

**CHỈ THỊ**  
**Về việc thực hiện các hoạt động trong “Tháng tri ân khách hàng”  
tháng 11-12/2020**

Hướng tới kỷ niệm 66 năm Ngày truyền thống ngành Điện lực Việt Nam (21/12/1954 - 21/12/2020), chương trình thường niên “Tháng tri ân khách hàng” là hoạt động thiết thực, quan trọng hướng tới cộng đồng, tiếp tục góp phần nâng cao hơn nữa hình ảnh Tập đoàn đối với xã hội và công chúng. Căn cứ tình hình thực tế, Tập đoàn ban hành Chỉ thị về việc thực hiện các hoạt động trong “Tháng tri ân khách hàng” - tháng 11-12/2020 như sau:

**I. MỤC ĐÍCH - YÊU CẦU**

- Các hoạt động thể hiện sự tri ân của EVN hướng tới đồng bào miền Trung bị ảnh hưởng sau trận lũ lịch sử tháng 10/2020 và thiên tai năm 2020 thông qua các hoạt động kinh doanh & dịch vụ khách hàng.

- Các hoạt động, sự kiện được tổ chức trong “Tháng tri ân khách hàng”- tháng 11-12/2020 phải tạo được sự gắn kết, thiết thực, hướng trực tiếp vào việc hỗ trợ, giúp đỡ người dân là khách hàng khu vực miền Trung khắc phục khó khăn, sớm ổn định các hoạt động sản xuất, kinh doanh và cuộc sống.

- Các hoạt động của chương trình phải đảm bảo nguyên tắc “Thực tế, phù hợp, có sức lan tỏa”.

- Các hoạt động của chương trình phù hợp với các chỉ đạo điều hành và phù hợp với năm chủ đề 2020 của Tập đoàn.

**1. Đối tượng chương trình.**

- Các khách hàng đang sử dụng điện và một số người dân, doanh nghiệp, trường học, cơ sở y tế tại khu vực miền Trung bị ảnh hưởng do các đợt thiên tai do mưa bão, lũ lụt lịch sử năm 2020.

**2. Phạm vi và thời gian.**

- Các Tổng Công ty Điện lực chủ động các chương trình tri ân khách hàng 2020 đảm bảo hiệu quả, thiết thực.

- Một số khách hàng sử dụng điện là người dân, doanh nghiệp, trường học, cơ sở y tế tại khu vực miền Trung bị ảnh hưởng do các cơn bão và lũ lụt lịch sử năm 2020, bao gồm các tỉnh: Nghệ An, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Quảng Trị, Thừa Thiên – Huế, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Bình Định, Phú Yên, Kon Tum, Gia Lai.

- Các Tổng Công ty Điện lực miền Bắc, miền Trung trực tiếp thực hiện triển khai các hoạt động hỗ trợ và tri ân tại các địa phương cụ thể. Các Tổng Công ty Điện lực miền Nam, TP Hà Nội, TP HCM và các Tổng Công ty Phát điện, Tổng Công ty Truyền tải điện Quốc gia chủ động phối hợp với các Tổng Công ty

Điện lực miền Bắc, miền Trung để hỗ trợ kinh phí, vật tư cần thiết cho người dân, doanh nghiệp miền Trung bị ảnh hưởng của bão, lũ.

- Thời gian: trong tháng 11-12/2020.

### **3. Mục tiêu**

Các hoạt động đều tập trung vào việc hỗ trợ người dân, doanh nghiệp miền Trung sớm ổn định cuộc sống, khắc phục kịp thời hoạt động của lưới điện nhằm cung cấp điện an toàn, nhanh chóng cho người dân, doanh nghiệp vùng lũ; chung tay cùng Đảng, Chính phủ, chính quyền địa phương và xã hội giúp người dân, doanh nghiệp bằng hoạt động thiết thực của cán bộ công nhân viên EVN.

### **4. Thông điệp**

#### **“Chung tay hướng về đồng bào miền Trung bị ảnh hưởng do thiên tai, bão lụt năm 2020”**

- Mọi hoạt động công tác kinh doanh & dịch vụ khách hàng được thực hiện theo đúng quy định. Tuân thủ nghiêm túc các quy định trong Bộ Quy trình kinh doanh điện năng áp dụng trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam.

- EVN là doanh nghiệp Nhà nước tận tâm, trách nhiệm trong các hoạt động hỗ trợ bà con vùng lũ, tận dụng tối đa mọi nguồn lực để khôi phục cấp điện cho khách hàng khu vực lũ lụt.

### **5. Sự kiện chính của Tháng tri ân**

- Sửa chữa điện, lắp mới hệ thống điện gia đình cho một số hộ nghèo, gia đình chính sách, hoàn cảnh khó khăn, trường học, cơ sở y tế bị ảnh hưởng nặng nề tại khu vực chịu bão lụt miền Trung năm 2020.

- Lắp đèn chiếu sáng cho một số cơ sở y tế, trường học, hộ gia đình chính sách, hộ nghèo và vùng bị ảnh hưởng nghiêm trọng bởi bão lụt miền Trung.

## **II. HOẠT ĐỘNG TRIỂN KHAI**

Tập đoàn yêu cầu các các Tổng Công ty Điện lực, các đơn vị trực thuộc triển khai, thực hiện nghiêm túc các hoạt động trong “Tháng tri ân khách hàng” theo các hoạt động sau:

### **1. Yêu cầu:**

- Các đơn vị lưu ý đảm bảo kinh phí được sử dụng, các Tổng Công ty Điện lực/Công ty Điện lực không tổ chức Hội nghị khách hàng năm 2020, triển khai các hoạt động tri ân khách hàng thiết thực, hợp lý, hiệu quả để ưu tiên tập trung nguồn lực hỗ trợ người dân bị ảnh hưởng bởi bão, lũ lụt.

- Các hoạt động kinh doanh dịch vụ khách hàng theo đúng các chỉ tiêu, cam kết về dịch vụ khách hàng của Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

- Thực hiện các chương trình an sinh xã hội hỗ trợ đồng bào nhân dân miền Trung thiết thực với người dân, cộng đồng, phù hợp với thực tế tại địa phương.

### **2. Các chương trình:**

- Miễn phí nhân công “Vệ sinh công nghiệp trạm biến áp” cho các doanh nghiệp tại các tỉnh bị bão lụt tại miền Trung.

- Hỗ trợ sửa chữa hệ thống điện, lắp đèn chiếu sáng cho một số các cơ sở y tế, trường học. Hỗ trợ sửa chữa hệ thống điện của gia đình, thay dây sau công tơ,

thay đèn chiếu sáng, hỗ trợ kinh phí sửa chữa các thiết bị gia đình bị hư hỏng đối với một số hộ gia đình chính sách, hộ nghèo, hộ cận nghèo, gia đình có công với cách mạng, các gia đình neo đơn, có hoàn cảnh khó khăn tại các tỉnh bị bão lụt và các khu vực theo kế hoạch của các Tổng Công ty Điện lực.

- Thực hiện chương trình an sinh xã hội: “Trao niềm tin, gửi yêu thương” tặng quà, nhu yếu phẩm, vật dụng cần thiết, phương tiện sản xuất cho một số hộ nghèo, các hộ gia đình chính sách, các hộ dân chịu ảnh hưởng nặng nề bởi trận bão lụt lịch sử tại miền Trung năm 2020. Tài trợ học bổng, tặng sách vở, quần áo, trang thiết bị và một số vật tư thiết yếu cho một số trường học, cơ sở y tế tại các địa phương

- Thực hiện chương trình “Uống nước nhớ nguồn”: Tặng quà, sửa chữa điện cho các gia đình Mẹ Việt Nam Anh hùng, các gia đình thân nhân là liệt sĩ có thân nhân (bố, mẹ và con ruột) là CBNV đang công tác trong EVN và các đơn vị.

- Ngoài các chương trình nêu trên, các Tổng Công ty Điện lực chủ động thực hiện các chương trình tri ân khách hàng phù hợp với địa bàn, đối tượng khách hàng của từng đơn vị, đảm bảo tiêu chí tiết kiệm, thiết thực và có sức lan tỏa trong cộng đồng.

### **3. Công tác truyền thông**

- Ban Truyền thông (TT) Tập đoàn chuẩn bị Thông cáo báo chí về Chương trình “Tháng tri ân khách hàng”, gửi tới các cơ quan báo chí, đồng thời chỉ đạo tuyên truyền trên fanpage Điện lực Việt Nam, nhóm Đồng nghiệp EVN, chỉ đạo các Tổng Công ty và các đơn vị trực thuộc tổ chức truyền thông về chương trình và triển khai thực hiện.

- Trung tâm Thông tin Điện lực phối hợp Ban TT xây dựng bộ nhận diện chương trình “Tháng tri ân khách hàng”; tổ chức sản xuất tin bài, phóng sự về các hoạt động trong “Tháng tri ân khách hàng” để đăng tải trên các phương tiện thông tin đại chúng theo yêu cầu của Ban TT Tập đoàn.

- Trên website của đơn vị phải xây dựng chuyên mục riêng “Tháng tri ân khách hàng” ở vị trí nổi bật để đăng tải các thông tin liên quan đến hoạt động của đơn vị trong tháng tri ân khách hàng.

- Các cán bộ điện lực thực hiện các hoạt động an sinh xã hội tại (mục 2, phần II) phải mặc đồng phục theo quy định khi thực hiện nhiệm vụ.

- Các Tổng Công ty bố trí phóng viên báo chí đi cùng một số đoàn công tác thực hiện hoạt động tri ân, hỗ trợ an sinh xã hội để ghi hình, viết bài, tìm hiểu thực tế nhằm thực hiện hiệu quả hoạt động truyền thông.

## **III. TỔ CHỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

### **1. Lãnh đạo Tập đoàn**

- PTGD Võ Quang Lâm: trực tiếp chỉ đạo triển khai thực hiện các hoạt động diễn ra trong Tháng “Tri ân khách hàng”.

### **2. Các Ban Tập đoàn (TT, KD, KH, TCKT)**

- Chủ động triển khai các hoạt động trong “Tháng tri ân khách hàng” theo phân công nhiệm vụ và chỉ đạo trực tiếp của Lãnh đạo Tập đoàn.

- Tổ chức, hướng dẫn, phối hợp với đơn vị liên quan để thực hiện hiệu quả những hoạt động trong tháng.

- Các Ban, đơn vị trong Tập đoàn chủ động trong việc bố trí thời gian, nhân lực tham gia và hoàn thành theo đúng nhiệm vụ được phân công.

- Xem xét, bố trí và báo cáo Lãnh đạo Tập đoàn phê duyệt nguồn kinh phí phù hợp cho việc tổ chức, triển khai các chương trình, hoạt động và sự kiện trong “Tháng tri ân khách hàng”; hướng dẫn các đơn vị thực hiện theo đúng các quy định về tài chính.

- Ban TT chủ trì thiết kế các banner nhận diện sự kiện Tháng tri ân để thực hiện thống nhất trong toàn EVN.

- Ban TT làm đầu mối tổng hợp nhu cầu đề xuất hỗ trợ của EVNNPC, EVNCPC, phân bổ yêu cầu hỗ trợ cho các Tổng Công ty thuộc Tập đoàn để chuyển cho EVNNPC, EVNCPC triển khai thực hiện hỗ trợ.

### **3. Các Tổng Công ty thuộc Tập đoàn**

#### **3.1 Đối với 9 Tổng Công ty:**

- Chuẩn bị bố trí nguồn kinh phí triển khai các hoạt động trong “Tháng tri ân khách hàng”.

- Các Tổng Công ty hỗ trợ kinh phí hoặc vật tư thiết bị theo phân bổ, điều phối của Tập đoàn để triển khai hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, trường học, cơ sở y tế vùng bị ảnh hưởng bão lụt ở miền Trung.

- Kết hợp tổ chức thăm hỏi, tặng quà, tri ân các Mẹ Việt Nam Anh hùng do Tập đoàn và các đơn vị đang phụng dưỡng nhân dịp Tháng tri ân khách hàng.

#### **3.2 Đối với các Tổng Công ty Điện lực:**

- EVNCPC, EVNNPC chỉ đạo các Công ty Điện lực tại các tỉnh bị ảnh hưởng bão lụt tổng hợp, đề xuất một số đối tượng ảnh hưởng nặng cần hỗ trợ ở từng địa phương bị ảnh hưởng bão lụt, báo cáo Tập đoàn (Ban TT và Ban KD) trước ngày 15/11/2020.

- Phối hợp với các cơ quan báo chí Trung ương và tại địa phương đẩy mạnh tuyên truyền các hoạt động hỗ trợ của đơn vị theo thực tế triển khai.

- Cung cấp thông tin, tư liệu, báo cáo kết quả về Tập đoàn qua Ban TT và Trung tâm Thông tin Điện lực (EVNEIC) để tổ chức truyền thông cấp Tập đoàn.

- Kết hợp tổ chức thăm hỏi, tặng quà, tri ân các Mẹ Việt Nam Anh hùng do Tập đoàn và các đơn vị đang phụng dưỡng nhân dịp Tháng tri ân khách hàng.

- Kế hoạch tổ chức các hoạt động an sinh xã hội: đồng loạt mỗi tỉnh/thành phố tổ chức hoạt động an sinh xã hội phù hợp. Nếu trên địa bàn 1 tỉnh/thành phố có nhiều đơn vị cùng đóng trụ sở thì tổ chức kết hợp giữa các đơn vị cùng thực hiện.

- Các chương trình tặng quà, khuyến mại: yêu cầu các TCTĐL chỉ đạo các đơn vị báo cáo với Sở Công Thương trước khi thực hiện theo đúng quy định hiện hành.

- Báo cáo Tập đoàn kết quả thực hiện Tháng “Tri ân khách hàng” sau khi kết thúc chương trình, gửi tới email: [bantt@evn.com.vn](mailto:bantt@evn.com.vn) để Ban TT tổng hợp.

#### **4. Công đoàn Điện lực Việt Nam**

Chỉ đạo các tổ chức công đoàn cơ sở triển khai thực hiện và tổ chức tuyên truyền về các hoạt động:

- Vận động, yêu cầu các đoàn viên cơ sở tham gia, triển khai các hoạt động trong Tháng tri ân khách hàng.

- Tổ chức thăm hỏi, tặng quà các gia đình liệt sỹ, thương binh, gia đình chính sách có thân nhân (bố, mẹ và con ruột) là CBNV đang công tác trong EVN và các đơn vị.

- Tham gia các hoạt động “Tháng tri ân khách hàng” cùng với đơn vị chuyên môn.

#### **IV. KINH PHÍ HOẠT ĐỘNG**

- Kinh phí thực hiện các hoạt động do các Tổng Công ty chủ động cân đối.

- Các đơn vị tính toán hợp lý, tiết kiệm chi phí để thực hiện các hoạt động, sự kiện, dựa trên cơ sở nguồn vốn đã được duyệt của năm 2020 ./.

#### ***Nơi nhận:***

- Hội đồng thành viên (để b/cáo);
- Đảng ủy EVN;
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Công đoàn ĐLVN (để phối hợp);
- Đoàn TN EVN (để phối hợp);
- Các Kiểm soát viên NN;
- Các Tổng Công ty (để t/hiện);
- EVNEIC (để thực hiện);
- Các Ban: KH, TCKT, KT-SX, AT, PC;
- Lưu: VT, TT, KD, TCKT.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

**Trần Đình Nhân**