TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Chào Xuân Kỷ Hợi 2019 - Tổng công ty Điện lực miền Bắc hướng đến sự hài lòng khách hàng

11:24 13/02/2019

Trong không khí tưng bừng của cả nước đón năm mới Kỷ Hợi, nhìn lại những chỉ tiêu, nhiệm vụ chính trị và kế hoạch sản xuất kinh doanh (SXKD) năm 2018, Tổng Công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC) đã đạt được nhiều thành tích đáng tự hào.

Đây là động lực, là niềm tin để EVNNPC thực hiện thắng lợi các mục tiêu nhiệm vụ SXKD trong năm mới 2019.



Chủ tịch kiêm Tổng giám đốc EVNNPC Thiều Kim Quỳnh trong buổi gặp mặt đầu Xuân Kỷ Hợi

Đột phá nhiều chỉ tiêu kinh doanh

Năm 2018, EVNNPC thành công với nhiều chỉ tiêu vượt kế hoạch đề ra trên nhiều lĩnh vực, trong đó phụ tải đạt sản lượng ngày max 241,90 triệu kWh, tăng 17,69% so với năm 2017; công suất Pmax đạt 11.320,9 MW tăng 14,47% so với 2017. Đây cũng là năm sản lượng điện thương phẩm của Tổng công ty đạt

64.271,85 tỷ kWh và tăng trưởng 12,09% so với năm 2017, đạt 100,58% kế hoạch EVN giao.

Một thành công khác của EVNNPC trong năm 2018 là công tác giảm tổn thất điện năng (TTĐN). Tổng công ty thực hiện đạt 5,10%, giảm 0,41% so với kế hoạch EVN giao (5,51%) và giảm 0,53% so với năm 2017. Có 26/27 Công ty điện lực hoàn thành chỉ tiêu TTĐN phấn đấu.

Nhiều điểm sáng về dịch vụ

Năm 2018, công tác dịch vụ khách hàng của Tổng công ty tiếp tục có chuyển biến tốt, chỉ số tiếp cận điện năng và các chỉ số độ tin cậy cung cấp điện được cải thiện rõ rệt.

Chỉ số tiếp cận điện năng năm 2018 của Tổng công ty đạt 5,77 ngày/7 ngày, giảm 1,23 ngày so với quy định. Việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục cấp điện được các đơn vị thực hiện theo cơ chế một cửa tại: Các phòng giao dịch Điện lực/Công ty Điện lực, Trung tâm hành chính công, cổng thông tin dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, đảm bảo rút ngắn thời gian, công khai minh bạch, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho khách hàng. Đã có 15/27 Công ty Điện lực cung cấp dịch vụ tại trung tâm hành chính công của tỉnh, huyện; 12 tỉnh chưa có Trung tâm hành chính công, Điện lực đã cung cấp dịch vụ qua Cổng thông tin của tỉnh.

14 chỉ tiêu dịch vụ khách hàng của Tổng công ty đều đạt kế hoạch. Nhằm đa dạng và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, Tổng công ty đã thực hiện dịch vụ khách hàng trực tuyến, qua đó khách hàng có thể tiếp cận tất cả các dịch vụ online của ngành điện. Mức độ hài lòng của khách hàng đạt 8,01 điểm, tăng 0,15 điểm so với năm 2017.

Năm 2018, các Công ty Điện lực đã nỗ lực triển khai phối hợp với các đơn vị để nâng cao tỷ lệ khách hàng thanh toán qua Ngân hàng và tổ chức trung gian, so với kế hoạch giao các Công ty Điện lực đều thực hiện đạt. Tính đến 31/12/2018, có 46,65 % khách hàng thanh toán tiền điện qua ngân hàng và tổ chức trung gian, với 100.040 tỷ/144.988 tỷ doanh thu, như vậy doanh thu qua ngân hàng và tổ chức trung gian là 87%.

Công tác chăm sóc khách hàng (CSKH) qua trung tâm CSKH đã dần khẳng định và tạo niềm tin cho người sử dụng điện. Bên cạnh đó, EVNNPC cũng đã triển khai có hiệu quả chương trình văn hóa doanh nghiệp (VHDN) gắn với sản xuất kinh doanh, dịch vụ khách hàng nhằm xây dựng hình ảnh thương hiệu một EVNNPC phát triển toàn diện, minh bạch vì niềm tin và lợi ích của khách hàng

sử dụng điện.

Tính đến cuối năm 2018, trên địa bàn Tổng công ty quản lý số huyện có điện đạt 100%, số xã có điện đạt 100% và số hộ dân nông thôn được sử dụng điện lưới quốc gia đạt 98,5%. Đến nay, hầu hết các thôn, bản biên giới đã được cấp điện, góp phần cùng chính quyền địa phương thực hiện mục tiêu định canh định cư, xóa đói giảm nghèo, phát triển kinh tế và giữ gìn an ninh khu vực biên giới – hải đảo. Tháng 09/2018 đã cấp điện cho đảo Rều (đảo Khỉ) tỉnh Quảng Ninh, đảo cuối cùng có dân sinh sống được cấp điện. Trong năm 2018, Tổng công ty đã tiếp nhận: 17 xã, cụm với 18.892 hộ dân.

Tổng công ty đã thực hiện tốt việc đảm bảo điện phục vụ cho các đợt tưới tiêu, các sự kiện chính trị - xã hội, các ngày lễ lớn, các kỳ thi... theo chỉ đạo của Tập đoàn. Chuẩn bị đầy đủ nhân lực, phương tiện, tăng cường ứng trực 24/24h để đối phó, xử lý kịp thời với các tình huống quá tải cục bộ, sự cố, đảm bảo an toàn cung cấp điện, an toàn cho thiết bị, công trình và an toàn cho nhân dân, phối hợp với các đơn vị điều độ, truyền tải, thay đổi kết dây, đảm bảo lưới điện truyền tải và lưới điện 110kV vận hành an toàn. Đặc biệt, Tổng công ty đã chỉ đạo các đơn vị bị thiệt hại nặng nề của bão, lũ tập trung nguồn lực, có phương án tối ưu cấp điện cho các khách hàng (đặc biệt là tiêu úng), không để ảnh hưởng đến kết quả thu hoạch của bà con nông dân trong khu vực.

Tổng công ty đã đẩy mạnh công tác chỉ đạo, kiểm tra các đơn vị quản lý lưới điện thực hiện có hiệu quả các giải pháp để nâng cao độ tin cậy cung cấp điện, năm 2018 chỉ số độ tin cậy cung cấp điện SADI 873,66 phút/ kế hoạch giao 924 phút (giảm 482,34 phút so với năm 2017), MAIFI 0,7 lần/kế hoạch giao 2,12 lần (giảm 0,19 lần so với năm 2017), SAIFI 6,61 lần/kế hoạch giao 12,29 lần (giảm 7,85 lần so với năm 2017).



Chủ tịch kiêm Tổng giám đốc EVNNPC Thiều Kim Quỳnh trao cờ cho các đơn vị đạt giải Nhất và hoàn thành xuất sắc toàn diện công tác năm 2018

Góp phần trong việc hoàn thành xuất sắc các chỉ tiêu của Tổng công ty trong năm 2018 phải kể đến các đơn vị như PC Hưng Yên, PC Vĩnh Phúc, PC Hà Nam, PC Thanh Hóa, PC Quảng Ninh, PC Nam Định, TTCSKH..., trong đó PC Hưng Yên là một trong những lá cờ đầu. Các chỉ tiêu về giảm tổn thất điện năng, các sáng kiến kinh nghiệm về công nghệ thông tin được đưa vào ứng dụng ngay trong Điều độ vận hành; Trung tâm Điều khiển từ xa; đã dùng Camera nhiệt để phát hiện sự cố rất nhanh và chính xác, giảm thiểu gần như triệt để các sự cố thoáng qua trên lưới; là Đơn vị đầu tiên đã hoàn thành 100% công tác 5S Trạm biếp áp & đường dây Trung thế trong toàn Tổng Công ty.

Với những nỗ lực và thành tích đã đạt được, PC Hưng Yên xứng đáng là đơn vị đứng đầu trong SXKD năm 2018.

Tạo đà đột phá năm 2019

Tại buổi gặp mặt đầu Xuân Kỷ Hợi, Chủ tịch kiêm Tổng giám đốc Thiều Kim Quỳnh nói: “Ngành điện chúng ta nói chung và EVNNPC nói riêng là một trong những ngành kinh doanh có nét đặc thù riêng biệt. Đó là ngành kinh doanh kỹ thuật cao, lãi lỗ, an toàn hay không chính là công tác quản lý điều hành lưới điện thật tốt, việc áp dụng 5S vào đường dây và trạm cũng hết sức cần thiết các đơn vị phải nhìn nhận và xác định cho đúng nhiệm vụ. Có như thế mới hoàn thành và hoàn thành xuất sắc các chỉ tiêu SXKD mà EVN & EVNNPC giao cho”.

Thực hiện chủ đề năm của Tập đoàn là “Nâng cao hiệu quả vận hành hệ thống điện và thị trường điện”, EVNNPC đề ra các chỉ tiêu kế hoạch sản xuất kinh doanh năm 2019 cụ thể như sau: điện thương phẩm: 72,5 tỷ kWh, tăng trưởng 12,8% so với thực hiện năm 2018; vận hành an toàn, ổn định hệ thống điện, đảm bảo cung cấp đủ điện cho phát triển kinh tế - xã hội và sinh hoạt của nhân dân; chăm sóc khách hàng với phương châm khách hàng là trung tâm; đảm bảo tiến độ, chất lượng đầu tư xây dựng, thực hiện tốt các biện pháp bảo vệ môi trường trong đầu tư xây dựng; tiếp tục sắp xếp, đổi mới doanh nghiệp, hoàn thiện bộ máy tổ chức sản xuất phù hợp với định hướng tái cơ cấu của Tổng công ty.

Năm 2019, Tổng công ty triển khai chỉ đạo toàn diện và quản lý điều hành một cách đồng bộ các công tác hoạt động văn hóa doanh nghiệp với nhiệm vụ cụ thể: triển khai các nội dung của hành trình Văn hóa EVNNPC 2020 và chương trình truyền thông lan tỏa văn hóa EVNNPC; tăng cường công tác giáo dục, đào tạo đội ngũ; phát triển văn hóa lãnh đạo và văn hóa học tập; tăng cường công tác VHDN vào hoạt động kinh doanh, an toàn...

Dù đã đạt được nhiều thành tích đáng kể, song con đường phía trước vẫn còn nhiều thách thức. Trong phần phát biểu tại Hội nghị tổng kết năm 2018 và phương hướng 2019, ông Thiều Kim Quỳnh nói: “Trọng trách nặng nề đang đặt ra đối với Ban Lãnh đạo và toàn thể CBCNV với nhiệm vụ 2019 của EVN giao cho Tổng công ty là phải hoàn thành và hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu SXKD, trong khi đó các chỉ tiêu SXKD ở năm 2018 chúng ta đã hoàn thành trước một năm so với kế hoạch rồi, việc vượt trên “Đỉnh” của “Đỉnh” thật sự là không đơn giản chút nào. EVNNPC xác định một năm 2019 sẽ có nhiều khó khăn, thử thách cần phải vượt qua”.

Ông Thiều Kim Quỳnh - Chủ tịch kiêm Tổng giám đốc EVNNPC khẳng định: với những mục tiêu và kế hoạch của năm 2019, EVNNPC sẽ phải hiện thực hóa bằng những cam kết, chiến lược, kế hoạch, hành động cụ thể với các mục tiêu đã đề ra ngay từ những ngày đầu năm 2019, phấn đấu thực hiện mục tiêu dài hạn của Tổng công ty là trở thành một doanh nghiệp ngang tầm khu vực.

Xuân Hương