



**ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា  
ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ**

**គោលការណ៍ណែនាំ  
ស្តីពី**

**យន្តការនៃការទទួល  
បញ្ជាជួញដូរមូលបត្រ**



**ចែករំលែកដោយ៖**

**សមាគមយុទ្ធសាស្ត្រលើសាឧបករណ៍និស្សន្ទនៃកម្ពុជា**



**ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា**  
**ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ**

**គណៈកម្មការមូលបត្រកម្ពុជា**

លេខ: ១៩២ គ.ម.ក/ស.ណ.ន.

រាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី ១៧ ខែ មីនា ឆ្នាំ ២០១៤

**គោលការណ៍ណែនាំ**

**ស្តីពី**

**យន្តការនៃការទទួលបញ្ជាជួញដូរមូលបត្រ**

អនុលោមតាមព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១០០៧/០២៨ ចុះថ្ងៃទី១៩ ខែតុលា ឆ្នាំ២០០៧ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការបោះផ្សាយ និងការជួញដូរមូលបត្រមហាជន អនុក្រឹត្យលេខ ៥៤ អនក្រ.បក. ចុះថ្ងៃទី០៨ ខែមេសា ឆ្នាំ២០០៩ ស្តីពីការអនុវត្តច្បាប់ស្តីពីការបោះផ្សាយ និងការជួញដូរមូលបត្រមហាជន ប្រកាសលេខ ០០៦/១១ គ.ម.ក ប្រ.ក ចុះថ្ងៃទី០៣ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០១១ ស្តីពីការដាក់ឱ្យអនុវត្តវិធានប្រតិបត្តិការទីផ្សារមូលបត្រ និងប្រកាសលេខ ០០៨ គ.ម.ក ប្រ.ក ចុះថ្ងៃទី២៧ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១១ ស្តីពីក្រមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈរបស់ក្រុមហ៊ុនមូលបត្រ និងភ្នាក់ងារក្រុមហ៊ុនមូលបត្រ ព្រមទាំងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធដទៃទៀត និងដើម្បីសម្រួលដល់ការយល់ដឹង និងធានាឱ្យបានការអនុវត្តប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពក្នុងការទទួលបញ្ជាជួញដូរមូលបត្រ គណៈកម្មការមូលបត្រកម្ពុជា (គ.ម.ក) សូមធ្វើការណែនាំនូវយន្តការនៃការទទួលបញ្ជាទិញ លក់ កែប្រែ ឬលុបការជួញដូរមូលបត្រ ដូចខាងក្រោម៖

ក្រុមហ៊ុនមូលបត្រ ឬភ្នាក់ងារក្រុមហ៊ុនមូលបត្រអាចទទួលបញ្ជាទិញ លក់ កែប្រែ ឬលុបការជួញដូរមូលបត្រតាមរយៈឯកសារជាលាយលក្ខណ៍អក្សររបស់អតិថិជន ទូរស័ព្ទ សារទូរស័ព្ទ ទូរសារ ឬអ៊ីម៉ែល។ បញ្ហាដែលទទួលបានពីអតិថិជនត្រូវមានព័ត៌មានលម្អិតដូចជា៖

- ឈ្មោះមូលបត្រ
- បរិមាណ
- ថ្ងៃ
- ប្រភេទបញ្ជា (ទិញ លក់ កែប្រែ ឬលុប)
- លេខអត្តសញ្ញាណវិនិយោគិន
- លេខបញ្ជាដើមក្នុងករណីជាបញ្ជាកែប្រែឬលុប
- លេខគណនីជួញដូរ
- ពេលវេលា
- កាលបរិច្ឆេទនៃការដាក់បញ្ជា



មុននឹងទទួលបុគ្គលណាម្នាក់ជាអតិថិជន ក្រុមហ៊ុនមូលបត្រត្រូវចុះកិច្ចព្រមព្រៀងជាលាយលក្ខណ៍ អក្សរជាមួយអតិថិជន តាមទម្រង់ដូចមានក្នុងឧបសម្ព័ន្ធនៃប្រកាសស្តីពីក្រុមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈរបស់ក្រុមហ៊ុន មូលបត្រ និងភ្នាក់ងារក្រុមហ៊ុនមូលបត្រ។ ក្រុមហ៊ុនមូលបត្រ និងអតិថិជនត្រូវចុះកិច្ចព្រមព្រៀងបន្ថែមជា លាយលក្ខណ៍អក្សរអំពីការដាក់បញ្ជាតាមរយៈ ទូរស័ព្ទ សារទូរស័ព្ទ ទូរសារ ឬអ៊ីម៉ែល តាមទម្រង់ដូចមាន ក្នុងឧបសម្ព័ន្ធនៃគោលការណ៍ណែនាំនេះ ។

មុនចុះហត្ថលេខាជាមួយអតិថិជន ភ្នាក់ងារក្រុមហ៊ុនមូលបត្រដែលទាក់ទងដោយផ្ទាល់ជាមួយ អតិថិជនត្រូវពន្យល់ពីខ្លឹមសារនៃកិច្ចព្រមព្រៀងដល់អតិថិជន និងត្រូវពន្យល់លម្អិតអំពីវិធីសាស្ត្រនៃការ ដាក់បញ្ជាទាំងអស់ និងហានិភ័យដែលអាចកើតមានពាក់ព័ន្ធនឹងវិធីសាស្ត្រនៃការដាក់បញ្ជានីមួយៗដល់ អតិថិជន។

ពេលទទួលបញ្ជាពីអតិថិជន ក្រុមហ៊ុនមូលបត្រ ឬភ្នាក់ងារក្រុមហ៊ុនមូលបត្រត្រូវផ្ទៀងផ្ទាត់ថា បុគ្គលដែលដាក់បញ្ជាតាមវិធីសាស្ត្រនីមួយៗពិតជាបុគ្គលដែលមានសិទ្ធិក្នុងការដាក់បញ្ជាទិញ លក់ កែប្រែ ឬលុប។ ជាមួយគ្នានោះផងដែរ ក្រុមហ៊ុនមូលបត្រ ឬភ្នាក់ងារក្រុមហ៊ុនមូលបត្រត្រូវបញ្ជាក់ដោយផ្ទាល់ជា មួយអតិថិជនអំពីការបញ្ជានោះ ចំពោះការដាក់បញ្ជាដោយផ្ទាល់នៅក្រុមហ៊ុនមូលបត្រ។ ចំពោះបញ្ជាតាម រយៈ ទូរស័ព្ទ សារទូរស័ព្ទ ទូរសារ ឬអ៊ីម៉ែល ក្រុមហ៊ុនមូលបត្រ ឬភ្នាក់ងារក្រុមហ៊ុនមូលបត្រត្រូវធ្វើការ ផ្ទៀងផ្ទាត់តាមរយៈទូរស័ព្ទជាមួយអតិថិជនអំពីការបញ្ជានោះ។ ក្រុមហ៊ុនមូលបត្រ ឬភ្នាក់ងារក្រុមហ៊ុន មូលបត្រត្រូវបំពេញបណ្ណបញ្ជា (order slip) ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដោយមានភស្តុតាងនៃការបញ្ជា ដោយឡែកចំពោះការដាក់បញ្ជាដោយផ្ទាល់នៅក្រុមហ៊ុន បណ្ណបញ្ជាត្រូវមានហត្ថលេខារបស់អតិថិជន។ បន្ថែមពីនេះ ក្រុមហ៊ុនមូលបត្រ ឬភ្នាក់ងារក្រុមហ៊ុនមូលបត្រត្រូវថតសម្លេងទុកនូវរាល់ការបញ្ជាតាមរយៈ ការហៅទូរស័ព្ទ។

បណ្ណបញ្ជាទាំងអស់ត្រូវមានហត្ថលេខារបស់ភ្នាក់ងារក្រុមហ៊ុនមូលបត្រដែលទទួលបញ្ជា និងប្រធាន ភ្នាក់ងារក្រុមហ៊ុនមូលបត្រ ឬអ្នកគ្រប់គ្រងសាខា។ ក្រុមហ៊ុនមូលបត្រ និងភ្នាក់ងារក្រុមហ៊ុនមូលបត្រមិន ត្រូវដាក់បង្ហាញពីព័ត៌មានសម្ងាត់របស់អតិថិជនពាក់ព័ន្ធនឹងការដាក់បញ្ជា ឬព័ត៌មានសម្ងាត់ដទៃទៀត ពាក់ព័ន្ធនឹងអតិថិជនដែលក្រុមហ៊ុនទទួលបានក្នុងការអនុវត្តសេវាកម្មទៅឲ្យបុគ្គលណាមួយឡើយ លើក លែងតែមានការយល់ព្រមជាលាយលក្ខណ៍អក្សរពីអតិថិជន ដោយមានបញ្ជាក់ពីបុគ្គលដែលមានសិទ្ធិទទួល នូវព័ត៌មាននោះ។

នៅពេលការបញ្ជារបស់អតិថិជនត្រូវបានអនុវត្ត ក្រុមហ៊ុនមូលបត្រ តាមរយៈភ្នាក់ងារក្រុមហ៊ុន មូលបត្ររបស់ខ្លួនត្រូវជូនដំណឹងដល់អតិថិជនឲ្យបានឆាប់បំផុតនៅថ្ងៃធ្វើប្រតិបត្តិការទាំងនោះ ហើយ ការជូនដំណឹងនោះត្រូវបញ្ចូលព័ត៌មានដូចជា៖

- ប្រភេទមូលបត្រ
- បរិមាណ



- ថ្ងៃក្នុងមួយឯកតា
- តម្លៃសរុប
- កាលបរិច្ឆេទនៃការជួញដូរ
- កម្រៃជើងសា
- ថ្លៃសេវា
- លាភការផ្សេងៗ
- ពន្ធនាក់ទងនឹងការជួញដូរដែលត្រូវបង់ដោយអតិថិជន
- ឈ្មោះភ្នាក់ងារក្រុមហ៊ុនមូលបត្រដែលធ្វើសកម្មភាពជួញដូរក្នុងនាមអតិថិជន
- សេចក្តីបញ្ជាក់ក្រុមហ៊ុនមូលបត្រធ្វើសកម្មភាពក្នុងនាមក្រុមហ៊ុន ឬក្នុងនាមអតិថិជន
- បញ្ហាដែលផ្អែកលើការអនុវត្តប្រសើរបំផុត ឬបញ្ហាដែលផ្អែកលើការចង្អុលបង្ហាញរបស់អតិថិជន

ក្រុមហ៊ុនមូលបត្រត្រូវមានការព្រមព្រៀងជាមុនជាមួយអតិថិជនអំពីវិធីសាស្ត្រនៃការជូនដំណឹងនេះដូចជាតាមប្រៃសណីយ៍ ការបញ្ជូនទៅដោយផ្ទាល់ តាមរយៈទូរស័ព្ទ សារទូរស័ព្ទ ទូរសារ ឬអ៊ីម៉ែល។

ក្រុមហ៊ុនមូលបត្រត្រូវរក្សាទុកក្នុងទម្រង់ដើមមិនអាចកែប្រែបាន នូវភស្តុតាងនៃរាល់បញ្ហាតាមរយៈឯកសារជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ទូរស័ព្ទ សារទូរស័ព្ទ ទូរសារ ឬអ៊ីម៉ែល និងភស្តុតាងនៃរាល់ការជូនដំណឹងដល់អតិថិជនអំពីព័ត៌មាននៃការអនុវត្តបញ្ហាក្នុងរយៈពេលយ៉ាងតិច ១០ ឆ្នាំ។

  
**គណៈកម្មការមូលបត្រកម្ពុជា**



**ឧបសម្ព័ន្ធស្តីពីទម្រង់នៃកិច្ចព្រមព្រៀងបន្ថែមលើកិច្ចព្រមព្រៀងអតិថិជន**

**ស្តីពីការដាក់បញ្ជាតាមរយៈ ទូរស័ព្ទ សារទូរស័ព្ទ ទូរសារ ឬអ៊ីម៉ែល**

កិច្ចព្រមព្រៀងបន្ថែមនេះត្រូវបានភ្ជាប់ជាមួយ និងជាផ្នែកមួយនៃកិច្ចព្រមព្រៀងអតិថិជន រវាង ក្រុមហ៊ុនមូលបត្រ.....ភ្នាក់ងារក្រុមហ៊ុនមូលបត្រទទួលបានអាជ្ញាបណ្ណ.....និង អតិថិជន ..... ដែលបានចុះនៅថ្ងៃទី ..... ខែ.....ឆ្នាំ ..... ។

**ភាគីទាំងពីរបានព្រមព្រៀងគ្នាដូចខាងក្រោម**

**ប្រការ ១.- វិធីសាស្ត្រក្នុងការដាក់បញ្ជា**

អតិថិជនយល់ព្រមដាក់បញ្ជាតាមរយៈ ៖

- ទូរស័ព្ទ៖ លេខទូរស័ព្ទដាក់បញ្ជា..... លេខទូរស័ព្ទទទួលបញ្ជា..... ពាក្យសម្ងាត់..... ។
- សារទូរស័ព្ទ៖ លេខទូរស័ព្ទដាក់បញ្ជា..... លេខទូរស័ព្ទទទួលបញ្ជា..... ពាក្យសម្ងាត់..... ។
- ទូរសារ៖ លេខទូរសារដាក់បញ្ជា..... លេខទូរសារទទួលបញ្ជា..... ពាក្យសម្ងាត់..... ។
- អ៊ីម៉ែល៖ អាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែលដាក់បញ្ជា.... អាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែលទទួលបញ្ជា.... ពាក្យសម្ងាត់.... ។

អតិថិជនយល់ព្រមប្រគល់សិទ្ធិតាមរយៈលិខិតផ្ទេរសិទ្ធិ ឬការអនុញ្ញាតដោយច្បាប់ដើម្បីដាក់ បញ្ជា..... ក្នុងនាមអតិថិជនដល់បុគ្គលឈ្មោះ..... ភេទ..... ថ្ងៃខែ ឆ្នាំកំណើត..... លេខអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ/ លិខិតឆ្លងដែន..... ផុតសុពល ភាពនៅថ្ងៃទី.... ខែ..... ឆ្នាំ..... អាសយដ្ឋាន..... ។

អ្នកតំណាងរបស់អតិថិជនដែលទទួលបានសិទ្ធិអាចដាក់បញ្ជាតាមរយៈ៖

- ទូរស័ព្ទ៖ លេខទូរស័ព្ទដាក់បញ្ជា..... លេខទូរស័ព្ទទទួលបញ្ជា..... ពាក្យសម្ងាត់..... ។
- សារទូរស័ព្ទ៖ លេខទូរស័ព្ទដាក់បញ្ជា..... លេខទូរស័ព្ទទទួលបញ្ជា..... ពាក្យសម្ងាត់..... ។
- ទូរសារ៖ លេខទូរសារដាក់បញ្ជា..... លេខទូរសារទទួលបញ្ជា..... ពាក្យសម្ងាត់..... ។
- អ៊ីម៉ែល៖ អាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែលដាក់បញ្ជា.... អាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែលទទួលបញ្ជា.... ពាក្យសម្ងាត់.... ។

**ប្រការ ២.- វិធីសាស្ត្រក្នុងការជូនដំណឹងអំពីព័ត៌មាននៃការអនុវត្តបញ្ជា**

អតិថិជនយល់ព្រមឱ្យក្រុមហ៊ុនជូនដំណឹងដល់អតិថិជនអំពីព័ត៌មាននៃការអនុវត្តបញ្ជាតាមរយៈ៖

- ប្រៃសណីយ៍
- ការបញ្ជូនទៅដោយផ្ទាល់



- ទូរស័ព្ទ
- សារទូរស័ព្ទ
- ទូរសារ
- អ៊ីម៉ែល

**ប្រការ ៣.- លាភការ**

(តារាងតម្លៃលាភការបន្ថែម ប្រសិនបើមាន)

**ប្រការ ៤.- កាតព្វកិច្ចរបស់ក្រុមហ៊ុន**

ក្រុមហ៊ុនធានាឱ្យមាននូវយន្តការប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពក្នុងការទទួលបញ្ជីអតិថិជន តាមរយៈ ទូរស័ព្ទ សារទូរស័ព្ទ ទូរសារ ឬអ៊ីម៉ែល។

ក្រុមហ៊ុនត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានដល់អតិថិជនអំពីហានិភ័យផ្សេងៗ ដែលអាចកើតមានពេលដាក់បញ្ជី តាមរយៈ ទូរស័ព្ទ សារទូរស័ព្ទ ទូរសារ ឬអ៊ីម៉ែល និងក្រុមហ៊ុនត្រូវទទួលខុសត្រូវលើហានិភ័យនៃការអាក់ អូលប្រព័ន្ធទូរស័ព្ទ ឬអ៊ីនធឺណែត ផ្ទៃក្នុងរបស់ក្រុមហ៊ុន ក្នុងពេលទទួលបញ្ជីរបស់អតិថិជនតាមរយៈ ទូរស័ព្ទ សារទូរស័ព្ទ ទូរសារ ឬអ៊ីម៉ែល។

ក្រុមហ៊ុនធានាកាត់បន្ថយជាអតិបរមានូវហានិភ័យដែលអាចកើតមានឡើងពាក់ព័ន្ធនឹងការបញ្ជី តាមរយៈ ទូរស័ព្ទ សារទូរស័ព្ទ ទូរសារ ឬអ៊ីម៉ែល។

ក្រុមហ៊ុនត្រូវជូនដំណឹងភ្លាមដល់អតិថិជន ក្នុងករណីក្រុមហ៊ុនដឹងថាមានបុគ្គលដែលមិនបាន ទទួលសិទ្ធិបញ្ជី ប្រើប្រាស់ព័ត៌មានសម្ងាត់របស់អតិថិជនដើម្បីដាក់បញ្ជី។

**ប្រការ ៥.- កាតព្វកិច្ចរបស់អតិថិជន**

អតិថិជនត្រូវទទួលស្គាល់ថាបានសិក្សា និងយល់ដឹងច្បាស់លាស់អំពីហានិភ័យដែលអាចកើត មានឡើងក្នុងការដាក់បញ្ជីតាមវិធីសាស្ត្រដែលបានជ្រើសរើសដូចមានក្នុងប្រការ ១ នៃកិច្ចព្រមព្រៀង បន្ថែមនេះ។

អតិថិជនត្រូវទទួលស្គាល់ថាលេខទូរស័ព្ទសម្រាប់ការហៅទូរស័ព្ទ លេខទូរស័ព្ទសម្រាប់បញ្ជូន សារទូរស័ព្ទ លេខទូរសារ និង/ឬអាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែលសម្រាប់ដាក់បញ្ជីដែលបានផ្តល់ជូនក្រុមហ៊ុនដូចក្នុង ប្រការ ១ នៃកិច្ចព្រមព្រៀងបន្ថែមនេះ ពិតជាត្រឹមត្រូវប្រាកដមែន ហើយអតិថិជនទទួលខុសត្រូវលើ រាល់ការបញ្ជីតាមរយៈលេខទូរស័ព្ទសម្រាប់ការហៅទូរស័ព្ទ លេខទូរស័ព្ទសម្រាប់បញ្ជូនសារទូរស័ព្ទ លេខទូរសារ និង/ឬអាសយដ្ឋានអ៊ីម៉ែលនេះ។



អតិថិជនយល់ព្រមឱ្យក្រុមហ៊ុនថតសម្លេងទុកជាភស្តុតាងពេលអតិថិជនដាក់បញ្ជា ឬពេលក្រុមហ៊ុនជូនដំណឹងអំពីព័ត៌មាននៃការអនុវត្តបញ្ជា តាមរយៈការហៅទូរស័ព្ទ។

អតិថិជនត្រូវជូនដំណឹងភ្លាមដល់ក្រុមហ៊ុន ក្នុងករណីអតិថិជនដឹងថាមានបុគ្គលដែលមិនបានទទួលសិទ្ធិបញ្ជា ប្រើប្រាស់ព័ត៌មានសម្ងាត់របស់អតិថិជនដើម្បីដាក់បញ្ជា។

**ប្រការ ៦.- ច្បាប់ចម្លងនៃកិច្ចព្រមព្រៀងបន្ថែម**

កិច្ចព្រមព្រៀងបន្ថែមនេះធ្វើឡើងជា ២ (ពីរ) ច្បាប់ ដែលមានឈ្មោះ ត្រា និងហត្ថលេខា ឬស្នាមម្រាមដៃរបស់ភាគីទាំងសងខាង ហើយក្រុមហ៊ុនបានផ្តល់ឱ្យអតិថិជនមួយច្បាប់ និងមួយច្បាប់ទៀតរក្សាទុកនៅក្រុមហ៊ុន។

**ប្រការ ៧.- សុពលភាពនៃកិច្ចព្រមព្រៀងអតិថិជន**

កិច្ចព្រមព្រៀងអតិថិជនដែលបានចុះនៅថ្ងៃទី.....ខែ.....ឆ្នាំ..... នៅតែមានសុពលភាពអនុវត្ត។

ដើម្បីឱ្យកិច្ចព្រមព្រៀងបន្ថែមនេះមានសុពលភាព ភាគីទាំងពីរព្រមព្រៀងគ្នាដោយមានចុះហត្ថលេខា ឬស្នាមម្រាមដៃខាងក្រោម៖

<p>ហត្ថលេខា ឬស្នាមម្រាមដៃ ឈ្មោះពេញ និងត្រា (ករណីជាស្ថាប័ន)របស់អតិថិជន</p> <p>កាលបរិច្ឆេទចុះថ្ងៃទី..... ខែ..... ឆ្នាំ.....</p>	<p>ហត្ថលេខា ឬស្នាមម្រាមដៃ ឈ្មោះពេញ និងត្រា របស់ក្រុមហ៊ុន</p> <p>កាលបរិច្ឆេទចុះថ្ងៃទី..... ខែ..... ឆ្នាំ.....</p>
---	--

