TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM
TỔNG CÔNG TY
ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC

Số: 599 /CT-EVN*NPC*

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 01 tháng 03 năm 2018

CHỈ THỊ
Về công tác Kinh doanh dịch vụ khách hàng và Văn hóa doanh nghiệp

Năm 2018, với định hướng lấy tinh thần và mục tiêu đổi mới Kinh doanh và dịch vụ khách hàng (KD&DVKH), chiến lược phát triển nguồn nhân lực của Tổng công ty làm mục tiêu trọng tâm để triển khai sâu rộng và có hiệu quả các chương trình của hành trình văn hoá. Thông qua xây dựng phong cách lãnh đạo mới EVN*NPC*, phong trào văn hoá học tập không ngừng và các nội dung văn hoá quan trọng khác. Triển khai thành công "Hành trình văn hóa EVN*NPC*" với sự lan toả sâu rộng và sức ảnh hưởng tích cực đến toàn thể CBCNV ở tất cả các đơn vị đồng thời phát huy vai trò nền tảng của Văn hóa doanh nghiệp (VHDN) đối với chương trình đổi mới Kinh doanh và dịch vụ khách hàng, an toàn của Tổng công ty.

Nhìn thẳng vào sự thật, thay đổi tư duy của đội ngũ lãnh đạo các cấp và toàn thể CBCNV theo phương châm: **Đổi mới – chuyên nghiệp – Hành động – Hiệu quả** sẽ phải được thực hiện quyết liệt, đồng bộ ở tất cả các phòng, ban, đơn vị để tạo nên một phong trào chung của cả Tổng công ty.

Để triển khai có hiệu quả Chỉ thị số 989/CT- EVN ngày 28 tháng 2 năm 2018 của Tổng giám đốc Tập đoàn Điện lực Việt Nam (sao gửi kèm theo), Tổng công ty đề ra những mục tiêu, nhiệm vụ và các giải pháp cho năm 2018, cụ thể như sau:

I. Công tác kinh doanh & dịch vụ khách hàng:

1. Các chỉ tiêu chính năm 2018:

- Điện thương phẩm: 63,9 tỷ kWh, tăng 11,45%.
- Giá bán điện bình quân: 1.635, đạt kế hoạch EVN giao.
- Tổn thất điện năng: 5,5%, giảm 0,13% so với năm 2017.
- Tỷ lệ thu tiền: ≥ 99,7%.
- Chỉ tiêu độ tin cậy cung cấp điện: SAIDI: 973 phút/KH/năm, SAIFI: 12,94 lần/KH/năm, MAIFI: 2,23 lần/KH/năm.
- Chỉ số tiếp cận điện năng: ≤ 07 ngày làm việc.
- Điểm đánh giá sự hài lòng khách hàng: ≥ 8 điểm.
- Các chỉ tiêu về dịch vụ khách hàng đạt kết quả cao hơn năm 2017.

2. Tổ chức thực hiện:

Toàn Tổng ty phải đồng thuận 03 quan điểm sau:

- Không hài lòng với những gì đã có, đã làm được, vì khách hàng và xã hội luôn có đòi hỏi ngày càng cao, phục vụ của ngành điện phải ngày càng văn minh hơn để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

- Mọi hoạt động trong dây chuyền sản xuất kinh doanh, quản trị doanh nghiệp phải phục vụ kinh doanh và phải tính đến các chỉ tiêu về dịch vụ khách hàng (DVKH).

- Cần quan tâm toàn diện đến người lao động, hướng đến làm hài lòng người lao động cả về vật chất và tinh thần để người lao động thực sự gắn bó, tận tâm với công việc.

2.1. Thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh:

- Bám sát quy hoạch lưới điện và nhu cầu sử dụng điện của khách hàng để bố trí nguồn vốn đầu tư lưới điện nhằm cung cấp điện kịp thời cho khách hàng để tăng thương phẩm và doanh thu.

- Tổ chức kiểm tra đột xuất, kiểm tra chuyên sâu công tác giảm tổn thất điện năng, đặc biệt là đánh giá chất lượng lập phương án, theo dõi, đánh giá hiệu quả giảm tổn thất điện năng đối với các công trình nâng cấp, cải tạo, xây dựng mới trong năm 2017 và 2018

- Các Công ty Điện lực (CTĐL) phải sử dụng tối ưu công tơ điện tử thông qua việc chọn lọc khách hàng để lắp đặt công tơ điện tử theo nguyên tắc sẽ đo đếm được thương phẩm lớn nhất, phấn đấu toàn Tổng công ty có trên 85% sản lượng thương phẩm đo qua công tơ điện tử, công việc này cần xong trước 30/9/2018.

- Chủ động trong công tác rà soát, lập kế hoạch mua sắm công tơ phục vụ cho thay thế định kỳ và phát triển mới của các đơn vị, không để xảy ra tình trạng quá hạn kiểm định do thiếu công tơ.

- Giao Ban Kỹ thuật chủ trì phối hợp với Ban Kinh doanh tham khảo mẫu thiết kế của các CTĐL để lập thiết kế mẫu cho việc lắp đặt hệ thống đo đếm như hòm hộp công tơ, dây vào, dây ra ... đảm bảo mỹ quan, gọn gàng, phù hợp với địa hình của các đơn vị, công việc này hoàn thiện xong trước 30/04/2018.

2.2. Công tác dịch vụ khách hàng:

- Trước 30/04/2018, yêu cầu tất cả các CTĐL phải thực hiện việc tiếp nhận, cung cấp dịch vụ điện trực tiếp tại Trung tâm hành chính công hoặc gián tiếp qua cổng thông tin điện tử của tỉnh/thành phố, đảm bảo các số liệu về chỉ tiêu dịch vụ khách hàng chính xác, trung thực.

- Tiếp tục dán tem quảng bá số điện thoại 19006769 và hoàn thành xong trước 31/04/2018.

- Nâng cấp phần mềm CRM tích hợp, khai thác tự động thông tin về tình hình cung cấp điện từ các trung tâm điều khiển xa, dữ liệu đo đếm từ xa của các công tơ điện tử đầu nguồn các TBA chuyên dùng và công cộng để Trung tâm chăm sóc khách hàng có nguồn thông tin trả lời khách hàng.

- Hoàn thiện nội dung đã thực hiện thí điểm tại 4 đơn vị, sửa đổi bổ sung để thực hiện triển khai chương trình Khách hàng là trung tâm tại 8 tỉnh (năm 2018) và cho các tỉnh còn lại vào năm 2019; (ii) Triển khai nhận diện thương hiệu vào hệ thống Website của Tổng công ty và các đơn vị, trụ sở CTĐL, phòng Giao dịch khách hàng; (iii) Hoàn thành các khóa đào tạo để nâng cao nghiệp vụ cho các đơn vị.

2.3. Tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng KHCN và trang thiết bị tiên tiến:

- Tổ chức rà soát và đề xuất nâng cấp, trang bị hạ tầng công nghệ thông tin, tổ chức triển khai hệ thống CMIS 3.0 tập trung dữ liệu tại Tổng công ty theo đúng chỉ đạo của EVN.

- Nghiên cứu áp dụng giải pháp quét, lưu trữ điện tử hợp đồng mua bán điện đã ký kết với khách hàng để tạo điều kiện lưu trữ quản lý dễ dàng, thuận tiện trong công tác tìm kiếm, tra cứu và quản lý thông tin khách hàng, thực hiện xong trước 30/09/2018.

- Xây dựng hệ thống quản lý và điều hành công tác quản lý kinh doanh theo mô hình tập trung dữ liệu tại Tổng công ty. Xây dựng kho quản lý dữ liệu nợ online tập trung nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác thu nộp tiền điện.

- Khai thác hệ thống HSM để cấp phát, quản lý và thực hiện ký số đối với các giao dịch nội bộ trong hoạt động sản xuất kinh doanh như: (i) Phối hợp nội bộ các phòng ban để giải quyết cấp điện; (ii) Các báo cáo nội bộ từ cấp ĐL/CTĐL đến Tổng công ty; (iii) Đối soát, xác nhận sản lượng điện giao nhận đầu nguồn của các CTĐL/ĐL trên kho đo đếm dùng chung.

2.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực:

- Chú trọng đào tạo lại, đào tạo nâng cao đối với lực lượng lao động trực tiếp tại các Điện lực, coi trọng việc đào tạo để thay đổi nhận thức và kỹ năng giao tiếp cho cấp Điện lực.

- Tổ chức thi sát hạch năng lực của Phó giám đốc Kinh doanh, Trưởng phòng Kinh doanh của CTĐL, Giám đốc các Điện lực quận huyện xong trước 31/7/2018 để làm cơ sở quy hoạch, bổ nhiệm và luân chuyển cán bộ.

- Tập trung vào các chương trình đào tạo về công nghệ - kỹ thuật mới như: sử dụng công nghệ thông tin, quản lý lưới điện thông minh, hệ thống đo đếm tiên tiến AMR/AMI; kỹ năng giao tiếp dịch vụ khách hàng, Đào tạo đáp ứng cho công tác thị trường điện.

2.5. Công tác truyền thông dịch vụ khách hàng:

- Tiếp tục đào tạo cho đội ngũ Cán bộ công nhân viên (CBCNV) để tạo chuyển biến trong hành vi, thói quen giao tiếp thân thiện, văn minh với khách hàng.

- Phối hợp với các sở, ban, ngành và cơ quan thông tấn, báo chí trên địa bàn tổ chức tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng khách hàng. Chủ động cung cấp thông

tin cho khách hàng và các cơ quan truyền thông. Thống nhất một đầu mối phát ngôn trong đơn vị.

- Nội dung công tác truyền thông cần tập trung tuyên truyền về: (i) Đảm bảo cung ứng điện; (ii) Các cải cách về thủ tục hành chính của ngành điện; (iii) Chính sách của Nhà nước về giá bán điện...

II. Công tác Văn hóa doanh nghiệp:

1. Nhiệm vụ:

- Triển khai thống nhất chương trình hoạt động trên các mặt toàn diện của VHDN EVN*NPC* với sự cam kết của thủ trưởng tất cả các đơn vị thành viên đối với mục tiêu, nhiệm vụ công tác của "Hành trình văn hoá" và chương trình đổi mới kinh doanh và dịch vụ khách hàng, văn hóa an toàn của Tổng công ty phát động và chủ đề năm 2018 "nâng cao chất lượng nguồn nhân lực".

- Từ tháng 4/2018 tổ chức triển khai chương trình hội thảo, tập huấn đào tạo nâng cao năng lực lãnh đạo, phong cách lãnh đạo và năng lực quản trị đổi mới kinh doanh tại các đơn vị theo một chương trình, nội dung thống nhất của "Hành trình văn hoá EVN*NPC*". Tập huấn nâng cao kỹ năng cho cán bộ chuyên trách về văn hóa doanh nghiệp.

- Triển khai xây dựng hệ thống phần mềm quản trị văn hoá doanh nghiệp tập trung thống nhất trong toàn Tổng công ty, phấn đấu đưa hệ thống đi vào sử dụng giai đoạn 1 từ tháng 7/2018.

- Tiếp tục đầu tư xây dựng hoàn thiện hệ thống nội dung VHDN dùng chung thống nhất để triển khai thực hiện các chương trình hành động một cách hiệu quả.

- Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá của nhân viên đối với thủ trưởng các đơn vị về phong cách lãnh đạo và hiệu quả lãnh đạo các chương trình đổi mới, thực hiện qua hệ thống mạng. Hoàn thành công tác thu thập, tìm hiểu và đánh giá độ hài lòng của CBCNV đối với thủ trưởng các đơn vị trong việc triển khai các nội dung VHDN quan trọng và hoạt động đổi mới KD&DVKH trước 15/12/2018. 100% cán bộ lãnh đạo và quản lý chủ chốt của các đơn vị thành viên triển khai kế hoạch cam kết thực thi các nội dung của phong cách lãnh đạo EVN*NPC*.

- Phối hợp triển khai các nội dung VHDN của hành trình văn hoá EVN*NPC* tại các đơn vị sẽ triển khai chương trình khách hàng là trung tâm trong năm 2018. 100% các đơn vị hoàn thành trước 31/10/2018 việc tổ chức triển khai các chương giáo dục đào tạo và truyền thông về VHDN theo định hướng hành trình văn hoá EVN*NPC*, trong đó ưu tiên công tác đào tạo giáo dục về phát triển năng lực và xây dựng phong cách lãnh đạo đồng thời kết hợp chặt chẽ với các nội dung chương trình đào tạo nâng cao năng lực đổi mới kinh doanh lấy khách hàng là trung tâm, an toàn lao động.

- Triển khai hiệu quả các chương trình truyền thông lan toả văn hoá đến toàn thể CBCNV, xây dựng hệ thống phần mềm di động và Web site kết nối và gắn kết

CBCNV EVN*NPC* với trải nghiệm hiện đại văn minh và nội dung ngày càng tích cực, phong phú, hiệu quả truyền thông cao.

- Triển khai chương trình nhận diện thương hiệu theo phong cách Tổng công ty năm 2018 đến các đơn vị tạo nên sự thống nhất, đồng bộ cho một hình ảnh EVN*NPC* trên đường đổi mới vì khách hàng và sự phát triển của đất nước.

- Đưa khẩu hiệu "VÌ NIỀM TIN CỦA BẠN" vào hoạt động VHDN một cách có chiều sâu để giáo dục và nâng cao nhận thức, năng lực hành động cho toàn thể cán bộ công nhân viên. Tuyên truyền sâu rộng đến toàn thể đội ngũ cán bộ công nhân viên về ý nghĩa của Slogan "VÌ NIỀM TIN CỦA BẠN", đảm bảo cán bộ quản lý các đơn vị hiểu và truyền đạt tốt về nội dung ý nghĩa của slogan.

- Triển khai thành công chương trình E-learning tạo ra môi trường học tập cho đông đảo nhân viên, xây dựng các nội dung bài giảng Elearning về VHDN.

2. Giải pháp:

- Triển khai các hoạt động văn hoá theo đúng các giá trị cốt lõi ưu tiên tập trung cho chương trình xây dựng phong cách lãnh đạo để tạo đột phá từ khâu văn hoá lãnh đạo.

- Nêu cao vai trò gương mẫu của lãnh đạo, Thủ trưởng các đơn vị có kế hoạch thực hiện phong cách lãnh đạo: Đổi mới - hành động - chuyên nghiệp - hiệu quả và có sự đánh giá hiệu quả hàng năm.

- Lan tỏa tinh thần học tập, trong đó lãnh đạo phải là người đi đầu nêu cao tinh thần học tập để biết cách lãnh đạo chuyên nghiệp hiệu quả. Học để trở thành người chính trực và công tâm; biết xây dựng và phát triển những điều đúng đắn để tổ chức trở nên lành mạnh có sự gắn kết cao đối với CBCNV.

- Đổi mới công tác quản trị văn hoá doanh nghiệp triển khai mô hình quản trị VHDN mới theo mô hình 3 cấp: Lãnh đạo - Quản lý - Thực thi giúp có thể kiểm soát, đánh giá thiết thực từng hoạt động của từng đơn vị.

- Tăng cường chất lượng và hiệu quả làm việc của các Ban Chỉ đạo VHDN từ cấp Tổng công ty đến cơ sở theo kế hoạch, nhiệm vụ và kế hoạch chỉ tiêu hoạt động VHDN cụ thể. Bổ sung đội ngũ cán bộ chuyên trách có khả năng làm việc hiệu quả.

- Giáo dục, đào tạo bằng các phương thức mới và làm tốt công tác truyền thông để lan tỏa ảnh hưởng của văn hóa mới. Tăng cường hoạt động giao lưu chia sẻ kinh nghiệm giữa các đơn vị trong và ngoài Tổng công ty, trong và ngoài nước. Khuyến khích tổ chức các hoạt động hội thảo, đào tạo giáo dục về VHDN. Tạo bầu không khí môi trường làm việc lành mạnh, chuyên nghiệp, văn minh.

- Trong năm 2018, quyết tâm xây dựng triển khai hệ thống thông tin VHDN gồm 2 nhóm chức năng: Quản trị VHDN và Chức năng phần mềm gắn kết toàn thể CBCNV với lãnh đạo Tổng công ty để thực hiện các chương trình và nội dung VHDN mới.

Căn cứ các nội dung trong Chỉ thị này, Tổng Giám đốc yêu cầu Trưởng các Ban chức năng của Tổng công ty, Chủ tịch/Giám đốc các đơn vị tổ chức phổ biến, quán triệt nhiệm vụ kinh doanh dịch vụ khách hàng và văn hoá doanh nghiệp năm 2018 tới toàn thể cán bộ, công nhân viên và chỉ đạo xây dựng kế hoạch triển khai, tổ chức thực hiện của đơn vị, phấn đấu hoàn thành toàn diện các mục tiêu, nhiệm vụ năm 2018./.

Nơi nhận:
- Ban TGĐ; (E-office)
- VP Đảng ủy; (E-office)
- KVSCC;(E-office)
- Các CTĐL, NGC, ETC1; (E-office)
- NPC.*IT*, NPC.*CC*; (E-office)
- KSĐL, Công ty TVXD Điện; (E-office)
- Trường cao đẳng nghề điện; (E-office)
- Các BQL, các đơn vị phụ trợ; (E-office)
- Các Ban, Văn phòng NPC; (E-office)
- Công đoàn NPC; (E-office)
- Người đại diện phần vốn góp tại các CPCP;
- BCĐ VHDN EVN*NPC*; (E-office)
- Lưu VT, TC&NS, KD.

TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC - TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM - CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN

Thiều Kim Quỳnh