



EVNEIC

TRUNG TÂM THÔNG TIN ĐIỆN LỰC
PHIẾU GIẢI QUYẾT CÔNG VĂN ĐẾN

Số đến 107 số CV 898 / Q - EUN Ngày 18/8 Đơn vị phát hành EUN

Nội dung CV: công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng năm 2015

Ngày nhận CV 27/8 Hồ sơ kèm theo

Nơi gửi: Kính trình:.... **Bà Đinh Thị Bảo Ngọc**.... Chức vụ..... **Giám đốc**..... Phòng.....

Ý KIẾN CHỈ ĐẠO CỦA LÃNH ĐẠO TRUNG TÂM

lưu P₁, P₃.
- P₃ phân công PV theo dự timesteps từ
ban/s sát chủ đề

27/8

Ý KIẾN GIẢI QUYẾT CỦA LÃNH ĐẠO PHÒNG, VĂN PHÒNG

U/c P3
Minh VT

Số: 898 /CT-EVN

Hà Nội, ngày 18 tháng 03 năm 2015

CHỈ THỊ

về công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng năm 2015

Năm 2014, toàn thể CBCNV Tập đoàn Điện lực Việt Nam đã đoàn kết, nhất trí, nỗ lực lao động với tinh thần và khí thế lập thành tích chào mừng kỷ niệm 60 năm truyền thống ngành Điện lực Việt Nam. Tập đoàn đã hoàn thành toàn diện các nhiệm vụ đề ra, đạt được những kết quả rất lớn và tự hào. Tập đoàn đã cung cấp đủ điện cho phát triển kinh tế - xã hội; Nổi bật là sự thành công của các dự án cấp điện cho huyện đảo Phú Quốc, Lý Sơn, các dự án cấp điện nông thôn tại các tỉnh Trà Vinh, Sóc Trăng, Kiên Giang, Lai Châu, Điện Biên, Sơn La, đã cấp điện thêm hàng trăm thôn bản, đưa tỷ lệ có điện ở nông thôn tới cuối năm 2014 đạt 99,59% về số xã và 98,22% số hộ dân; Công tác dịch vụ khách hàng tiếp tục chuyển biến đáng kể, chỉ số tiếp cận điện năng và các chỉ số độ tin cậy cung cấp điện được cải thiện rõ rệt. Cụ thể là: (i) Năm 2014 là năm thứ 2 liên tiếp, cả 05 TCTĐL hoàn thành vượt mức tất cả các nhiệm vụ và chỉ tiêu kế hoạch về kinh doanh điện năng và dịch vụ khách hàng; (ii) Mở rộng, phát triển thêm nhiều loại hình dịch vụ, cải thiện chất lượng dịch vụ cho khách hàng sử dụng điện, điểm bình quân mức độ hài lòng khách hàng tăng 0,45; (iii) Việc áp dụng các công nghệ mới, công nghệ thông tin được chú trọng góp phần nâng cao năng suất lao động; (iv) thực hiện tốt các nhiệm vụ về tối ưu hóa chi phí, nâng cao hiệu quả hoạt động, tăng năng suất lao động, tăng cường quản trị doanh nghiệp và đạt được những kết quả tích cực.

Năm 2015, Tập đoàn chọn là năm “*Năng suất-Hiệu quả*”, với mục tiêu hoàn thành toàn diện các chỉ tiêu, nhiệm vụ kế hoạch năm 2015 và các nhiệm vụ, chỉ tiêu chính của kế hoạch 5 năm 2011-2015 đạt mức cao nhất. Sản xuất và kinh doanh có lợi nhuận, cân bằng tài chính, nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh và năng suất lao động, tạo đà vững chắc để Tập đoàn bước vào giai đoạn phát triển 5 năm 2016-2020.

Tổng Giám đốc Tập đoàn ban hành Chỉ thị về công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng năm 2015 với các nhiệm vụ, chỉ tiêu và yêu cầu như sau:

I. NHIỆM VỤ

- Đảm bảo cung cấp đủ điện phục vụ phát triển kinh tế - xã hội và đời sống nhân dân với chất lượng và độ tin cậy ngày càng cao.
- Hoàn thành toàn diện các chỉ tiêu kế hoạch năm 2015.
- Sản xuất và kinh doanh có lợi nhuận, cân bằng tài chính, nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh.
- Tạo chuyển biến mạnh trong công tác kinh doanh điện năng và nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng sử dụng điện.
- Ứng dụng công nghệ mới trong công tác kinh doanh và nâng cao năng suất lao động.

II. CÁC CHỈ TIÊU CỤ THỂ

Tập đoàn yêu cầu các Tổng công ty Điện lực khẩn trương triển khai kế hoạch SXKD & ĐTXD năm 2015 nhằm đạt và vượt các chỉ tiêu sau:

1. Các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh điện năng

- Điện thương phẩm: 141,8 tỷ kWh, tăng 10,5% so với năm 2014;
- Giá bán điện bình quân toàn Tập đoàn: 1.515,69 đ/kWh. Trong đó giá bán điện bình quân của 5TCTĐL là 1.514,48 đ/kWh (*chưa tính đến điều chỉnh giá bán điện mới từ 16/3/2015*)
- Tỷ lệ tổn thất điện năng toàn Tập đoàn: 8,0%;
- Tiết kiệm điện: 2.453 triệu kWh, tương đương 1,7% KH điện thương phẩm (1,5% KH điện thương phẩm đối với EVNNPC, EVNCPC, EVNHANOI và 2% KH điện thương phẩm đối với EVNSPC, EVNHCMC);
- Chỉ tiêu suất sự cố: giảm 5% so với thực hiện năm 2014;
- Chỉ tiêu độ tin cậy cung cấp điện của toàn Tập đoàn: SAIDI: 2.630 phút, SAIFI: 15,36 lần, MAIFI: 2,56 lần;
- Chỉ số tiếp cận điện năng < 36 ngày.

2. Các chỉ tiêu về Quản trị doanh nghiệp

- Chi phí phân phối/điện thương phẩm: thực hiện theo quyết định số 243/QĐ-EVN của Hội đồng thành viên ngày 25/4/2013 về việc giao định mức vật tư, chi phí tối thiểu khâu phân phối điện làm cơ sở xây dựng giá bán buôn điện trong Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

- Số khách hàng/CBNV: Các TCTĐL tăng 9% so với năm 2014. Trong đó, tăng 7% đối với EVNHCMC, EVNHANOI, tăng 8% đối EVNSPC, tăng 9% đối với EVNCPC và tăng 13% đối với EVNNPC.
- Điện thương phẩm/số CBNV: Các TCTĐL tăng 9% so với năm 2014. Trong đó tăng 7% đối với EVNHCMC, tăng 10% đối với EVNCPC, tăng 11% đối với EVNHANOI, EVNSPC và tăng 13% đối với EVNNPC.

3. Các chỉ tiêu về dịch vụ khách hàng

- Phục hồi cấp điện trở lại sau sự cố: ≤ 2 giờ
- Thông báo ngừng, giảm cung cấp điện không khẩn cấp: ≥ 5 ngày
- Thông báo ngừng, giảm cung cấp điện khẩn cấp: ≤ 12 giờ
- Cấp điện mới:
 - + KH sinh hoạt khu vực TP, TX, thị trấn: ≤ 3 ngày làm việc
 - + KH sinh hoạt nông thôn: ≤ 5 ngày làm việc
 - + KH ngoài mục đích sinh hoạt: ≤ 7 ngày làm việc
- Thay thế thiết bị đóng cắt:
 - + Lưới hạ thế: ≤ 1 ngày
 - + Lưới trung thế: ≤ 3 ngày
- Giải quyết kiến nghị của KH về công tơ đo đếm: ≤ 3 ngày
- Tổng số kiến nghị của KH/Số khách hàng: $\leq 1,5\%$
- Tổng số kiến nghị của KH về đo đếm/Số khách hàng: $\leq 1\%$
- Sắp xếp cuộc hẹn với khách hàng: ≤ 02 ngày
- Cấp điện trở lại: ≤ 8 giờ
- Hoàn trả tiền điện (nếu KH yêu cầu hoàn trả): ≤ 3 ngày
- Mức độ hài lòng của khách hàng tăng so với năm 2014 cụ thể:
 - + Tăng từ 0,2 – 0,3 điểm đối với các CTĐL có mức độ hài lòng $> 7,0$ điểm;
 - + Tăng từ 0,3 – 0,4 điểm đối với các CTĐL có mức độ hài lòng từ 6,5 đến 7,0 điểm;
 - + Tăng từ 0,5 điểm trở lên đối với các CTĐL có mức độ hài lòng $< 6,5$ điểm

III. YÊU CẦU

1. Tổ chức triển khai các nhiệm vụ và giải pháp thực hiện ngay từ đầu năm. Chủ động theo dõi tình hình, chuẩn bị tốt các giải pháp sẵn sàng ứng phó với những diễn biến bất thường, các tình huống phát sinh trong năm. Xác định quyết tâm và

tập trung mọi nỗ lực để cung ứng điện và các dịch vụ chăm sóc khách hàng sử dụng điện, tạo điều kiện tốt nhất về điện cho các ngành, các địa phương, các doanh nghiệp hoàn thành đạt và vượt các chỉ tiêu kế hoạch năm 2015 cũng như kế hoạch 5 năm 2011-2015. Chuẩn bị tốt các phương án đảm bảo điện phục vụ tổ chức Đại hội đảng bộ các cấp và kỷ niệm các sự kiện lớn của đất nước trong năm 2015.

2. Xây dựng giải pháp, chỉ đạo sát sao, công khai, minh bạch các thủ tục với khách hàng và các nhà thầu xây lắp để thực hiện nghiêm nhiệm vụ giảm thời gian tiếp cận điện năng < 36 ngày;
3. Quyết tâm phấn đấu thực hiện tỷ lệ tổn thất điện năng toàn EVN không lớn hơn 8% vào cuối năm 2015.

Tập đoàn để lại cho các TCTĐL toàn bộ phần làm lợi được do thực hiện tỷ lệ TTĐN thấp hơn kế hoạch giao. Các TCTĐL thực hiện nguyên tắc của Tập đoàn áp dụng với các CTĐL và rà soát giao kế hoạch TTĐN cụ thể cho các CTĐL đảm bảo các yêu cầu sau:

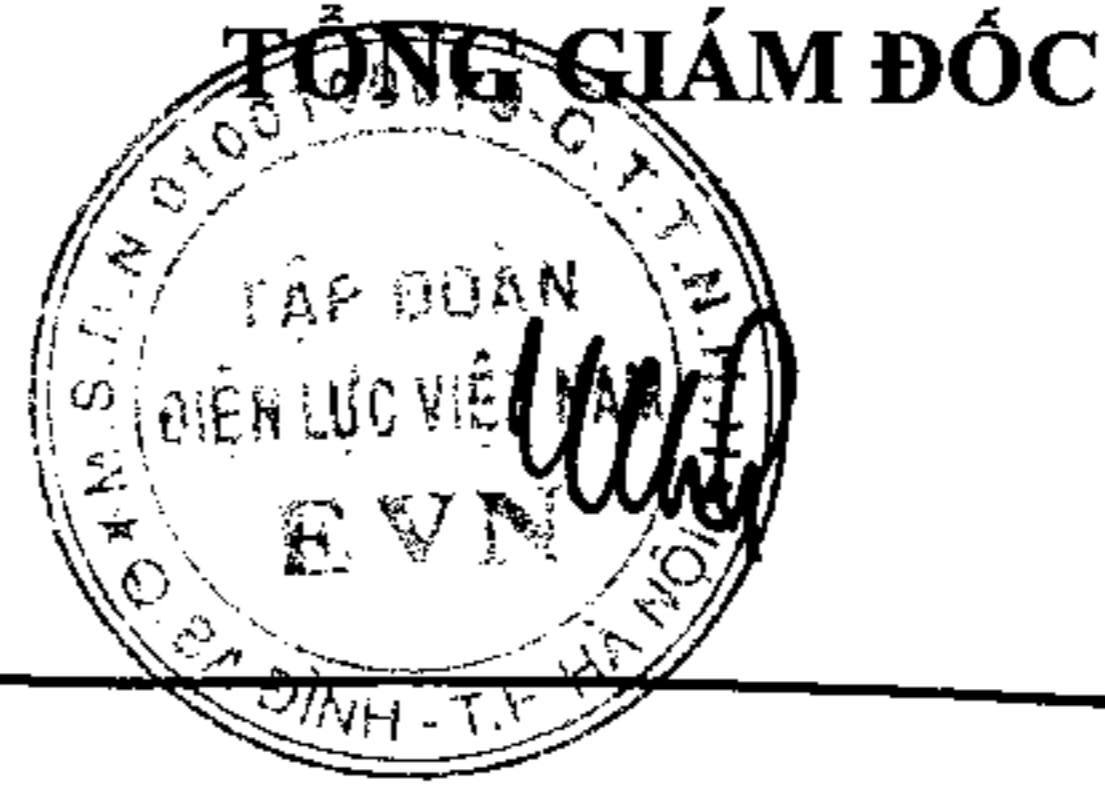
- Tất cả các CTĐL có tổn thất $\leq 9\%$.
- Các CTĐL đang có tỷ lệ TTĐN > 9%: giảm đạt tỷ lệ < 9%.
- Các CTĐL đang có tỷ lệ TTĐN > 8% - 9%: giảm đạt tỷ lệ < 8%.
- Các CTĐL đang có tỷ lệ TTĐL > 6% - 8%: giảm ít nhất 0,5% đến 1%.
- Các CTĐL đang có tỷ lệ TTĐL > 4% - 6%: giảm ít nhất từ 0,2% - 0,3%.
- Các CTĐL đang có tỷ lệ TTĐN $\leq 4\%$ phấn đấu giảm và không vượt tỷ lệ TTĐN đạt được năm 2014.

4. Quyết liệt chỉ đạo thực hiện các chỉ tiêu và nhiệm vụ về tối ưu hóa chi phí; nâng cao hiệu quả quản lý lao động (hoàn thành công tác xây dựng chức trách nhiệm vụ các phòng ban; xây dựng chức danh công việc viên chức chuyên môn nghiệp vụ; định biên lao động; tuyển dụng lao động...); đẩy mạnh và nhân rộng ứng dụng công nghệ mới và công nghệ thông tin trong kinh doanh điện năng và dịch vụ khách hàng; đào tạo nâng cao kiến thức và kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ CBNV làm công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng. Nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh, tăng năng suất lao động > 9% so với năm 2014.
5. Từng đơn vị tiến hành rà soát tình hình thực hiện các nhiệm vụ, chỉ tiêu kế hoạch 5 năm 2011-2015, phân tích đánh giá kết quả thực hiện để chuẩn bị xây dựng nhiệm vụ, chỉ tiêu kế hoạch 5 năm giai đoạn 2016-2020 và chuẩn bị các điều kiện cần thiết về tổ chức, nguồn lực đáp ứng theo lộ trình hình thành và phát triển thị trường bán buôn điện cạnh tranh.

Tổng Giám đốc Tập đoàn yêu cầu Chủ tịch/Tổng giám đốc, Giám đốc các đơn vị và tập thể cán bộ công nhân viên, người lao động tại các đơn vị trong Tập đoàn, đặc biệt là các Tổng công ty Điện lực, quán triệt sâu sắc tầm quan trọng của công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng, xác định đây là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt, lâu dài thể hiện trách nhiệm của Tập đoàn và nâng cao uy tín, hình ảnh của Tập đoàn trong xã hội đưa ra các giải pháp tổ chức thực hiện gắn kết chặt chẽ với Chủ đề năm 2015 của Tập đoàn là "Năng suất-Hiệu quả". Quyết tâm hoàn thành kế hoạch sản xuất kinh doanh 2015 và cải thiện mạnh mẽ và nâng cao chất lượng DVKH./.

Nơi nhận:

- Các Tổng công ty Điện lực (để t/hiện);
- A0, EPTC, NPT, EVNIT, EIC (để t/hiện);
- Thành viên HĐQTV (để b/cáo);
- Văn phòng Đảng ủy;
- Công đoàn Điện lực VN (để p/hợp);
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Các Ban, Văn phòng EVN;
- Lưu VT, KD.



Phạm Lê Thanh