tại địa chỉ dịch vụ, và
 - (ii) Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán hóa đơn dịch vụ cấp nước dân cư theo kỳ hạn thanh toán thông thường của Quận. Khách hàng được coi là không đủ khả năng tài chính để thanh toán hóa đơn theo kỳ hạn thanh toán thông thường nếu: (a) trong gia đình khách hàng có người đang nhận trợ cấp CalWORKs, CalFresh, trợ cấp đại thể, Medi-Cal, Trợ cấp An sinh Xã hội Bổ sung/Trợ cấp Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Trợ cấp Thực phẩm Bổ sung cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em bang California; hoặc (b) khách hàng tuyên bố dưới hình phạt khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang; và
 - (iii) Khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận thanh toán thay thế, bao gồm cả gia hạn, khấu hao hoặc lập lịch thanh toán thay thế cho các khoản nợ quá hạn.
- (b) Đối với bất cứ khách hàng nào mà đáp ứng tất cả các điều kiện trên, Quận sẽ cho họ các lựa chọn sau đây theo quyết định và lựa chọn của riêng Quận: (1) gia hạn ngày thanh toán; hoặc (2) sắp xếp thanh toán theo cách khác hoặc khấu hao khoản nợ chưa thanh toán. Tổng quản lý của Quận sẽ chọn cách thanh toán phù hợp nhất, xem xét thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp cũng như các nhu cầu thanh toán của Quận.
- (c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh họ đã đáp ứng các điều kiện tại tiểu mục (a). Khi nhận được các tài liệu mà khách hàng phải nộp cho Quận ít nhất 48 giờ trước ngày cắt dịch vụ, Quận sẽ xem xét chúng trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế do Quận chọn và

yêu cầu khách hàng ký tên để thể hiện sự đồng ý với thỏa thuận đó; (2) yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc (3) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các điều kiện tại tiểu mục (a). Quận có quyền tùy ý gia hạn thời gian nộp tài liệu cho khách hàng.

- (d) Quận có thể cắt dịch vụ cấp nước nếu, sau khi được cấp thỏa thuận thanh toán thay thế theo mục này, khách hàng không thực hiện bất cứ điều nào sau đây trong ít nhất sáu mươi (60) ngày: (a) thanh toán các khoản phí chưa thanh toán của mình trước ngày đáo hạn mới; (b) thanh toán bất cứ khoản nợ nào theo thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc thỏa thuận khấu hao; hoặc (c) thanh toán các hóa đơn dịch vụ cấp nước hiện tại của mình. Quận sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định cắt dịch vụ tại một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ. Thông báo cuối cùng không trao bất cứ quyền nào cho khách hàng để được Quận thực hiện bất cứ việc điều tra hay cứu xét nào.

4.7 Thời điểm Cắt Dịch vụ. Quận sẽ không cắt dịch vụ cấp nước vì lý do không thanh toán hóa đơn vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hoặc bất cứ lúc nào mà văn phòng Quận không mở cửa cho công chúng.

4.8 Phục hồi Dịch vụ. Các khách hàng bị cắt dịch vụ cấp nước có thể liên lạc với Quận qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp về việc phục hồi dịch vụ. Quận chỉ sẽ phục hồi dịch vụ sau khi khách hàng thanh toán: (a) tất cả các khoản nợ quá hạn, kể cả tiền lãi hoặc tiền phạt; (b) tất cả tiền phí phục hồi dịch vụ, tùy thuộc các hạn chế tại Mục 7.1, nếu có; và (c) tiền đặt cọc, nếu Quận yêu cầu.

5. Thủ tục Tranh chấp hoặc Khiếu nại về Hóa đơn.

5.1 Thời hạn Khởi trình Khiếu nại hoặc Yêu cầu Điều tra. Khách hàng có thể khởi trình khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về số tiền trên hóa đơn trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn mà khách hàng muốn tranh chấp. Chỉ đối với mục đích của Phần 5.1 này, hóa đơn sẽ được coi là đã đến tay khách hàng năm (5) ngày sau ngày gửi.

5.2 Quận Tiến hành Cứu xét. Khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra nộp kịp thời sẽ được nhân viên quản lý của Quận cứu xét, người mà sau đó sẽ gửi thư thông báo quyết định cho khách hàng. Việc cứu xét bao gồm cân nhắc liệu có nên cho phép khách hàng gia hạn, khấu hao hoặc sắp xếp lịch thanh toán thay thế theo Mục 6 hay không.

5.3 Kháng cáo lên Hội đồng quản trị. Nếu Quận xử lý khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra mà khách hàng đã nộp đúng hạn theo Đoạn 5 này một cách bất lợi cho khách hàng, khách hàng có quyền kháng cáo quyết định đó lên Hội đồng quản trị bằng cách gửi thông báo kháng cáo lên Thư ký Quận trong vòng mười (10) làm việc kể từ ngày

Quận gửi thư báo quyết định. Khi nhận được thông báo kháng cáo, Thư ký Quận sẽ lên lịch một phiên điều trần trước Hội đồng Quản trị để xem xét sự việc, và gửi thư báo ngày giờ điều trần cho khách hàng ít nhất mười (10) ngày trước ngày điều trần. Quyết định của Hội đồng Quản trị sẽ là quyết định cuối cùng.

6. Gia hạn và Thỏa thuận Thanh toán Thay thế Khác.

6.1 Thời hạn Yêu cầu Gia hạn hoặc Thỏa thuận Thanh toán Thay thế. Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn theo thời hạn thông thường, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc sắp xếp lịch thanh toán thay thế như được mô tả tại Mục 6 này. Nếu khách hàng nộp yêu cầu trong vòng mười ba (13) ngày sau ngày Quận gửi thông báo về việc cắt dịch vụ, yêu cầu của khách hàng sẽ được nhân viên quản lý của Quận cứu xét. Các quyết định Quận đưa ra liên quan đến gia hạn và thỏa thuận thanh toán thay thế là quyết định cuối cùng, không thể kháng cáo lên Hội đồng Quản trị Quận.

6.2 Gia hạn. Nếu Quận chấp thuận, khách hàng có thể được tạm thời gia hạn ngày thanh toán tiền nợ, nhưng không quá sáu (6) tháng kể từ ngày đáo hạn đầu tiên của khoản nợ đó. Tổng quản lý của Quận sẽ tùy ý xác định thời gian cấp gia hạn cho khách hàng. Khách hàng phải thanh toán toàn bộ khoản nợ chưa thanh toán trước ngày mà Quận ấn định, và phải tiếp tục thanh toán đúng hạn tất cả các chi phí dịch vụ nước tích lũy đúng theo mọi thời hạn thanh toán sau đó. Ngày đáo hạn mới sẽ được trình bày rõ ràng bằng văn bản và gửi cho khách hàng.

6.3 Thỏa thuận Thanh toán Thay thế hoặc Khấu hao. Nếu được Quận chấp thuận, khách hàng có thể trả nợ theo thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc khấu hao không quá mười hai (12) tháng, tùy theo quyết định của Tổng quản lý Quận. Nếu được chấp thuận, thỏa thuận thanh toán thay thế có thể cho phép khách hàng thanh toán theo chu kỳ khác với các thời hạn thanh toán thông thường của Quận, hoặc cho phép khách hàng thanh toán theo chu kỳ không thường xuyên bằng hoặc thường xuyên hơn so với các thời hạn thanh toán thông thường của Quận. Nếu khấu hao được chấp thuận, thì khoản nợ sẽ được chia cho số tháng trong thời gian khấu hao, và số tiền đó sẽ được thêm vào hóa đơn nước hàng tháng của khách hàng cho đến khi nó được thanh toán đầy đủ. Trong thời gian khấu hao hoặc thanh toán theo thỏa thuận thay thế, khách hàng phải tiếp tục thanh toán đúng hạn tất cả các chi phí dịch vụ nước tích lũy đúng theo mọi thời hạn thanh toán sau đó. Thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc khấu hao và các khoản nợ sẽ được lập thành văn bản và cung cấp cho khách hàng.

6.4 Không Tuân thủ. Nếu hóa đơn đầu tiên bị chậm trễ ít nhất sáu mươi (60) ngày, và khách hàng mà đã được cấp thỏa thuận thanh toán thay thế không thực hiện một trong hai điều sau đây: (a) thanh toán tất cả các khoản nợ trước ngày đáo hạn mới; hoặc (b) thanh toán bất cứ khoản nợ nào đã đáo hạn theo thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc khấu hao, thì Quận có quyền cắt dịch vụ cấp nước của họ. Quận sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định cắt dịch vụ tại một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ. Thông báo cuối cùng không trao cho khách hàng bất cứ quyền nào để được Quận thực hiện bất cứ việc điều tra hay cứu xét nào.

6.5 Giảm hoặc Miễn Nợ. Quận không áp dụng biện pháp giảm hoặc miễn phí dịch vụ cấp nước tại thời điểm này.

7. **Các Chương trình Dành riêng cho Khách hàng Có Thu nhập Thấp.**

7.1 Giảm Phí Kết nối lại và Miễn Lãi suất. Đối với những khách hàng dân cư mà đã chứng minh cho Quận rằng thu nhập hộ gia đình của họ dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang, Quận sẽ:

- (a) Giảm bất cứ phí kết nối lại nào trong giờ hoạt động bình thường xuống còn năm mươi đô la (\$50), và ngoài giờ hoạt động xuống còn một trăm năm mươi đô la (\$150). Việc giảm chỉ được áp dụng nếu phí kết nối lại của Quận thực sự cao hơn các khoản tiền này. Các khoản giảm này có thể được điều chỉnh hàng năm để đáp ứng sự thay đổi trong Chỉ số Giá Tiêu dùng của Cục Thống kê Lao động cho Tất cả Người tiêu dùng Vùng đô thị (CPI-U), bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.
- (b) Miễn lãi suất cho các hóa đơn quá hạn mỗi 12 tháng một lần. Quận sẽ miễn bất cứ khoản lãi suất nào chưa được thanh toán tại thời điểm khách hàng yêu cầu.

7.2 Điều kiện. Quận sẽ xác định khách hàng dân cư có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang nếu: (a) trong gia đình khách hàng có người đang nhận trợ cấp CalWORKs, CalFresh, trợ cấp đại thể, Medi-Cal, Trợ cấp An sinh Xã hội Bổ sung/Trợ cấp Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Trợ cấp Thực phẩm Bổ sung cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em bang California; hoặc (b) khách hàng tuyên bố dưới hình phạt khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang.

8. **Thủ tục Trở thành Khách hàng của Quận dành cho Người thuê nhà hoặc Người cư ngụ.**

8.1 Tính áp dụng. Mục 8 này chỉ áp dụng khi chủ bất động sản, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành địa điểm dịch vụ được ghi nhận là khách hàng chính thức và họ đã nhận thư thông báo về ý định cắt dịch vụ cấp nước vì lý do không thanh toán hóa đơn.

8.2 Thỏa thuận với các Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ của Quận. Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những người đang thật sự cư ngụ tại địa điểm dịch vụ nếu mỗi người trong số họ đều đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng mọi quy tắc và điều lệ mà Quận yêu cầu. Mặc dù vậy, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có khả năng tiếp tục thanh toán các hóa đơn sau này của trương mục dịch vụ và Quận hài lòng với điều đó, hoặc nếu Quận có khả năng về mặt pháp lý để cắt dịch vụ một cách hợp pháp chỉ những người cư ngụ mà không đáp ứng các quy tắc và quy định của Quận, Quận sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ mà đã đáp ứng các quy tắc và quy định đó.

8.3 Xác minh Hợp đồng Thuê nhà. Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải thanh toán khoản nợ quá hạn trên trương mục, người thuê nhà phải xác minh rằng khách hàng của trương mục quá hạn là chủ nhà, người quản lý hoặc đại diện hiện tại hoặc trước đây của căn nhà/bất động sản đó. Tài liệu xác minh có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở hợp đồng thuê nhà, biên lai tiền thuê nhà, giấy tờ chính phủ cấp cho thấy cá nhân đang thuê căn nhà/căn hộ đó, hoặc các thông tin được phát hành theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự, tùy theo quyết định của Quận.

8.4 Cách Tạo Tín dụng. Nếu một trong các điều kiện cần đáp ứng để tạo tín dụng tốt với Quận là dùng dịch vụ của quận một khoảng thời gian trong quá khứ, người thuê nhà có thể đáp ứng yêu cầu này bằng cách cung cấp giấy tờ thường trú và bằng chứng cho thấy họ đã thanh toán tiền thuê đúng hạng trong khoảng thời gian đó.

8.5 Khấu trừ Tiền Thuê nhà. Căn cứ theo Mục 60371(d) của Bộ luật Chính phủ, bất cứ người cư ngụ nào trở thành khách hàng của Quận theo Mục 8 này mà trả tiền nước chung với các khoản tiền khác, chẳng hạn như tiền thuê nhà, nhưng các khoản tiền nước như vậy không được tính riêng, đều có quyền khấu trừ từ tiền thuê nhà tất cả các khoản phí hợp lý mà họ đã trả cho Quận cho các dịch vụ đó trong chu kỳ thanh toán trước đó.

9. **Ngôn ngữ Dùng cho Thư thông báo.** Tất cả các thư thông báo theo Mục 4 và Mục 6.6 của Chính sách này phải được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất cứ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất mười phần trăm (10%) cư dân trong khu vực dịch vụ của Quận.

10. **Các Biện pháp Giải quyết khác.** Ngoài việc cắt dịch vụ cấp nước, Quận có thể theo đuổi bất cứ biện pháp nào khác mà pháp luật hoặc công lý cho phép để đòi nợ, bao gồm nhưng không giới hạn ở: đòi nợ bằng cách gán quyền đòi nợ vào bất động sản, khởi đơn khiếu nại hoặc đơn kiện, hoặc giao hồ sơ cho các công ty đòi nợ để đòi tiền. Trong trường hợp Quận là bên thắng kiện trong một vụ kiện tụng, Quận sẽ có quyền đòi bên thua thanh toán tất cả các chi phí liên quan, kể cả phí luật sư và lãi suất tích lũy.

11. **Cắt Dịch vụ Cấp nước vì Vi phạm Khác.** Quận có quyền cắt dịch vụ cấp nước nếu khách hàng vi phạm bất cứ pháp lệnh, quy tắc hoặc quy định nào của Quận ngoài việc không thanh toán.

12. **Quyết định của Nhân viên Quận.** Bất cứ quyết định Tổng quản lý của Quận có thể đưa ra theo Chính sách này đều có thể được đưa ra bởi người được chỉ định của Tổng quản lý.