

EVN NPC:

# Nỗ lực kinh doanh, hài lòng khách hàng

NĂM 2013 LÀ MỘT NĂM NHIỀU THÀNH CÔNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC (EVN NPC) TRONG VIỆC THỰC HIỆN QUYẾT TÂM HOÀN THÀNH NHIỆM VỤ ĐƯỢC GIAO, ĐẢM BẢO CUNG CẤP ĐIỆN ỔN ĐỊNH, LIÊN TỤC PHỤC VỤ NHU CẦU PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI, GIẢM TỔN THẤT ĐIỆN NĂNG.

● MAI PHƯƠNG

## Năm kinh doanh và dịch vụ khách hàng

Ông Nguyễn Phúc Vinh - Chủ tịch kiêm Tổng Giám đốc EVN NPC khẳng định, năm 2013 EVN lấy là năm kinh doanh và dịch vụ khách hàng, các chỉ tiêu hoàn thành kế hoạch kinh doanh theo 18 tiêu chí, trong đó rất nhiều chỉ tiêu kỹ thuật như chỉ số độ tin cậy lưới điện (MAIFI, SAIDI, SAIFI), lắp đặt công tơ theo quy định mới,... được sử dụng để đánh giá mức độ hoàn thành chỉ tiêu kinh doanh chung của Tổng công ty. Ngoài ra, dù nguồn điện khu vực phía Bắc được cung cấp khá ổn định, liên tục, tuy nhiên do ảnh hưởng của thiên tai, bão lũ, từ đầu năm đến nay cả nước có 14 cơn bão thì có đến 10 cơn bão vào thẳng các tỉnh miền Bắc hoặc bị ảnh hưởng nặng nề nên phần nào tác động đến độ tin cậy cung cấp điện nhiều khu vực Tổng công ty quản lý.

Dù vậy, trong công tác kinh

doanh và dịch vụ khách hàng, EVN NPC vẫn chủ động thực hiện nâng cao chất lượng giao tiếp khách hàng, các chỉ tiêu kinh tế, kỹ thuật và tìm nhiều biện pháp giảm tổn thất điện năng, đặc biệt tại khu vực nông thôn. Thực hiện tốt công tác dịch vụ khách hàng, giải quyết kịp thời nhu cầu mua điện, lắp đặt công tơ cho khách hàng đảm bảo nhanh chóng, đúng quy định.

## Vượt qua thiên tai

10 tháng năm 2013, EVN NPC đã thực hiện các biện pháp quản lý kỹ thuật nhằm thực hiện các chỉ số độ tin cậy lưới điện, đảm bảo cung cấp điện an toàn, tin cậy phục vụ các hoạt động chính trị xã hội, sản xuất kinh doanh của các địa phương và nhu cầu sinh hoạt của nhân dân các tỉnh phía Bắc.

Trong các tháng qua, tình hình mất điện có dấu hiệu tăng hơn so với năm 2012 do bị ảnh hưởng, thiệt hại nặng nề từ các cơn bão từ tháng 5 trở lại đây.

Thời tiết diễn biến quá phức tạp, lốc xoáy, mưa giông, bão lụt trên diện rộng tập trung tại nhiều tỉnh phía Bắc đã gây thiệt hại cho lưới điện. Các đường dây khu vực miền núi phía Bắc, ven biển như Quảng Ninh, Lạng Sơn, Thái Nguyên, Thái Bình, Bắc Cạn, Cao Bằng, Nghệ An, Hà Tĩnh, Thanh Hóa... bị ảnh hưởng không nhỏ. Tuy nhiên, ngay trước, trong và sau bão lũ, Ban Chỉ huy phòng chống lụt từ cấp Tổng công ty đến các Công ty Điện lực/Điện lực luôn chủ động các phương án phòng chống bão lũ, kịp thời sửa chữa, khắc phục thiệt hại nhằm cung cấp điện trở lại cho các phụ tải trong thời gian sớm nhất.

## Đích nhắm là khách hàng

Hiện nay, tình hình chung toàn EVN NPC về thực hiện các chỉ tiêu tổn thất, giá bán đang có xu thế tiến triển tốt nên Tổng công ty sẽ tiếp tục thực hiện để giữ và đảm bảo các chỉ tiêu này



Để đạt các chỉ tiêu kế hoạch năm 2013, EVN NPC phải tăng tốc để hoàn thành các chỉ tiêu sản xuất kinh doanh môi có thể hoàn thành kế hoạch. Sản lượng điện thương phẩm 10 tháng năm 2013 của EVN NPC đạt hơn 27,8 tỷ kWh, tăng 11,04% so với cùng kỳ năm 2012, đạt 83,3% kế hoạch năm đề ra. Chỉ tiêu tổn thất điện năng tháng 10/2013 đạt 8,33%, đưa tỷ lệ tổn thất toàn EVN NPC đến thời điểm hiện tại, 10 tháng năm 2013 đạt 7,77%, giảm 0,33% so với cùng kỳ năm trước.

hoàn thành kế hoạch trong các tháng cuối năm. Để bảo đảm cung cấp điện ổn định và đáp ứng các nhu cầu của khách hàng trong kinh doanh dịch vụ, phấn đấu giảm tỷ lệ tổn thất điện năng, EVN NPC đã và đang nỗ lực thực hiện các giải pháp trong quản lý kỹ thuật vận hành, kinh doanh điện năng, quản trị doanh nghiệp, thực hiện tốt các quy chế, quy định đã ban hành để hoàn thành nhiệm vụ.

Trong các tháng cuối năm, một trong những nhiệm vụ trọng tâm của Tổng công ty là phải đảm bảo cấp đủ điện ổn định, liên tục, đặc biệt đối với một số khách hàng trọng điểm tại Khu công nghiệp Yên Phong, Bắc Ninh và Yên Bình, Thái Nguyên. Thực hiện chuyển đấu nối các trạm

biến áp theo các phương án kỹ thuật đã được phê duyệt, đầu tư xây dựng thêm các trạm biến áp (TBA) 110 kV, điều chuyển tụ bù từ TBA 110 kV Tầng Loỏng về lắp đặt tại TBA 110 kV Yên Phong. Đầu tư cải tạo tối thiểu, khẩn trương thay thế công tơ lưới điện hạ áp nông thôn để giảm tổn thất điện năng các trạm biến áp mới tiếp nhận.

Trong quản lý, kinh doanh điện năng, EVN NPC sẽ tăng cường kiểm tra hệ thống đo đếm, nhất là tại các khu vực trung áp có tỷ lệ tổn thất cao chưa rõ nguyên nhân; Khai thác hiệu quả chương trình CMIS 2.0 phục vụ việc phân tích, quản lý tổn thất điện năng, áp dụng các giải pháp công nghệ thông tin phục vụ tốt công tác dịch vụ khách hàng như triển khai các

ứng dụng phần mềm, nhấn tin chăm sóc khách hàng dùng điện,...

Về công tác an toàn lao động, EVN NPC sẽ siết chặt hơn nữa việc chấp hành kỷ luật, tuân thủ các quy trình quy phạm an toàn vệ sinh lao động đến người lao động. Lãnh đạo Tổng công ty cũng cho biết, nếu cần, có thể áp dụng ngay những biện pháp mạnh trong tổ chức, kỷ luật... ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi người lao động, cán bộ quản lý nhằm quyết tâm để chính sách “An toàn là bạn, tai nạn là thù” luôn hiện hữu và thành kim chỉ nam hành động trên mọi ngã đường công tác, mọi cây cột, đường điện ■