

EVN - 59 NĂM VÌ SỰ NGHIỆP PHÁT TRIỂN KINH TẾ ĐẤT NƯỚC

NĂM 2013, TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC TP. HÀ NỘI (EVNHANOD) ĐÃ XÁC ĐỊNH RÕ MỤC TIÊU LÀ THỰC HIỆN CÁC GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NHẪM PHÁT HUY SỨC MẠNH TẬP THỂ, TẬP TRUNG CHỈ ĐẠO, GIẢI QUYẾT KỊP THỜI NHỮNG VƯỚNG MẮC, ĐẢM BẢO CUNG CẤP ĐỦ ĐIỆN AN TOÀN, ỔN ĐỊNH; PHẤN ĐÁU HOÀN THÀNH VƯỢT MỨC CÁC CHỈ TIÊU SẢN XUẤT KINH DOANH, ĐỒNG THỜI TIẾP TỤC TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH NĂM 2014.



TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC TP. HÀ NỘI CHẤT LƯỢNG là TIÊN QUYẾT

● THÁI LINH

Trong năm 2013, tình hình cung ứng điện trên địa bàn thành phố tương đối ổn định, đáp ứng được mục tiêu phát triển kinh tế và an sinh xã hội, phục vụ kịp thời cho các sự kiện chính trị - xã hội quan trọng của đất nước. Tổng công ty đã tập trung bám sát các phương án cung cấp điện của Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN), chủ động xây dựng các

giải pháp nhằm đảm bảo cung cấp điện tối ưu nhất cho các sự kiện quan trọng của đất nước và Thủ đô Hà Nội như các kỳ họp Quốc hội khóa XIII; Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh; Quảng trường Ba Đình; UBND TP. Hà Nội; các cơ quan Văn hoá - Thể thao - Chính quyền các cấp quận, huyện trên địa bàn Thủ đô Hà Nội, các cơ quan thông tin đại chúng...

Với truyền thống đoàn kết của tập thể CBCNV, Tổng công ty Điện lực TP. Hà Nội đã hoàn thành các chỉ tiêu sản xuất kinh doanh năm 2013, trong đó sản lượng điện thương phẩm đạt 11.270 triệu kWh; tỷ lệ tổn thất điện ở mức <7,1%; giá bán điện bình quân vượt kế hoạch EVN giao (1.644,7 đ/kWh). Bên cạnh đó, theo chỉ đạo của EVN, xác định năm 2013 là năm kinh doanh và dịch vụ khách hàng, EVNHANOI đã tích cực triển khai đề án nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng giai đoạn 2013-2015, tiến tới 2020 với mục tiêu: Xây dựng văn hóa doanh nghiệp hướng tới lợi ích của khách hàng, coi khách hàng là động lực phát triển với các hoạt động trọng tâm trong việc đơn giản hóa thủ tục cấp điện, tạo điều kiện tối đa để khách hàng tiếp cận thông tin của Tổng công ty;

xây dựng các phòng giao dịch và đội ngũ nhân viên thân thiện chuyên nghiệp; đa dạng hóa các hình thức thanh toán tiền điện; xử lý sự cố nhanh với chất lượng tốt nhất; giải đáp kịp thời các yêu cầu, thắc mắc của khách hàng...

Trong năm 2013, Tổng công ty đã tiếp nhận, giải quyết 44.435 yêu cầu cấp điện trên trang giao diện điện tử của khách hàng; tiếp nhận thông tin, giải đáp thắc mắc, khiếu nại gần 120.000 cuộc gọi; tiếp nhận 921 cuộc gọi giải quyết các vấn đề liên quan đến kinh doanh điện năng như ghi chỉ số công tơ, kiểm tra công tơ, điện áp sử dụng, thu tiền điện, thái độ phục vụ, các vấn đề khác...

Để nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng, thời gian qua, EVNHANOI đã nghiên cứu xây dựng mô hình Phòng Giao dịch khách hàng (GDKH) kiểu mẫu áp dụng cho nơi giao dịch khách hàng tại trụ sở các Công ty và các Đội quản lý điện, đồng thời thông báo đến chính quyền địa phương các cấp, tổ dân phố để giới thiệu quảng bá về các loại hình dịch vụ, các nơi giao dịch khách hàng trên địa bàn. Bộ phận GDKH này được thiết kế theo hướng thân thiện với khách hàng, theo đó sẽ dành không gian nhiều nhất cho khách hàng thay vì lối giao dịch truyền thống là dành không gian cho các nhân viên của đơn vị. Khách hàng đến điểm giao dịch sẽ được tiếp đón và hướng dẫn tới các vị trí giao dịch cần thiết, được tư vấn chu đáo bởi đội ngũ nhân viên làm công tác giao dịch khách hàng. Trang thiết bị văn phòng như hệ thống máy tính và máy in được kết nối mạng và cài đặt các phần

mềm hỗ trợ các chức năng tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của khách hàng, máy photocopy, máy fax, bàn ghế tiếp khách hàng... Chỉ tính đến 15/9/2013, tổng số phòng GDKH tại các Công ty gồm 210 phòng (trong đó: 29 phòng GDKH tại trụ sở Công ty Điện lực, 181 phòng GDKH tại các Đội quản lý điện). Đặc biệt, trong tháng 12/2013, Tổng công ty đã chỉ đạo các Công ty Điện lực đồng loạt tổ chức Hội nghị khách hàng trên toàn địa bàn thành phố. Bà Phan Mỹ Hạnh, cư trú tại 16/79 ngõ 11 Thổ Quan công tác tại Hội Phụ nữ phường Thổ Quan, quận Đống Đa cho biết: Trong năm qua, người dân trong khu vực đã rất hài lòng trong việc cung ứng điện liên tục với chất lượng điện năng ổn định, bên cạnh đó chính quyền địa phương và Hội Phụ nữ phường luôn nhận được sự quan tâm, tư vấn và tuyên truyền về cách sử dụng điện tiết kiệm, hiệu quả, phong cách làm việc của công nhân tổ quản lý điện khu vực rất nhiệt tình, năng động, đội ngũ thu ngân viên hiểu được tâm lý, giờ giấc, gần gũi với người dân trên địa bàn đã chiếm được cảm tình của người dân trong khu vực. Còn ông Đinh Quang Sáng đại diện khách hàng phường Thanh Lương, quận Hai Bà Trưng thì chia sẻ: Năm 2013, Công ty Điện lực Hai Bà Trưng đã tích cực tổ chức tuyên truyền tiết kiệm điện tại các khu dân cư, khắc phục khó khăn để cấp điện ổn định, tại các kỳ tiếp xúc cử tri hầu như không có kiến nghị của người dân về công tác cấp điện, các cán bộ công nhân viên ngành Điện luôn lắng nghe ý kiến của khách hàng và phục vụ thân thiện, chuyên

nghiệp.

Để hỗ trợ hiệu quả cho công tác dịch vụ khách hàng, EVNHANOI còn tiếp tục triển khai đầu tư công nghệ và đẩy mạnh chương trình cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa đối với tất cả các mặt hoạt động của Tổng công ty nhằm đơn giản hoá các thủ tục và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. Tối ưu phương thức tiếp nhận, xử lý thông tin tại Tổng đài 22222000, bộ phận trực sửa chữa điện của các đơn vị nhằm rút ngắn tối đa thời gian sửa chữa điện... Đồng thời, tăng cường đầu tư xây dựng, cải tạo hệ thống điện, có phương án vận hành tối ưu, linh hoạt hệ thống điện trong khu vực nhằm mục tiêu đảm bảo cấp điện an toàn, liên tục và ổn định cho Hà Nội trong hè 2013 và mùa khô 2013-2014. Trong đó, triển khai tính toán chỉ số độ tin cậy lưới điện bằng phần mềm OMS, nhằm giảm suất sự cố, nâng cao độ tin cậy lưới điện.

Phát huy những thành tích đã đạt được trong năm 2013 và với quyết tâm đổi mới trong năm 2014, EVNHANOI sẽ phấn đấu nâng cao hơn nữa chất lượng quản lý trong đầu tư xây dựng; nâng cao chất lượng của đội ngũ cán bộ làm công tác quản lý; tiếp tục đảm bảo an toàn hơn nữa trong sản xuất và vận hành hệ thống điện; đảm bảo cung cấp dịch vụ chất lượng tốt nhất đến mọi khách hàng dùng điện, nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh, góp phần xây dựng hình ảnh đẹp của ngành Điện Việt Nam trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước ■