

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐIỆN LỰC**



ĐOÀN THỊ PHƯƠNG HOA

**GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC KINH
DOANH BÁN ĐIỆN TẠI CÔNG TY ĐIỆN LỰC
BẮC TỪ LIÊM**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN LÝ NĂNG LƯỢNG

HÀ NỘI, 2025

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐIỆN LỰC**

ĐOÀN THỊ PHƯƠNG HOA

**GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC KINH
DOANH BÁN ĐIỆN TẠI CÔNG TY ĐIỆN LỰC
BẮC TỪ LIÊM**

**Chuyên ngành : Quản lý năng lượng
Mã số : 8510602**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN LÝ NĂNG LƯỢNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. DƯƠNG TRUNG KIÊN

HÀ NỘI, 2025

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo sau đại học, Khoa Quản lý năng lượng và công nghiệp, trường Đại học Điện lực đã tạo mọi điều kiện cho tôi trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành, lời tri ân sâu sắc nhất tới các thầy giáo, cô giáo đã tận tình giảng dạy lớp cao học CH11-QLNL1, chuyên ngành Quản lý năng lượng, niên khóa 2023-2025.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS Dương Trung Kiên – Giảng viên Trường Đại học Điện lực đã tận tình chỉ bảo và hướng dẫn tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn tốt nghiệp.

Xin gửi lời cảm ơn tới tất cả bạn bè, đồng nghiệp và gia đình những người luôn ủng hộ, động viên và tạo mọi điều kiện tốt nhất để tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn tới đồng nghiệp, bạn bè và gia đình, các anh/chị em cùng lớp cao học đã luôn động viên, quan tâm giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và thực hiện luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 năm 2025

Tác giả

Đoàn Thị Phương Hoa

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan đã sử dụng các tài liệu tham khảo của các tác giả, các nhà khoa học và các luận văn, ĐATN được trích dẫn trong phụ lục “Tài liệu tham khảo” cho việc nghiên cứu và viết luận văn của mình.

Tôi cam đoan về các số liệu và kết quả tính toán được trình bày trong luận văn là hoàn toàn do tác giả tự tìm hiểu và thực hiện trong quá trình nghiên cứu và viết ĐATNThS của mình, không sao chép và chưa được sử dụng cho đề tài luận văn nào.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 năm 2025

Tác giả

Đoàn Thị Phương Hoa

DANH MỤC KÝ HIỆU VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nguyên nghĩa
1	CBCNV	Cán bộ công nhân viên
2	CMIS	Hệ thống quản lý thông tin khách hàng
3	CSPK	Công suất phản kháng
4	EVN	Tập đoàn Điện lực quốc gia Việt Nam
5	ENVHANOI	Tập đoàn Điện lực thành phố Hà Nội
6	HĐMBĐ	Hợp đồng mua bán điện
7	KH	Khách hàng
8	KH&CN	Khoa học và Công nghệ
9	MBA	Máy biến áp
10	ĐMTMN	Điện mặt trời mái nhà
11	QLKH	Quản lý khách hàng
12	SCL	Sửa chữa lớn
13	SCTX	Sửa chữa thường xuyên
14	SXKD	Sản xuất kinh doanh
15	TCT	Tổng Công ty Điện lực thành phố Hà Nội
16	TBA	Trạm biến áp
17	XDM	Xây dựng mới

DANH MỤC BẢNG BIỂU

<i>Bảng 2-1.</i> Trình độ đào tạo của cán bộ, công nhân tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm từ năm 2021 – 2024	24
Bảng 2-2. Cơ cấu độ tuổi lao động của Điện lực Bắc Từ Liêm năm 2021-2024	26
Bảng 2-3. Điện năng thương phẩm theo thành phần phụ tải giai đoạn 2021–2024..	27
Bảng 2-4. Tỷ lệ tổn thất điện năng của Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn từ năm 2021 - 2024	31
Bảng 2-5. Giá bán bình quân của Điện lực Bắc Từ Liêm từ 2021 – 2024	32
Bảng 2-6. Hoạt động xóa bán tổng của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2021-2024	32
Bảng 2-7. Kết quả truy thu công tơ cháy và xử lý vi phạm giá bán điện của Công ty điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2021-2024	33
Bảng 2-8. Kết quả kiểm tra, cắt giảm định mức số hộ dùng chung của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2021-2024	34
Bảng 3-1. Sản lượng điện thương phẩm của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm	41
Bảng 3-2. Kế hoạch xóa bán tổng của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2025-2030	55
Bảng 3-3. Số lộ đường dây tổn thất lớn hơn 1.2% năm 2024 của Công ty Điện Lực Bắc Từ Liêm	58
Bảng 3-4. Thông tin thay thế dây dẫn	60
Bảng 3-5. Tổng hợp chi phí của giải pháp thay thế đường dây lộ 487E1.46	61
Bảng 3-6. Giá mua điện và điện năng xuất tuyến theo khung giờ lộ 487E1.46	61

DANH MỤC HÌNH VẼ

Hình 1-1. Sơ đồ công nghệ sản xuất, truyền tải điện năng đến nơi tiêu thụ	8
Hình 2-1. Hình ảnh Công ty điện lực Bắc Từ Liêm.....	16
Hình 2-2. Sơ đồ tổ chức bộ máy quản lý và SXKD của Điện lực Bắc Từ Liêm	20
Hình 2-3. Biểu đồ trình độ đào tạo của Cán bộ, Công nhân tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2021-2024	25
Hình 2-4. Biểu đồ cơ cấu độ tuổi lao động của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2021-2024	26
Hình 2-5. Tỷ lệ thành phần phụ tải giai đoạn 2021-2024	28
Hình 2-6. Biểu đồ tỷ lệ tổn thất điện năng của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2021-2024	31
Hình 2-7. Biểu đồ giá bán điện bình quân giai đoạn 2021-2024	32
Hình 2-8. Hệ sinh thái CSKH của EVNHANOI.....	35
Hình 2-9. Hệ thống điện trên đường Phú Diễn, phường Phú Diễn, TP Hà Nội	37
Hình 2-10. Hệ thống điện trên đường Cổ Nhuế, phường Đông Ngạc, TP Hà Nội...	37
Hình 3-1. Lưu đồ thực hiện cấp điện mới hạ áp	45
Hình 3-2. Lưu đồ thực hiện thay đổi chủ thể HĐMBĐ	46
Hình 3-3. Dự án ĐMTMN tại phường Xuân Đình	63
Hình 3-4. Dự án ĐMTMN tại khu công nghiệp vừa và nhỏ Từ Liêm.....	63

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ THỰC TIỄN VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA DOANH NGHIỆP	4
1.1. Cơ sở lý thuyết về hoạt động kinh doanh bán điện của doanh nghiệp.	4
1.1.1. Khái niệm, vai trò của hoạt động kinh doanh bán điện của doanh nghiệp	4
1.1.2. Các tiêu chí, chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh bán điện của doanh nghiệp	6
1.1.3. Giải pháp chung nâng cao hiệu quả kinh doanh bán điện của doanh nghiệp.	7
1.2. Đặc điểm kinh tế kỹ thuật và các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trong ngành điện.	8
1.2.1. Một số đặc điểm kinh tế kỹ thuật cơ bản của ngành điện lực	8
1.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng hiệu quả kinh doanh bán điện trong ngành điện lực.	13
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC KINH DOANH BÁN ĐIỆN GIAI ĐOẠN 2021 - 2024 Ở CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC TỪ LIÊM.....	16
2.1. Tổng quan về Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.....	16
2.1.1. Thông tin chung.....	16
2.1.2. Ngành nghề kinh doanh.....	17
2.1.3. Quá trình hình thành và phát triển	17
2.1.4. Chức năng và nhiệm vụ	19
2.1.5. Cơ cấu tổ chức quản lý và sản xuất kinh doanh	20
2.1.6. Đặc điểm về nhân sự.....	24
2.2. Thực trạng công tác kinh doanh bán điện.....	27
2.2.1. Sản lượng điện thương phẩm và phân phối điện năng.	27
2.2.2. Công tác giảm tỷ lệ tổn thất điện năng.	29
2.2.3. Giá bán điện bình quân.....	31
2.3. Đánh giá chung về công tác kinh doanh bán điện ở Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.	34
2.3.1. Thành tựu đạt được.....	34

2.3.2. Hạn chế, bất cập và nguyên nhân	37
CHƯƠNG 3: CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH BÁN ĐIỆN Ở CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC TỪ LIÊM.....	41
3.1. Mục tiêu của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đến năm 2030.....	41
3.2. Các giải pháp hoàn thiện công tác kinh doanh bán điện.....	42
3.2.1. Giải pháp quản lý.....	42
3.2.1.1. Giải pháp về quản lý khách hàng.....	43
3.2.1.2. Giải pháp quản lý nguồn nhân lực.....	42
3.2.1.3. Giải pháp quản lý giá bán điện	47
3.2.1.4. Giải pháp quản lý tổn thất điện năng.....	47
3.2.1.5. Giải pháp tăng sản lượng điện thương phẩm.....	53
3.2.2. Các giải pháp kỹ thuật	62
3.2.2.1. Giải pháp nâng cao chất lượng điện năng	62
3.2.2.2. Giải pháp cải tạo lộ đường dây và trạm biến áp có tỷ lệ tổn thất cao	65
3.2.3. Giải pháp khác	69
3.2.3.1. Giải pháp quản lý phát triển điện mặt trời mái nhà	62
3.2.3.2. Giải pháp hoàn thiện các thủ tục hành chính	65
3.2.3.3. Giải pháp phát triển dịch vụ điện gia tăng.....	69
KẾT LUẬN.....	72
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	74

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn nghiên cứu đề tài

Trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, việc đổi mới về khoa học công nghệ, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng đang là thách thức đặt ra trước các doanh nghiệp. Đây là những nhiệm vụ hết sức to lớn và nặng nề trong việc nâng cao hiệu quả kinh doanh và phát triển bền vững doanh nghiệp, nhằm góp phần phát triển và làm giàu cho doanh nghiệp, cho Nhà nước và cho mỗi cá nhân. Mỗi doanh nghiệp đều phải linh hoạt, năng động, thích ứng với môi trường mới, phải tính đến hiệu quả trong chiến lược và phương án kinh doanh cũng như diễn biến phức tạp của nền kinh tế thị trường nhằm có giải pháp ứng phó phù hợp mới có sự tồn tại và phát triển và tồn tại trong xu hướng cạnh tranh ngày càng gay gắt.

Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm với chức năng là kinh doanh bán điện trên địa bàn thành phố Hà Nội, quản lý vận hành, tổ chức phát triển hệ thống lưới điện trong toàn quận Bắc Từ Liêm. Công ty luôn phấn đấu nhằm phục vụ an toàn, ổn định, hiệu quả và kịp thời nhu cầu sử dụng điện của các cơ quan Đảng, Nhà nước, các tổ chức kinh tế - xã hội và các tầng lớp dân cư trên toàn quận Bắc Từ Liêm. Là một doanh nghiệp nhà nước trực thuộc Tổng công ty Điện lực TP Hà Nội – đơn vị thành viên Tập đoàn Điện lực Việt Nam, hoạt động trong nền kinh tế thị trường, mặc dù độc quyền trong lĩnh vực cung cấp điện năng trên địa bàn Quận song Công ty cũng không tránh khỏi việc phải chịu những tác động của quy luật thị trường. Trong điều kiện đó, để có thể phát triển được thì doanh nghiệp phải thường xuyên tự hoàn thiện để đạt được hiệu quả kinh doanh cao nhất, đồng thời có thể tự chủ trong hoạt động sản xuất kinh doanh trong mọi điều kiện kinh tế - xã hội và thương trường.

Qua quá trình thực tập tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, nhận thức được những vấn đề ảnh hưởng đến hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của Công ty, kết hợp với kiến thức đã được trang bị ở Trường đại học Điện lực, đặc biệt là các môn học chuyên ngành *Quản lý năng lượng*, tôi quyết định chọn nghiên cứu đề tài: **“Các giải pháp hoàn thiện công tác kinh doanh bán điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm”** cho luận văn thạc sĩ của mình là có tính cấp thiết, ý nghĩa khoa học và thực tiễn.

2. Mục tiêu và mục đích nghiên cứu

Đề xuất một số giải pháp có cơ sở khoa học và tính thực tiễn cao nhằm mục đích góp phần hoàn thiện công tác kinh doanh bán điện của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

a. Đối tượng nghiên cứu: Công tác kinh doanh bán điện của doanh nghiệp.

b. Phạm vi nghiên cứu:

- Về không gian: Hoạt động kinh doanh bán điện của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.

- Về thời gian: Số liệu hiện trạng hiệu quả kinh doanh của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2021-2024. Giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh đề ra cho giai đoạn đến năm 2030.

4. Nhiệm vụ nghiên cứu đề tài

Để đạt được mục tiêu đề ra, nhiệm vụ nghiên cứu đề tài gồm có:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp ngành điện nói riêng.

- Đánh giá thực trạng công tác kinh doanh bán điện của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm trong giai đoạn từ năm 2021-2024, qua đó làm rõ những kết quả đạt được, các bất cập, hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.

- Đề xuất các giải pháp góp phần hoàn thiện công tác kinh doanh của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm trong thời gian tới.

5. Phương pháp nghiên cứu

Kết hợp các phương pháp:

- Phương pháp duy vật biện chứng và tư duy logic.
- Phương pháp thống kê mô tả.
- Phương pháp phân tích.
- Phương pháp so sánh, tổng hợp số liệu.
- Tham khảo ý kiến chuyên gia, nhà khoa học.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận văn

a. Ý nghĩa khoa học

Trên cơ sở tổng hợp cơ sở lý luận và thực tiễn về hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp điện năng nói riêng; phân tích, đánh giá thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng cũng như đề xuất các giải pháp nâng hoàn thiện công tác kinh doanh bán điện của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, kết quả nghiên cứu đề tài luận văn làm phong phú thêm lý luận về công tác kinh doanh của doanh nghiệp trong điều kiện ngành điện Việt Nam và tại Hà Nội.

b. Ý nghĩa thực tiễn:

Kết quả nghiên cứu đề tài có giá trị tham khảo cho Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm và các doanh nghiệp kinh doanh điện có điều kiện tương tự. Ngoài ra, có giá trị làm tài liệu tham khảo trong học tập, nghiên cứu cho những người quan tâm.

7. Kết cấu nội dung luận văn

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận và Tài liệu tham khảo, kết cấu nội dung luận văn gồm 3 chương sau:

Chương 1. Cơ sở lý thuyết và thực tiễn về hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

Chương 2. Thực trạng hiệu quả kinh doanh bán điện giai đoạn 2021 - 2024 ở Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Chương 3. Các Giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh bán điện giai đoạn đến năm 2030 ở Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ THỰC TIỄN VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA DOANH NGHIỆP

1.1. Cơ sở lý thuyết về hoạt động kinh doanh bán điện của doanh nghiệp.

1.1.1. Khái niệm, vai trò của hoạt động kinh doanh bán điện của doanh nghiệp

1.1.1.1. Khái niệm

Phát điện, truyền tải điện, phân phối, bán buôn, bán lẻ điện, xuất nhập khẩu điện là các hoạt động điện lực do tổ chức, cá nhân thực hiện khi đáp ứng được đầy đủ các quy định của pháp luật. *(Theo quy định tại khoản 1 Điều 3 Luật điện lực sửa đổi, bổ sung 2012).*

Hoạt động kinh doanh bán điện là một trong các hoạt động điện lực, là quá trình mua điện từ nhà sản xuất hoặc đơn vị phát điện (như các nhà máy thủy điện, nhiệt điện, điện mặt trời, v.v.) và bán lại điện cho người tiêu dùng cuối cùng (cá nhân, hộ gia đình, doanh nghiệp, cơ quan, v.v.).

Bán điện là một trong những nội dung của hoạt động điện lực, bao gồm việc cung ứng điện năng cho khách hàng sử dụng điện thông qua hợp đồng mua bán điện, trên cơ sở giá điện do Nhà nước quy định hoặc theo cơ chế thị trường có sự điều tiết của Nhà nước.

Các chủ thể tham gia hoạt động bán điện có thể là: Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) và các công ty thành viên; Các công ty điện lực tư nhân (trong một số khu công nghiệp, khu đô thị); Hợp tác xã điện, ở vùng nông thôn.

Ở Việt Nam, hoạt động này được quy định trong Luật Điện lực và các văn bản hướng dẫn như:

- Luật Điện lực 2024
- Các nghị định, thông tư của Bộ Công Thương về quản lý hoạt động điện lực và sử dụng điện.

Kinh doanh bán điện là một ngành nghề kinh doanh có điều kiện, chịu sự quản lý chặt chẽ của Nhà nước và được thực hiện bởi các tổ chức, doanh nghiệp có giấy phép hoạt động điện lực trong lĩnh vực mua bán điện. Kinh doanh bán điện bao gồm nhiều công đoạn: mua điện, phân phối, bán lẻ, thu tiền.

Điện năng được sản xuất ra khi đủ khả năng tiêu thụ vì đặc điểm của hệ thống điện là ở bất kỳ thời điểm nào cũng có sự cân bằng giữa công suất phát ra và công

suất tiêu thụ. Chính vì tính chất đặc biệt của sản phẩm điện nên quá trình sản xuất kinh doanh cũng có những khác biệt so với những lĩnh vực kinh doanh khác.

1.1.1.2. Vai trò của hoạt động kinh doanh bán điện của doanh nghiệp

Hoạt động kinh doanh bán điện của doanh nghiệp giữ vai trò quan trọng và thiết yếu trong nền kinh tế và đời sống xã hội.

Là một trong số các câu phân quan trọng của lĩnh vực năng lượng nói chung, ngành điện Việt Nam trong những năm vừa qua đã nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của lãnh đạo Đảng, Nhà nước và Chính phủ, đảm bảo phát triển theo định hướng chính sách chung, hướng tới mục tiêu chung của toàn ngành năng lượng nước nhà. Bên cạnh mục tiêu đảm bảo an ninh cung cấp điện, cung cấp đủ điện cho các hoạt động kinh tế - chính trị - xã hội với chất lượng tốt, an toàn, tin cậy, ngành điện Việt Nam cũng hướng đến việc thúc đẩy phát triển thị trường điện cạnh tranh.

Đảm bảo cung cấp điện ổn định cho người tiêu dùng

Doanh nghiệp bán điện là đầu mối phân phối và cung cấp điện cho hộ dân, doanh nghiệp, cơ quan, giúp đáp ứng nhu cầu sử dụng điện liên tục, an toàn và ổn định, góp phần nâng cao chất lượng sống, hiệu quả sản xuất và thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội. Đồng thời cung cấp điện cho các khu công nghiệp, nhà máy, cơ sở sản xuất, tạo điều kiện cho hoạt động sản xuất kinh doanh; Góp phần thu hút đầu tư, đặc biệt là trong các khu công nghiệp, khu đô thị mới.

Tham gia vào chuỗi cung ứng năng lượng quốc gia

Doanh nghiệp bán điện là cầu nối giữa đơn vị phát điện và người tiêu dùng cuối, giúp hệ thống điện vận hành hiệu quả; Góp phần điều tiết và cân đối cung và cầu điện năng, đặc biệt trong mùa cao điểm hoặc khi xảy ra thiếu điện cục bộ.

Tạo nguồn thu và đóng góp ngân sách

Kinh doanh bán điện là hoạt động kinh doanh có doanh thu lớn, giúp doanh nghiệp tạo lợi nhuận; Đóng góp thuế, phí cho ngân sách nhà nước, từ đó phục vụ phát triển hạ tầng và phúc lợi xã hội.

Góp phần thúc đẩy sử dụng năng lượng hiệu quả và bền vững

Doanh nghiệp bán điện có thể thúc đẩy các chương trình tiết kiệm điện, năng lượng tái tạo, và các giải pháp sử dụng điện hiệu quả cho khách hàng; Hỗ trợ định hướng chuyển đổi năng lượng sạch theo chính sách quốc gia.

1.1.2. Các tiêu chí, chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh bán điện của doanh nghiệp

Để đánh giá hiệu quả kinh doanh bán điện của một doanh nghiệp, cần sử dụng một hệ thống tiêu chí và chỉ tiêu cụ thể nhằm phản ánh toàn diện hiệu quả về tài chính, sản lượng, chất lượng dịch vụ và hiệu quả quản trị. Dưới đây là các nhóm tiêu chí chính và các chỉ tiêu cụ thể thường được sử dụng.

1.1.2.1. Nhóm tiêu chí tài chính

Đánh giá khả năng sinh lời và hiệu quả sử dụng vốn của doanh nghiệp

Doanh thu bán điện được tính bằng sản lượng điện thương phẩm nhân với giá bán điện bình quân.

Lợi nhuận sau thuế bằng Doanh thu trừ đi Chi phí (bao gồm chi phí vận hành, truyền tải, phân phối, mua điện, khấu hao, lãi vay...).

Tỷ suất lợi nhuận trên doanh thu (ROS) được tính bằng Lợi nhuận sau thuế / Doanh thu $\times 100\%$.

Tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE) = Lợi nhuận sau thuế / Vốn chủ sở hữu $\times 100\%$.

Chi phí sản xuất kinh doanh điện bình quân (đồng/kWh) = Tổng chi phí SXKD điện / Sản lượng điện thương phẩm.

1.1.2.2. Nhóm tiêu chí sản lượng và thị phần

Đánh giá khả năng cung cấp điện và phát triển thị trường

Sản lượng điện thương phẩm (kWh) = Tổng điện năng bán ra đến khách hàng sử dụng.

Tăng trưởng sản lượng điện hàng năm (%) = (Sản lượng năm nay – Sản lượng năm trước) / Sản lượng năm trước $\times 100\%$.

Tỷ lệ tổn thất điện năng (%) = (Điện năng mua vào – Điện năng thương phẩm) / Điện năng mua vào $\times 100\%$. Tỷ lệ tổn thất càng thấp thì càng tốt.

1.1.2.3. Nhóm tiêu chí hiệu quả vận hành

Đánh giá hoạt động kỹ thuật và quản lý vận hành lưới điện.

Chỉ số SAIDI (System Average Interruption Duration Index) = Thời gian mất điện trung bình/năm/khách hàng (phút).

Chỉ số SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) = Số lần mất điện trung bình/năm/khách hàng.

$\text{Tỷ lệ điện năng thanh toán được} / \text{tổng điện năng tiêu thụ (\%)} = \text{Phản ánh mức độ thu tiền điện, hiệu quả quản lý công nợ.}$

1.1.2.4. Nhóm tiêu chí chất lượng dịch vụ khách hàng

Đánh giá sự hài lòng của khách hàng và năng lực phục vụ.

Chỉ số hài lòng khách hàng (Customer Satisfaction Index - CSI) là chỉ số được đo bằng khảo sát định kỳ.

$\text{Tỷ lệ giải quyết yêu cầu đúng hạn (\%)} = \text{Số yêu cầu được xử lý đúng cam kết} / \text{Tổng số yêu cầu.}$

1.1.2.5. Nhóm tiêu chí quản trị và đổi mới

Đánh giá năng lực quản trị, đổi mới công nghệ và chuyển đổi số.

- Tỷ lệ hóa đơn điện tử / hóa đơn giấy
- Tỷ lệ dịch vụ điện trực tuyến cấp độ 4 (%)
- Số lượng dịch vụ thực hiện qua cổng DVCQG / tổng số giao dịch
- Chi phí quản lý/doanh thu (%)

1.1.3. Giải pháp chung nâng cao hiệu quả kinh doanh bán điện của doanh nghiệp.

Mục tiêu cuối cùng và cao nhất mà hầu hết doanh nghiệp bán điện nào cũng đều hướng tới chính là nâng cao hiệu quả kinh doanh cho doanh nghiệp. Các Công ty Điện lực trực thuộc Tổng Công ty Điện lực thành phố Hà Nội (EVNHANOI) có thể áp dụng một vài biện pháp chung như sau:

Tăng doanh thu từ hoạt động cốt lõi:

Thứ nhất là nâng cao giá bán điện bằng cách tăng cường rà soát các khách hàng thuộc đối tượng áp dụng giá bán điện theo khung giờ để thực hiện áp giá bán điện; rà soát khách hàng phải thay công tơ từ 1 biểu giá sang 3 biểu giá....nhằm nâng cao giá bán điện.

Thứ hai là mở rộng thị trường, tiếp nhận bán lẻ điện, thường xuyên rà soát các khu vực mới phát triển, khu công nghiệp, khu dân cư mới để phát triển khách hàng.

Thứ ba là giảm tổn thất điện năng bằng cách áp dụng các biện pháp kinh tế, kỹ thuật để giảm tổn thất điện năng, góp phần nâng cao giá bán điện và hiệu quả kinh doanh bán điện của doanh nghiệp.

Phát triển các sản phẩm và dịch vụ bổ trợ

Các sản phẩm, dịch vụ bổ trợ có thể phát triển như: Dịch vụ tư vấn và thiết kế hệ thống điện, Cung cấp dịch vụ tư vấn sử dụng điện hiệu quả, thiết kế hệ thống điện cho nhà máy, tòa nhà, khu dân cư...; Dịch vụ cung cấp các giải pháp năng lượng tái tạo, lắp đặt và vận hành hệ thống điện mặt trời áp mái cho khách hàng; Dịch vụ dịch vụ bảo trì, sửa chữa, vận hành cho các doanh nghiệp và các hộ gia đình.

Ứng dụng công nghệ số

Thực hiện ứng dụng công nghệ số vào trong công tác sản xuất kinh doanh: Số hóa quy trình, dịch vụ điện, cung cấp các dịch vụ điện điện tử, cung cấp ứng dụng theo dõi mức tiêu thụ điện, nhắc nhở thanh toán, đề xuất các giải pháp tiết kiệm năng lượng; Phân tích dữ liệu của khách hàng sử dụng điện, đánh giá hành vi của khách hàng để từ đó đề xuất các giải pháp, các dịch vụ phù hợp với từng khách hàng.

Chiến lược truyền thông và chăm sóc khách hàng

Tăng cường truyền thông về lợi ích khi sử dụng điện tiết kiệm, dịch vụ mới; Đồng thời áp dụng các chính sách chăm sóc khách hàng thân thiết, khách hàng lớn (chương trình tri ân khách hàng, hỗ trợ kỹ thuật 24/7...).

Giảm bớt các chi phí

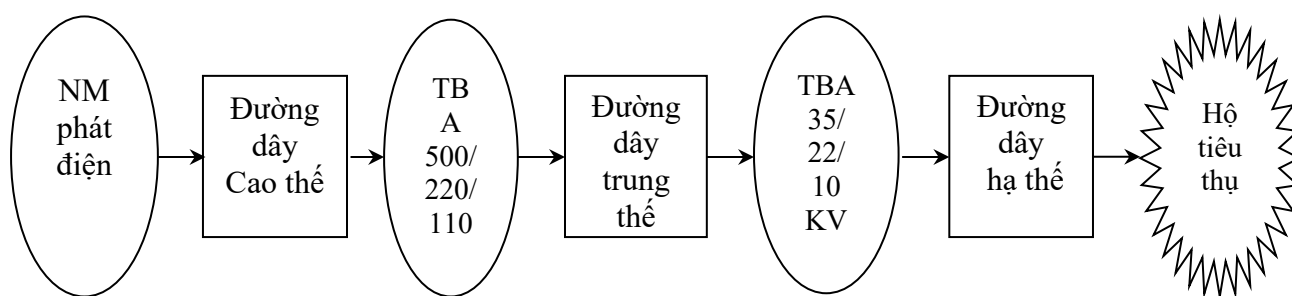
Tăng cường rà soát, tối ưu hóa chi phí, nâng cao năng suất lao động... từ đó giảm bớt được chi phí và nâng hiệu quả sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

1.2. Đặc điểm kinh tế kỹ thuật và các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trong ngành điện.

1.2.1. Một số đặc điểm kinh tế kỹ thuật cơ bản của ngành điện lực

a. Dây chuyền công nghệ sản xuất và truyền tải điện năng

Công nghệ sản xuất, truyền tải điện năng đến nơi tiêu thụ được thể hiện ở sơ đồ minh họa như sau:



Hình 1-1. Sơ đồ công nghệ sản xuất, truyền tải điện năng đến nơi tiêu thụ

Đơn vị cung cấp điện năng là các nhà máy sản xuất ra nguồn điện từ các dạng nguyên liệu truyền thống. Dòng điện được phát ra từ các nhà máy phát điện, ở nước ta nhà máy phát điện chủ yếu là các nhà máy thủy điện và nhà máy nhiệt điện với nguồn nhiên liệu là than đá tự nhiên khai thác tại các mỏ than trong nước.

Từ đó dòng điện được nâng lên cấp điện áp 110/220/500KV truyền tải bằng hệ thống đường dây cao thế 110/220/500KV và tiếp nhận tại các trạm biến áp 110/220/500KV ở các tỉnh, thành phố dân cư, khu kinh tế. Hệ thống này được phân cấp quản lý bởi các Công ty truyền tải điện khu vực.

Tại các trạm biến áp 110/220/500KV nguồn điện được hạ áp xuống mức 10/22/35KV để cung ứng Điện cho Các Tổng công ty, Công ty Điện lực tỉnh, thành phố tiếp nhận, quản lý, phân phối, bán điện cho các hộ sử dụng.

b. Đặc điểm kinh tế kỹ thuật cơ bản của ngành điện lực.

Sản phẩm của ngành điện là điện năng (đơn vị tính: kWh). Khác với các loại hàng hoá khác, trong quá trình sản xuất, lưu thông, phân phối, truyền tải, cung ứng, tiêu thụ được diễn ra đồng thời trong cùng thời gian. Chính vì lẽ đó điện năng không thể tồn kho, tích trữ và cũng không có bán thành phẩm, phế phẩm. Điện năng sản xuất theo nhu cầu, sản xuất bao nhiêu, tiêu thụ bấy nhiêu. Tính đồng thời của quá trình sản xuất, phân phối tiêu thụ điện đòi hỏi các khâu sản xuất phải được tiến hành chặt chẽ, đồng bộ có sự phối hợp ăn khớp chặt chẽ trong toàn bộ quá trình từ sản xuất đến tiêu dùng.

Từ đầu tư xây dựng truyền tải điện, phân phối đến kinh doanh điện năng ở nước ta hiện nay là do Nhà nước độc quyền quản lý và hướng dẫn các doanh nghiệp thực hiện theo đúng quy định. Trong đó có vấn đề Nhà nước quy định và trực tiếp quản lý giá bán điện, theo dõi kiểm tra chặt chẽ quá trình mua bán điện.

Điện năng được sản xuất ra khi đủ khả năng tiêu thụ vì đặc điểm của hệ thống điện là ở bất kỳ thời điểm nào cũng có sự cân bằng giữa công suất phát ra và công suất tiêu thụ. Chính vì tính chất đặc biệt của sản phẩm điện nên quá trình sản xuất kinh doanh cũng có những khác biệt so với những lĩnh vực kinh doanh khác.

Trong kinh doanh hàng hoá thông thường, khâu đầu tiên là mua và nhận hàng còn khâu cuối cùng là bán và xuất hàng. Còn trong kinh doanh điện năng, khâu đầu tiên chính là quá trình ghi điện đầu nguồn (do Tập đoàn Điện lực Việt Nam bán) và khâu cuối cùng chính là quá trình ghi điện từ các đồng hồ đo điện tại từng nhà hoặc hiện trường của khách hàng. Do việc mua và bán diễn ra đồng thời và ở nhiều nơi nên không thể quan sát toàn diện và rất khó khăn cho quá trình quản lý.

Về phương tiện đo đếm cũng mang tính chất đặc biệt, ở những ngành kinh doanh thông thường, người bán có thể dùng phương tiện đo đếm chung để cân, đong, đo đếm hàng hoá cho khách hàng, còn trong kinh doanh điện năng, đồng hồ đo điện là phương tiện đặc biệt dùng để đo lường lượng điện khách hàng đã tiêu thụ tương tự như cân, thước đo,...và mỗi khách hàng phải dùng đồng hồ riêng, nên tầm quản lý rộng và hết sức khó khăn. Vì thế, chất lượng và kỹ thuật đo đếm có ảnh hưởng rất lớn đến sản lượng điện bán ra.

Khác với những loại hàng hoá thông thường, sản phẩm điện được khách hàng tiêu thụ trước ghi nhận và trả tiền sau. Quá trình ghi nhận số liệu điện năng tiêu dùng đó được chuyên biệt hoá thành công tác ghi điện. Vì vậy, trong kinh doanh bán điện xuất hiện nhu cầu cần phải có những biện pháp quản lý chặt chẽ quá trình ghi điện.

Thời điểm lập hoá đơn, thu tiền và tiêu thụ hàng hoá trong kinh doanh điện cũng mang tính chất đặc thù. Đối với những hàng hoá thông thường, hầu như chỉ sau khi tập hợp hoá đơn, xuất kho và thu tiền, khách hàng mới được tiêu dùng hàng hoá. Còn đối với sản phẩm điện, khách hàng tiêu dùng xong mới lập hoá đơn và thu tiền, trong khi đó các công ty điện lực phải bỏ ra chi phí lưu thông trước. Nếu thu nhanh được tiền, tức là quay nhanh vòng vốn kinh doanh. Chính vì vậy, trong kinh doanh điện xuất hiện nhu cầu quản lý chặt khâu thu tiền và rút ngắn thời gian khách hàng nợ.

Giá cả trong kinh doanh điện năng cũng khác nhau. Với hàng hoá thông thường, giá mua hàng và giá bán hàng do thị trường quyết định. Còn trong kinh doanh điện, một mặt do điện năng là một loại vật tư kỹ thuật có tính chiến lược, mặt khác do nước ta đang trong thời kỳ quá độ lên XHCN, nền kinh tế thị trường có sự quản lý của Nhà nước đang trong giai đoạn hình thành và phát triển, nên Nhà nước còn phải có những điều tiết nhất định, trong đó có giá mua và giá bán điện. Bên cạnh đó, bán điện cho khách hàng còn được điều chỉnh bởi mục đích sử dụng (dùng cho sinh hoạt và hộ gia đình, dùng cho sản xuất và cơ quan hành chính sự nghiệp hay dùng để chạy bơm thuỷ lợi, tưới tiêu nước phục vụ sản xuất công nghiệp,...) và sản lượng điện mà khách hàng tiêu thụ.

Đối với hàng hoá thông thường, hàng hoá lưu kho lâu ngày có thể bị hư hỏng, biến chất nhưng thường vẫn tồn tại ở những dạng có thể quan sát được.

Ngược lại, trong kinh doanh bán điện, có một lượng điện tổn thất mà chúng ta không thể thấy được, bao gồm tổn thất kỹ thuật và tổn thất phi kỹ thuật. Nếu như

tổn thất kỹ thuật là tất yếu, phụ thuộc vào tình trạng lưới điện, thì tổn thất phi kỹ thuật là hoàn toàn do chủ quan của những người làm công tác sản xuất kinh doanh: bị ăn cắp điện, tính toán điện năng trên hoá đơn sai,...tuy nhiên, điều khó khăn là phân biệt được chính xác hai loại tổn thất này vì khó nhận biết tổn thất phi kỹ thuật.

Điện năng vừa là tư liệu sản xuất vừa là tư liệu tiêu dùng. Sản phẩm điện đặc biệt ở chỗ, nó ít có khả năng lựa chọn khách hàng. Các hộ tiêu dùng rất đa dạng, từ những hộ tiêu thụ vài kWh/ tháng đến những hộ tiêu thụ vài triệu kWh/ tháng. Điện luôn gắn bó với mọi hoạt động sản xuất kinh doanh và thân thiết trong sinh hoạt hàng ngày của toàn xã hội.

Với địa bàn quản lý rộng, số lượng khách hàng lớn, công nghệ sử dụng phức tạp, để điều hành quá trình sản xuất phân phối đòi hỏi phải có một hệ thống quản lý tập trung. Do đó, ngành điện đòi hỏi kỹ thuật cao kể cả trong quá trình truyền tải, phân phối cũng như kinh doanh điện năng, số lượng lao động lớn.

Điện là ngành sản xuất tập trung nhưng tiêu dùng phân tán đòi hỏi mạng lưới điện trải theo chiều dài đất nước và đi vào các cụm dân cư, điều này đồng nghĩa với việc hao tổn điện năng trên đường tải và khó khăn trong công tác quản lý và tiêu dùng điện. Bên cạnh đó, công tác duy trì, bảo dưỡng phải được tiến hành thường xuyên và chi phí lớn do ảnh hưởng của công nghệ, thời tiết.

Về vấn đề tiêu thụ: Việc mua bán điện diễn ra giữa bên bán và bên mua. Bên mua điện quan hệ với bên bán điện bằng một hợp đồng kinh tế "*Mua bán điện* " và được làm các thủ tục kỹ thuật đấu nối phụ tải với nguồn điện. Trong kinh doanh điện năng, đầu vào chính là quá trình ghi điện đầu nguồn do Tập đoàn Điện lực Việt Nam bán và đầu ra chính là việc ghi điện tại các công tơ của các hộ tiêu thụ điện. Việc mua bán điện diễn ra đồng thời ở nhiều nơi nên rất khó khăn trong quá trình quản lý.

Bên cạnh đó là việc khách hàng sử dụng trước trả tiền sau cũng là đặc tính riêng của hoạt động kinh doanh bán điện. Sau khi khách hàng tiêu thụ một lượng điện năng nhất định thể hiện trên công tơ đo đếm điện năng thì ngành điện mới xác định được doanh thu và từ đó mới tiến hành công tác thu tiền bán điện.

Về phương diện đo đếm cũng mang tính chất đặc biệt, mỗi khách hàng phải dùng công tơ đo đếm riêng. Công tơ này được niêm phong, kẹp chì sau khi đã qua thí nghiệm kiểm tra đạt được tiêu chuẩn đo lường chất lượng của Nhà nước. Với

tầm quản lý rộng và hết sức khó khăn, vì thế chất lượng và kỹ thuật đo đếm có ảnh hưởng rất lớn đến sản lượng điện bán ra.

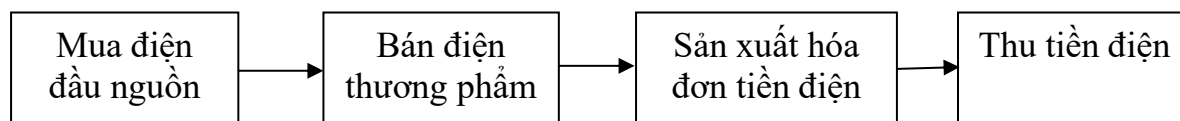
Điện là ngành thuộc nhóm ngành công nghiệp nặng, do vậy cũng như các ngành công nghiệp nặng khác ngành điện đòi hỏi vốn đầu tư rất lớn. Ngoài các chi phí đầu tư để xây dựng các công trình phát điện ra, còn bao gồm chi phí đầu tư để xây dựng hệ thống truyền tải, chi phí về công tơ điện, chi phí về nhân sự, v.v..

Hiện nay, ngành điện đang phải đứng trước một thực tế là đầu tư rất lớn để phát triển lưới điện lên vùng cao, hẻo lánh phục vụ nhân dân các dân tộc ít người, biên giới, an ninh quốc phòng, hải đảo,... thực hiện chính sách xã hội của Nhà nước nhưng hiệu quả kinh doanh không cao do chi phí lớn mà nguồn thu không đáng kể. Vì vậy Nhà nước cần có chính sách phù hợp để ngành điện thực hiện hai nhiệm vụ này của ngành trong thời gian sắp tới.

c. Mô hình kinh doanh điện năng

Kinh doanh điện năng bao gồm việc khai thác và cung cấp dịch vụ cấp điện đảm bảo sự sẵn sàng của hệ thống lưới điện.

Quy trình truyền tải điện năng từ điện đầu nguồn đến các hộ tiêu thụ có thể biểu diễn dưới dạng sơ đồ sau:



Trong mô hình kinh doanh điện năng ngắn gọn như trên mỗi khâu công việc lại là một chu trình con khép kín.

Việc mua điện đầu nguồn của Công ty phải phối hợp giữa Công ty và Điện lực, tại các ranh giới bán điện đầu nguồn đều được lắp công tơ đo đếm và ghi chỉ số đều đặn hàng tháng để xác định lượng điện năng đầu nguồn. Công ty quyết toán tiền điện mua vào và giá mua đầu nguồn.

Quá trình bán điện thương phẩm phải dựa trên cơ sở hợp đồng mua bán điện với hộ dùng điện. Căn cứ vào nhu cầu mua điện của khách hàng Công ty điện lực Đổng Đa ký kết hợp đồng mua bán điện và lắp đặt đường dây, công tơ cấp điện tới từng hộ gia đình dùng điện. Hàng tháng nhân viên điện lực đến ghi số tại các hộ dùng điện để xác định điện năng tiêu thụ và chuyển số liệu về phòng kinh doanh, phòng kinh doanh cập nhật số liệu điện năng tiêu thụ vào các sổ ngân khoản và chuyển đến bộ phận máy tính tiến hành sản xuất hóa đơn tiền điện. Hóa đơn

tiền điện dựa trên các thông số kỹ thuật, điện năng tiêu thụ và mức giá bán điện do Nhà nước quy định.

Hóa đơn tiền điện sau khi sản xuất được chuyển lại phòng kinh doanh vào sổ theo dõi quản lý, sau đó phát cho từng nhân viên thu ngân đến từng hộ gia đình thu tiền điện. Hàng tháng thu ngân viên phải quyết toán hóa đơn nhận và số tiền thu được với phòng kinh doanh.

1.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng hiệu quả kinh doanh bán điện trong ngành điện lực.

1.2.2.1. Các yếu tố vĩ mô

Tăng trưởng kinh tế: Nền kinh tế tăng trưởng sẽ làm tăng nhu cầu sử dụng điện không những trong các thành phần kinh tế, các ngành kinh tế mà còn trong cả đời sống sinh hoạt của người dân. Do đó, để đáp ứng được nhu cầu sử dụng điện năng ngày một tăng của nền kinh tế đòi hỏi ngành điện phải “đi trước một bước”.

Chế độ chính sách, quy định của cơ quan quản lý: Sự tác động của các chính sách, quy định của pháp luật ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh: Chế độ thuế, lãi suất ngân hàng, chính sách đầu tư, tu bổ các công trình điện, chính sách thu hút đầu tư của nước ngoài đối với ngành điện,... Ngoài ra, kinh doanh điện năng còn phụ thuộc rất nhiều vào chính sách xã hội khác như: Chính sách xóa đói giảm nghèo, phát triển kinh tế vùng cao, biên giới hải đảo, chính sách điện phục vụ nông nghiệp, nông thôn,...

Lạm phát: Đây là nhân tố khách quan làm ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp, nó tác động đến cả đầu ra là doanh thu hàng hoá, dịch vụ và tác động đến đầu vào là giá trị vốn, nguyên liệu hàng hoá và chi phí để tạo ra kết quả đó.

1.2.2.2. Các yếu tố vi mô

Bộ máy quản lý: Ngành điện có số lượng khách hàng rất lớn, địa bàn kinh doanh rộng trên khắp cả nước nên việc quản lý là khó khăn. Do vậy, với một cơ cấu tổ chức hợp lý sẽ giúp ngành điện có thể tiến hành SXKD và quản lý hoạt động SXKD điện năng một cách có hiệu quả.

Tổ chức lao động: Việc bố trí lao động hợp lý, làm việc theo đúng ngành nghề mà mình đã được đào tạo nên có thể phát huy hết năng lực, từ đó sẽ làm tăng năng suất lao động nâng cao hiệu quả SXKD.

Chiến lược phát triển: Chiến lược mang tính lâu dài, nó đưa ra mục tiêu tổng quát, to lớn cho sự phát triển ngành điện. Những vấn đề như đáp ứng 100% số xã có điện, đưa mức tiêu thụ điện lên 2.000 kWh/người năm, đáp ứng nhu cầu sản xuất, tiêu dùng của nhân dân, đáp ứng yêu cầu của công nghiệp hoá,... không thể thực hiện trong thời gian ngắn. Để làm được như vậy ngành điện cần phải có chiến lược cho một thời kỳ dài, như thế mới đủ thời gian huy động nguồn lực: vốn, lao động, công nghệ,... cần thiết phục vụ cho sự phát triển ngành. Một chiến lược phát triển đúng đắn sẽ là nhân tố đảm bảo sự phát triển ổn định và bền vững cho ngành điện.

Tình hình tài chính: Các hoạt động kinh doanh trong ngành điện đều đòi hỏi vốn đầu tư lớn. Tuy nhiên trong điều kiện hiện nay, giải quyết nguồn vốn là một bài toán khó đối với ngành điện. Hàng năm, vấn đề thiếu điện trầm trọng buộc ngành điện phải cắt giảm luân phiên, việc vay vốn nhiều hay kêu gọi đầu tư vào các nhà máy thủy điện, nhiệt điện và sắp tới đây là điện hạt nhân, điện năng được sản xuất từ năng lượng mặt trời, năng lượng gió,... sẽ chi phối không nhỏ hoạt động sản xuất kinh doanh của ngành điện ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh.

Trình độ công nghệ: Điện năng là một loại sản phẩm hàng hoá đặc biệt, muốn mua bán điện năng cần phải xây dựng đường dây tải điện từ nơi sản xuất đến tận hộ tiêu thụ. Hệ thống lưới điện là phương tiện truyền tải đơn giản, hiệu quả, nhưng nó đặt ra vấn đề về mặt an toàn đến tính mạng con người khi tiếp xúc với điện. Vì vậy công nghệ sản xuất cũng như truyền tải điện năng đòi hỏi yêu cầu cao nhất về mặt chất lượng vật liệu dẫn, cách điện và hệ số an toàn cho toàn bộ hệ thống công trình theo nó.

Sản lượng điện thương phẩm: Đây là nhân tố góp phần tăng doanh thu cho ngành điện. Nó phụ thuộc vào nhu cầu sử dụng điện năng trên địa bàn.

Số lượng khách hàng: Khách hàng chính là thị trường của các doanh nghiệp kinh doanh điện năng. Số lượng khách hàng càng lớn chứng tỏ quy mô thị trường của doanh nghiệp càng rộng, hoạt động kinh doanh được mở rộng.

Giá bán điện thực hiện do nhà nước quy định: Giá điện bán lẻ bình quân hiện tại là 2.204,0655 đồng/kWh (chưa bao gồm thuế GTGT) – theo Quyết định số 599/QĐ-EVN ngày 07/05/2025 của EVN về việc điều chỉnh giá bán điện bình quân.

Tổn thất điện năng: Đối với một doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực điện năng thì một nhân tố tác động rất lớn đến hiệu quả kinh doanh là tổn thất điện năng. Tổn thất điện năng có 3 dạng:

- Tổn thất điện năng trong sử dụng: Đó là ý thức không tiết kiệm, do sử dụng máy móc công cụ ngốn điện nhiều vì ham rẻ hoặc thiết bị và công nghệ lạc hậu của khách hàng,...

- Tổn thất điện năng kỹ thuật: Do hệ thống đường dây, trạm biến áp lạc hậu, kết cấu lưới điện phân phối không phù hợp, phụ tải phân bố không đều theo mùa, thời điểm,...

- Tổn thất thương mại: Do người tiêu dùng nhận thức, ý thức kém, câu móc trộm bằng nhiều biện pháp khác nhau,...

Trên đây là một số yếu tố điển hình tác động đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp kinh doanh điện năng. Trong điều kiện kinh doanh thực tế còn có sự tác động của nhiều yếu tố khác nữa, mà chúng ta chưa có điều kiện đề cập đến ở đây. Để đưa ra được những phương án kinh doanh có hiệu quả cao, các doanh nghiệp này cần phải xác định đầy đủ các yếu tố tác động, tìm hiểu và đề ra những kế hoạch phát triển trong việc sử dụng các nguồn lực hợp lý trong môi trường kinh doanh.

Kết luận chương 1

Trong chương 1 của báo cáo này đã nêu được cơ sở lý thuyết và thực tiễn về hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh bán điện của doanh nghiệp. Từ cơ sở lý luận đã nêu các yếu tố ảnh hưởng đến công tác kinh doanh bán điện của doanh nghiệp.

Và cũng trong chương này đã nêu được đặc điểm kỹ thuật cũng như tình hình kinh doanh của ngành điện. Theo đó Điện năng là một dạng hàng hoá đặc biệt từ khâu sản xuất đến thành phẩm, trong khi đó giá bán điện do Nhà nước quy định. Hiểu được bản chất, đặc điểm riêng biệt của điện năng sẽ là cơ sở, tiền đề cho các nhà quản lý, các Tổng công ty sản xuất, kinh doanh điện năng tiếp nhận thông tin, phân tích được hiệu quả hoạt động giúp nhanh chóng nắm bắt và đánh giá được mức độ hiệu quả trong việc sử dụng tài sản và nguồn lực của doanh nghiệp. Từ đó, mặt tích cực sẽ được phát huy, mặt tiêu cực được hạn chế để hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp trở nên tốt hơn.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC KINH DOANH BÁN ĐIỆN GIAI ĐOẠN 2021 - 2024 Ở CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC TỪ LIÊM

2.1. Tổng quan về Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

2.1.1. Thông tin chung

Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, nay là Công ty Điện lực Ba Đình kể từ ngày 1/7/2025). Do trong nghiên cứu sử dụng dữ liệu giai đoạn 2021-2024 nên vẫn giữ tên Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm cho phân báo cáo luận văn của tôi.

Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm có mã số thuế 0100101114-013, do ông Trần Xuân Hùng làm đại diện pháp luật, được cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh ngày 09/06/2015.

Công ty có ngành nghề kinh doanh chính là "Sản xuất, truyền tải và phân phối điện", do Cục thuế Thành phố Hà Nội quản lý.

Địa chỉ trụ sở: Tổ dân phố Phú Đô, Phường Từ Liêm, thành phố Hà Nội.



Hình 2-1. Hình ảnh Công ty điện lực Bắc Từ Liêm

*** Thông tin chi tiết**

Tên doanh nghiệp	: CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC TỪ LIÊM
Tên giao dịch	: PC BACTULIEM
Mã số thuế	: 0100101114-013
Tình trạng hoạt động	: Đang hoạt động (đã được cấp GCN ĐKT)
Nơi đăng ký quản lý	: Cục thuế Thành phố Hà Nội
Địa chỉ	: Tổ dân phố Phú Đô, Phường Từ Liêm, thành phố Hà Nội
Điện thoại	: 02462538102.
Đại diện pháp luật	: Trần Xuân Hùng
Giám đốc	: Trần Xuân Hùng
Ngày cấp giấy phép	: 09/06/2015
Ngày bắt đầu hoạt động	: 05/06/2015
Ngày nhận TK	: 04/06/2015
Năm tài chính	: 2015
Số lao động	: 205

2.1.2. Ngành nghề kinh doanh

Ngành nghề kinh doanh chính:

- Sản xuất truyền tải và phân phối điện, sửa chữa thiết bị điện;
- Hoạt động kiến trúc và tư vấn kỹ thuật có liên quan;
- Xây dựng công trình kỹ thuật dân dụng khác;
- Hoạt động hỗ trợ dịch vụ tài chính chưa được phân vào đâu;
- Nghiên cứu và phát triển thực nghiệm khoa học tự nhiên và kỹ thuật;
- Bán buôn máy móc, thiết bị và phụ tùng máy khác;
- Bán buôn thiết bị và linh kiện điện tử viễn thông;
- Bán lẻ đồ điện gia dụng...
- Bán lẻ máy vi tính, thiết bị ngoại vi, giáo dục nghề nghiệp, quảng cáo...

2.1.3. Quá trình hình thành và phát triển

Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm được thành lập theo quyết định số 1455/QĐ-EVN HANOI ngày 22/4/2015 của Tổng Công ty Điện lực TP Hà Nội trên cơ sở tách từ Công ty Điện lực Từ Liêm (nay tách thành hai Công ty Điện lực là: Công

ty Điện lực Bắc Từ Liêm, Công ty Điện lực Nam Từ Liêm). Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm chính thức đi vào hoạt động ngày 01/07/2015.

Công ty là đơn vị cung ứng và kinh doanh điện năng trên phạm vi quận Bắc Từ Liêm với nhiệm vụ chính là quản lý, kinh doanh, cung cấp điện đảm bảo an toàn, ổn định và liên tục phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh và nhu cầu sinh hoạt của nhân dân trên địa bàn quận.

Công ty đăng ký kinh doanh theo Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (hoặc quyết định thành lập): do Sở kế hoạch và đầu tư thành phố Hà Nội – Phòng đăng ký kinh doanh cấp, mã số doanh nghiệp 0100101114-013, đăng ký lần đầu ngày 09 tháng 06 năm 2015, đăng ký kinh doanh thay đổi lần 1 ngày 02 tháng 04 năm 2018.

Ngày 27/09/2016, Công ty được Cục Điều tiết Điện lực – Bộ Công Thương cấp Giấy phép hoạt động Điện lực cho lĩnh vực “hoạt động phân phối điện, bán buôn, bán lẻ điện đến cấp điện áp 35kV” trên địa bàn quận Bắc Từ Liêm thành phố Hà Nội. Công ty hoạt động theo Luật Điện lực năm 2012 và các văn bản hướng dẫn thi hành. Giấy phép hoạt động số 147/GP-ĐTĐL do Bộ Công thương – Cục Điều tiết Điện lực cấp, Thời hạn của Giấy phép: 27/06/2026

Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm là một đơn vị hạch toán phụ thuộc Tổng công ty Điện lực thành phố Hà Nội nên có nhiều nét đặc thù riêng.

Sau thời kỳ chiến tranh và trải qua một thời gian dài bao cấp, lưới điện của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm khi tiếp nhận đã trở nên cũ kỹ và lạc hậu, có những khu vực đã hàng chục năm không được cải tạo, nâng cấp. Các trạm biến thế, đường dây đã bị cũ nát không đảm bảo quản lý và kinh doanh bán điện trong thời kỳ mới. Trình độ quản lý kinh doanh, quản lý sản xuất của cán bộ, công nhân viên còn non kém chưa theo kịp tốc độ phát triển của khách hàng và đáp ứng nhu cầu dùng điện của dân cư trong địa bàn.

Đứng trước những thử thách lớn lao đó Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã từng bước khắc phục những mặt còn yếu kém để vươn lên. Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã chủ động xin cấp vốn của Tổng công ty để đầu tư có trọng điểm vào những khu vực có tỷ lệ tổn thất cao, cải tạo lưới điện để vận hành tốt, phục vụ hiệu quả cho công tác kinh doanh bán điện. Từng bước hoàn thành lưới điện song song với việc ngày càng nâng cao trình độ quản lý, trách nhiệm của cán bộ, công nhân viên, liên tục bồi huấn nghiệp vụ cũng như tay nghề để nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.

2.1.4. Chức năng và nhiệm vụ

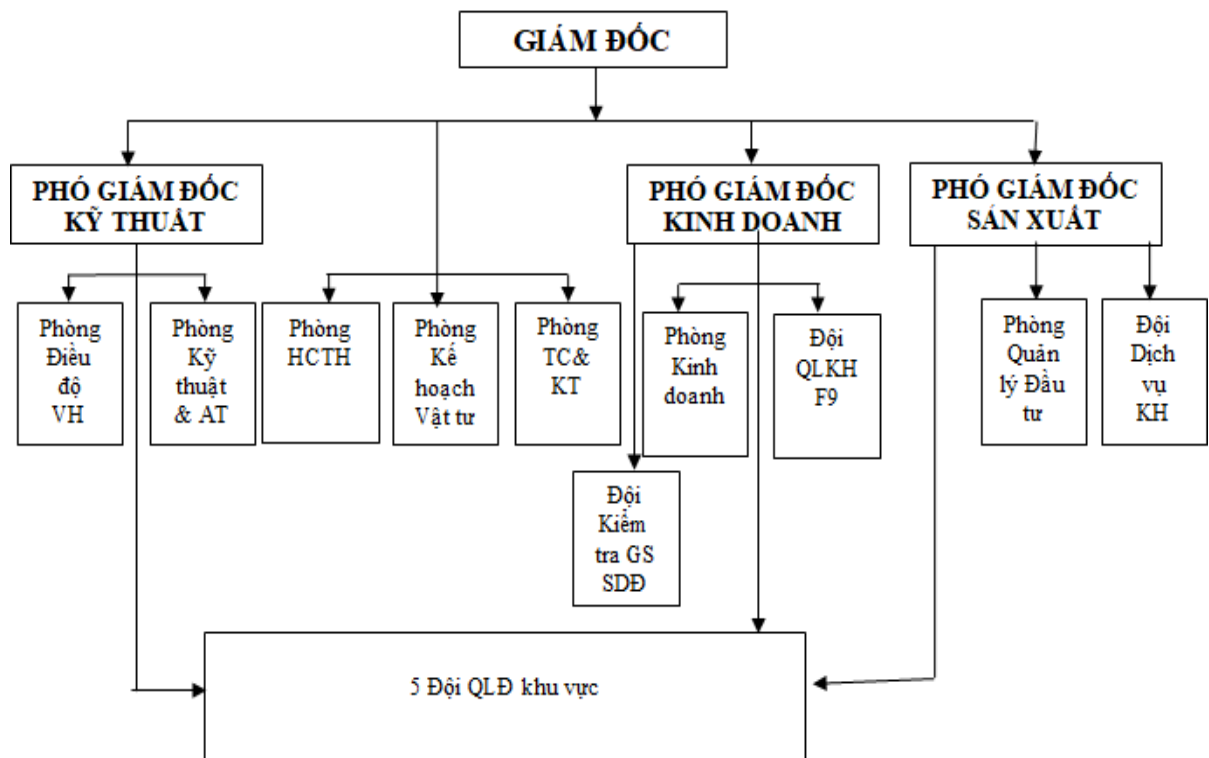
Hiện nay, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đang bán điện cho tất cả các thành phần kinh tế và nhu cầu sinh hoạt của người dân trên địa bàn quận Bắc Từ Liêm. Tài sản là toàn bộ hệ thống lưới điện trung thế và hạ thế phủ kín toàn bộ quận Bắc Từ Liêm, cũng như các trang thiết bị mà ngành điện được đầu tư từ tất cả các nguồn vốn đã và đang được khai thác, vận hành hiện có trên địa bàn.

Nhiệm vụ cơ bản của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm là:

- Xây dựng và thực hiện các chiến lược, kế hoạch SXKD trên địa bàn.
- Quản lý và sử dụng vốn theo đúng quy định, bảo tồn và phát triển vốn kinh doanh, tự trang trải về mặt tài chính đảm bảo SXKD có hiệu quả, thực hiện nghĩa vụ đối với Nhà nước và chế độ chính sách cho người lao động.
- Quản lý điều hành doanh nghiệp, hoàn thành kế hoạch SXKD đảm bảo cung cấp điện cũng như thu nhập cho CBCNV trong Điện lực.
- Chịu sự chỉ đạo của Quận uỷ về các nhiệm vụ và công việc liên quan trực tiếp đến tình hình kinh tế, chính trị trên địa bàn.
- Căn cứ vào chỉ tiêu kinh tế được giao hàng tháng, quý, năm, phân bổ điều hoà phụ tải của hệ thống lưới điện từng thời kỳ, đảm bảo việc kinh doanh an toàn, liên tục, phục vụ kịp thời cho các ngành kinh tế.
- Quản lý toàn bộ máy móc, thiết bị các công trình và các tài sản khác được giao; tiến hành bảo dưỡng, sửa chữa thường xuyên và định kỳ các phương tiện vận tải, máy móc, thiết bị, các hệ thống đường dây, lưới điện một cách nhanh chóng và kịp thời, đảm bảo đường dây vận hành an toàn, liên tục.
- Tổ chức thiết kế thi công, mọi hoạt động giao nhận thầu công trình, duyệt thiết kế các công trình đường dây và trạm biến áp từ 35KV trở xuống.

2.1.5. Cơ cấu tổ chức quản lý và sản xuất kinh doanh

2.1.5.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức quản lý và SXKD



Hình 2-2. Sơ đồ tổ chức bộ máy quản lý và SXKD của Điện lực Bắc Từ Liêm

2.1.5.2. Cơ cấu tổ chức quản lý

- Lãnh đạo công ty bao gồm:
 - Giám đốc
 - Phó Giám đốc kỹ thuật
 - Phó Giám đốc kinh doanh
 - Phó Giám đốc sản xuất
- Bộ máy giúp việc bao gồm 7 phòng:

Phòng Hành chính - Tổng hợp:

Tham mưu cho Giám đốc Công ty trong quản lý, chỉ đạo, điều hành trong công tác Quản trị doanh nghiệp: Công tác hành chính: quản trị văn phòng, trang thiết bị, phương tiện vận tải, cơ sở nhà đất, y tế, công nghệ thông tin..., công tác văn thư, lưu trữ, công tác thanh tra, pháp chế, bảo vệ, an ninh, quốc phòng, Công tác truyền thông, văn hóa doanh nghiệp, quan hệ cộng đồng;

Công tác tổ chức sản xuất, Tổ chức cán bộ, quản lý nhân sự, Đào tạo phát triển nguồn nhân lực, lao động, tiền lương và các chế độ chính sách cho người lao

động, thi đua, khen thưởng và kỷ luật lao động; Chủ trì theo dõi, đôn đốc các đơn vị thực hiện công tác kiểm soát tuân thủ;

Thực hiện công tác quản trị rủi ro;

Tổ chức thực hiện và hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thực hiện các công việc liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Phòng;

Thực hiện một số công việc khác khi lãnh đạo Công ty giao.

Phòng Kế hoạch - Vật tư:

Tham mưu cho Giám đốc trong quản lý, chỉ đạo, điều hành công tác lập, giao kế hoạch và đôn đốc các đơn vị thực hiện các kế hoạch Sản xuất Kinh doanh Tổng công ty giao;

Chủ trì công tác lập báo cáo công tác sản xuất kinh doanh của Công ty phục vụ giao ban tuần, tháng, quý, sơ kết, tổng kết hàng năm; Chủ trì công tác mua sắm, tiếp nhận, quản lý, sử dụng, theo dõi, cấp phát vật tư thiết bị; Chủ trì lập kế hoạch và tổ chức thực hiện công tác sửa chữa lớn, sửa chữa thường xuyên tại Công ty;

Chủ trì thực hiện công tác Quản lý cho thuê cột điện và công tác sản xuất kinh doanh khác, dịch vụ điện lực; Chủ trì thực hiện công tác Quản trị rủi ro tại Công ty;

Thực hiện công tác kiểm soát tuân thủ trong nội bộ đơn vị;

Tổ chức thực hiện và hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thực hiện các công việc liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Phòng;

Thực hiện một số công việc khác khi lãnh đạo Công ty giao.

Phòng Kỹ thuật - An toàn:

Tham mưu cho Giám đốc trong quản lý, chỉ đạo, điều hành các công tác chuyên môn: Công tác quản lý kỹ thuật phù hợp với quy hoạch lưới điện, Đầu tư xây dựng, vận hành, sửa chữa, cải tạo lưới điện của Công ty; Công tác an toàn - vệ sinh lao động, bảo hộ lao động, hành lang bảo vệ an toàn công trình lưới điện cao áp, phòng chống thiên tai, phòng chống cháy nổ; bảo vệ môi trường; Công tác nghiên cứu khoa học, ứng dụng công nghệ, kỹ thuật, sáng kiến cải tiến, hợp lý hoá sản xuất vào sản xuất kinh doanh;

Thực hiện công tác quản trị rủi ro và kiểm soát tuân thủ trong nội bộ đơn vị;

Tổ chức thực hiện và hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thực hiện các công việc liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Phòng;

Thực hiện một số công việc khác khi lãnh đạo Công ty giao.

Phòng Tài chính – Kế toán:

Tham mưu cho Giám đốc trong quản lý, chỉ đạo, điều hành công tác kế hoạch tài chính, quản lý tài chính, hạch toán kế toán, giá cả, thuế, phí, lệ phí, bảo toàn và phát triển vốn, phân tích hoạt động kinh tế, thống kê thông tin kinh tế;

Thực hiện công tác quản trị rủi ro và kiểm soát tuân thủ trong nội bộ đơn vị.

Tổ chức thực hiện và hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thực hiện các công việc liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Phòng.

Thực hiện một số công việc khác khi lãnh đạo Công ty giao.

Phòng Điều độ vận hành:

Tham mưu cho Giám đốc trong quản lý, chỉ đạo, điều hành công tác điều độ lưới điện; trực điều hành lưới điện thuộc Công ty quản lý, xử lý những hiện tượng bất thường và sự cố xảy ra trên lưới điện của Công ty theo đúng quy định, quy trình, quy phạm, hạn chế thấp nhất thời gian mất điện của khách hàng, chủ động phân tích nguyên nhân sự cố và đề ra các biện pháp phòng ngừa; công tác thí nghiệm điện;

Quản lý vận hành, sửa chữa, bảo dưỡng các đường dây trung áp, các thiết bị trung áp Công ty quản lý theo phân cấp theo đúng quy định, quy trình, quy phạm đảm bảo vận hành an toàn, liên tục, chất lượng: Đối với TBA có tủ RMU và TBA sử dụng SI: quản lý đến đầu cột đầu vào đầu cực cao thế máy biến áp (bao gồm cả đầu cáp).

Trực sửa chữa điện cho khách hàng và xử lý các sự cố đột xuất trên lưới điện trung áp của Công ty theo quy định; vị.

Thực hiện công tác quản trị rủi ro và kiểm soát tuân thủ trong nội bộ đơn vị. Tổ chức thực hiện và hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thực hiện các công việc liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Phòng.

Thực hiện một số công việc khác khi lãnh đạo Công ty giao.

Phòng Quản lý đầu tư:

Tham mưu cho Giám đốc trong quản lý, chỉ đạo, điều hành công tác quản lý đầu tư xây dựng các dự án bao gồm đôn đốc tiến độ thực hiện, lập, trình duyệt dự án đầu tư, thiết kế, dự toán đầu tư xây dựng các công trình; công tác quản lý xây dựng; công tác quản lý đấu thầu các dự án đầu tư xây dựng;

Chủ trì thực hiện công tác mua sắm vật tư, thiết bị phục vụ các công trình Đầu tư xây dựng của Công ty vị. Thực hiện công tác quản trị rủi ro và kiểm soát tuân thủ trong nội bộ đơn vị. Tổ chức thực hiện và hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các đơn

vị thực hiện các công việc liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Phòng. Thực hiện một số công việc khác khi lãnh đạo Công ty giao.

Phòng Kinh doanh:

Tham mưu cho Giám đốc trong quản lý, chỉ đạo, điều hành công tác kinh doanh điện năng trong toàn Công ty; phát hành và quyết toán hoá đơn tiền điện, lập và quản lý hợp đồng mua bán điện theo phân cấp, tiếp nhận yêu cầu cấp điện; quản lý các tổ chức, cá nhân làm dịch vụ thu tiền điện; trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ kinh doanh được phân công;

Thực hiện công tác quản trị rủi ro và kiểm soát tuân thủ trong nội bộ đơn vị.

Tổ chức thực hiện và hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thực hiện các công việc liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Phòng.

Thực hiện một số công việc khác khi lãnh đạo Công ty giao.

- Các đơn vị trực tiếp sản xuất bao gồm 08 đội:

Các đội Quản lý điện từ 1-5:

Thực hiện công tác quản lý vận hành, xử lý sự cố các trạm biến áp, thiết bị lưới điện của trạm biến áp, hệ thống điện hạ thế công cộng từ đầu cực cao thế Máy biến áp (không bao gồm đầu cáp), MBA, Lưới điện hạ thế đến công tơ cấp điện cho khách hàng.

Thực hiện thi công các công trình SCTX trạm biến áp và lưới điện hạ thế trên địa bàn quản lý của Đội

Thực hiện công tác kinh doanh điện năng và dịch vụ khách hàng bao gồm ghi chỉ số, thu tiền điện; tiếp nhận yêu cầu cấp điện, khảo sát thiết kế, lập hồ sơ cấp điện, thi công cấp mới công tơ 1 pha, 3 pha, hệ thống đo đếm gián tiếp (sau khi được Giám đốc Công ty phê duyệt), tiếp nhận thông tin khách hàng, tư vấn giải đáp, hỗ trợ giải quyết... theo quy trình kinh doanh điện năng của Tập đoàn, các quy định của Tổng công ty và Công ty.

Đội dịch vụ khách hàng:

Thực hiện công tác phát triển khách hàng bao thầu, tổ chức ký hợp đồng và thực hiện dịch vụ quản lý vận hành (bao thầu) đường dây TBA, công trình điện thuộc tài sản của khách hàng. Đôn đốc khách hàng thanh toán theo đúng hợp đồng đã ký kết.

Thực hiện thi công các công trình sửa chữa lớn (khi được Công ty giao); Thi công chỉnh trang, thanh thải, sắp xếp, bó gọn cáp viễn thông trên cột điện đảm bảo mỹ quan đô thị (khi được Công ty giao). Phối hợp với các đơn vị chuyên môn

trong công tác thí nghiệm máy biến áp và các thiết bị điện thuộc tài sản khách hàng.

Theo dõi, quản lý hệ thống cáp thông tin, viễn thông và các thiết bị viễn thông do các đơn vị khác treo trên cột điện thuộc địa bàn Công ty quản lý theo đúng quy định và các văn bản hướng dẫn hiện hành.

Thực hiện các dịch vụ điện lực do Công ty giao theo quy trình, quy định của Tổng công ty và Công ty.

Thực hiện công tác quản trị rủi ro và kiểm soát tuân thủ trong nội bộ đơn vị.

Thực hiện một số công việc khác khi lãnh đạo Công ty giao.

Đội quản lý khách hàng trạm chuyên dùng (F9):

Quản lý hệ thống đo đếm điện năng, ghi chỉ số công tơ, quản lý khách hàng trạm biến áp chuyên dùng (khách hàng phiên 9); Quản lý các TBA Bơm. Quản lý, ghi chỉ số công tơ đầu nguồn công cộng, chịu trách nhiệm tổn thất trung áp.

Đội kiểm tra giám sát sử dụng điện:

Thực hiện công tác kiểm tra, giám sát, phát hiện, xử lý vi phạm sử dụng điện, trộm cắp điện, gian lận trong thực hiện hợp đồng mua bán điện;

Thực hiện công tác kiểm tra, áp giá bán điện theo quy định của Luật Điện lực và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Thực hiện kiểm tra công tác quản lý hệ thống đo đếm điện năng của các đội trong Công ty. Thực hiện công tác quản trị rủi ro và kiểm soát tuân thủ trong nội bộ đơn vị.

Thực hiện một số công việc khác khi lãnh đạo Công ty giao.

2.1.6. Đặc điểm về nhân sự

Tính đến năm 2024 công ty Điện lực Bắc Từ Liêm có tổng số 197 người được phân bổ theo các trình độ từ công nhân kỹ thuật đến thạc sĩ, chi tiết cơ cấu nhân sự của công ty được thể hiện trong bảng dưới đây:

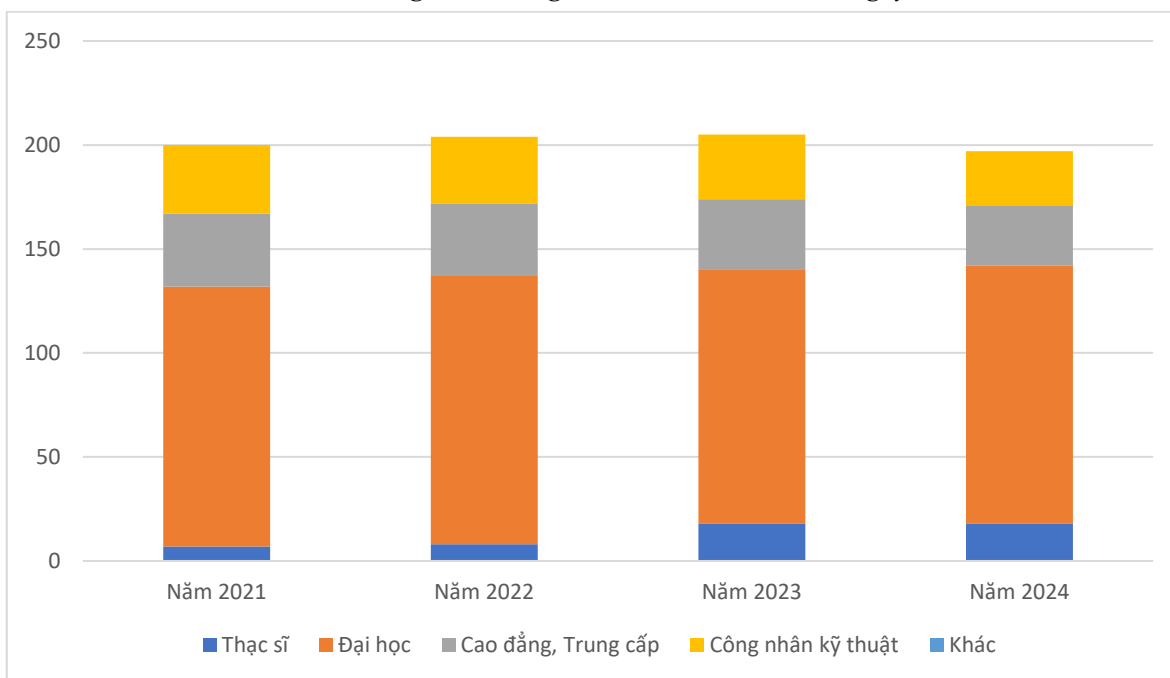
Bảng 2-1. Trình độ đào tạo của cán bộ, công nhân tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm từ năm 2021 – 2024

(Đơn vị: người)

STT	Trình độ	2021	2022	2023	2024
1	Thạc sĩ	7	8	18	18
2	Đại học	125	129	122	124
3	Cao đẳng, Trung cấp	35	35	34	29

4	Công nhân kỹ thuật	33	32	31	26
5	Khác	0	0	0	0
	Tổng cộng	200	204	205	197

Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm



Hình 2-3. Biểu đồ trình độ đào tạo của Cán bộ, Công nhân tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2021-2024

Lực lượng lao động mạnh về số lượng và có chất lượng là nhân tố quyết định sự sống còn của doanh nghiệp. Hiện nay, sản lượng điện năng sản xuất ra từ tất cả các nguồn không đủ để cung ứng nhu cầu của nền kinh tế. Mặt khác hệ thống lưới điện hạ tầng đã quá cũ nát dẫn đến tổn thất điện năng rất lớn. Để khắc phục tình trạng này không có cách nào khác là phải sử dụng đến nhân tố con người.

Qua sự biến động về nhân lực tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm từ năm 2021 - 2024 cho thấy lực lượng lao động của Công ty đã có những chuyển biến mạnh mẽ trong chất lượng lao động, số lượng lao động có thay đổi nhưng không lớn.

Về cơ cấu lao động: Tuyển dụng lao động có trình độ cao là một chiến lược phát triển của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm. Trong những năm qua, chất lượng lao động nói chung của Công ty đã được cải thiện. Điều này thể hiện thông qua lực lượng lao động là đại học, trên đại học, cao đẳng, công nhân kỹ thuật đã được đào tạo, tự đào tạo chuyên ngành chiếm tỷ trọng cao trên tổng số lao động. Xu hướng tăng tỷ lệ lao động đại học và trên đại học, lao động là công nhân kỹ thuật

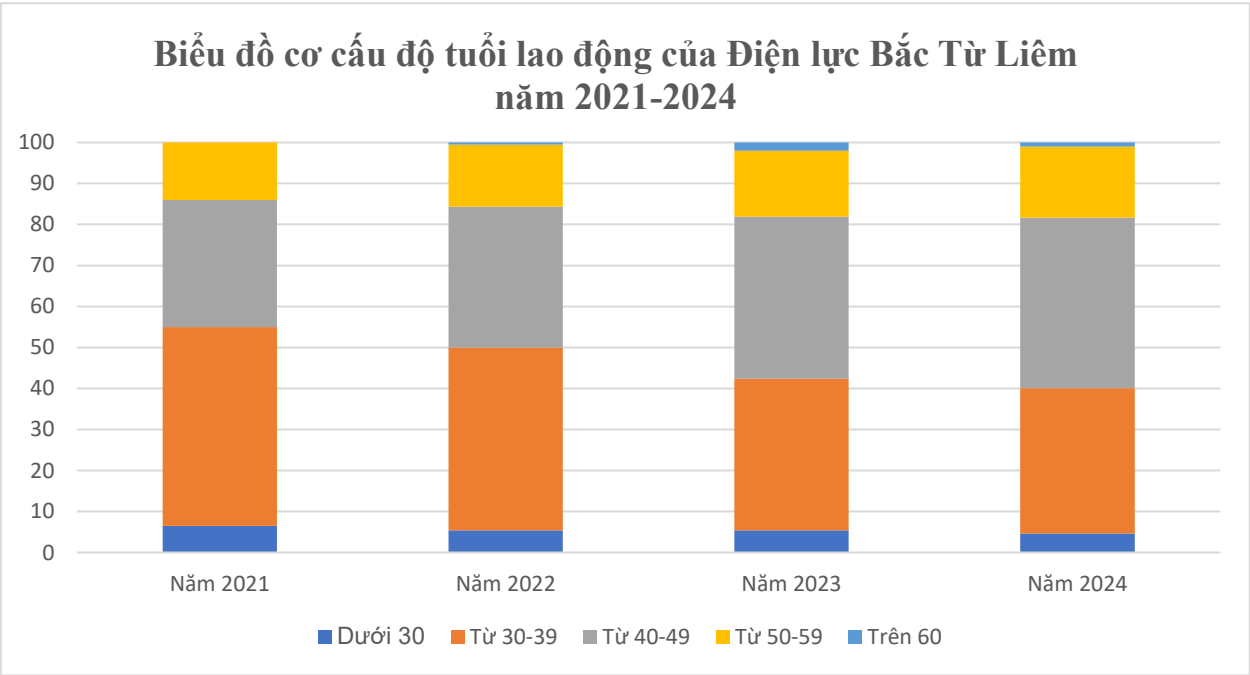
có trình độ cao chuyên biến tốt tạo khả năng tăng năng suất lao động, đạt hiệu quả SXKD cao, phù hợp với tiến trình phát triển.

Về độ tuổi: Là một ngành quan trọng của nền kinh tế, liên quan đến sự sống còn của mỗi cá nhân trong quá trình vận hành nên yêu cầu an toàn lao động trong SXKD là rất cần thiết. Với lao động có tác phong nhanh nhẹn, trình độ cao, tuổi đời cũng như tuổi nghề còn ít nhưng không ít kinh nghiệm làm việc sẽ có đóng góp rất lớn cho sự phát triển trong tương lai của Điện lực Bắc Từ Liêm. Hiện nay, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đang có một đội ngũ CBCNV ở độ tuổi làm việc tốt nhất.

Bảng 2-2. Cơ cấu độ tuổi lao động của Điện lực Bắc Từ Liêm năm 2021-2024

Độ tuổi	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Dưới 30 tuổi	6.5%	5.4%	5.4%	4.6%
Từ 30 - 39 tuổi	48.5%	44.6%	37%	35.5%
Từ 40 - 49 tuổi	31%	34.3%	39.5%	41.6%
Từ 50 – 59 tuổi	14%	15.2%	16.1%	17.3%
Lớn hơn 60 tuổi	0%	0.5%	2%	1%

Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm



Hình 2-4. Biểu đồ cơ cấu độ tuổi lao động của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2021-2024

Nhìn chung, trong những năm qua lực lượng lao động của Công ty đã có những chuyển biến mạnh mẽ cả về số lượng và chất lượng, cơ cấu lao động chuyển dịch theo hướng phù hợp với đặc thù của ngành. Xu hướng chung tỷ trọng lao động trực tiếp tăng, lao động trong độ tuổi có khả năng lao động sáng tạo cao nhất cũng tăng. Đây là một chuyển biến tốt tạo khả năng tăng năng suất lao động, đạt hiệu quả sản xuất kinh doanh cao, phù hợp với tiến trình phát triển.

2.2. Thực trạng công tác kinh doanh bán điện.

2.2.1. Sản lượng điện thương phẩm và phân phối điện năng.

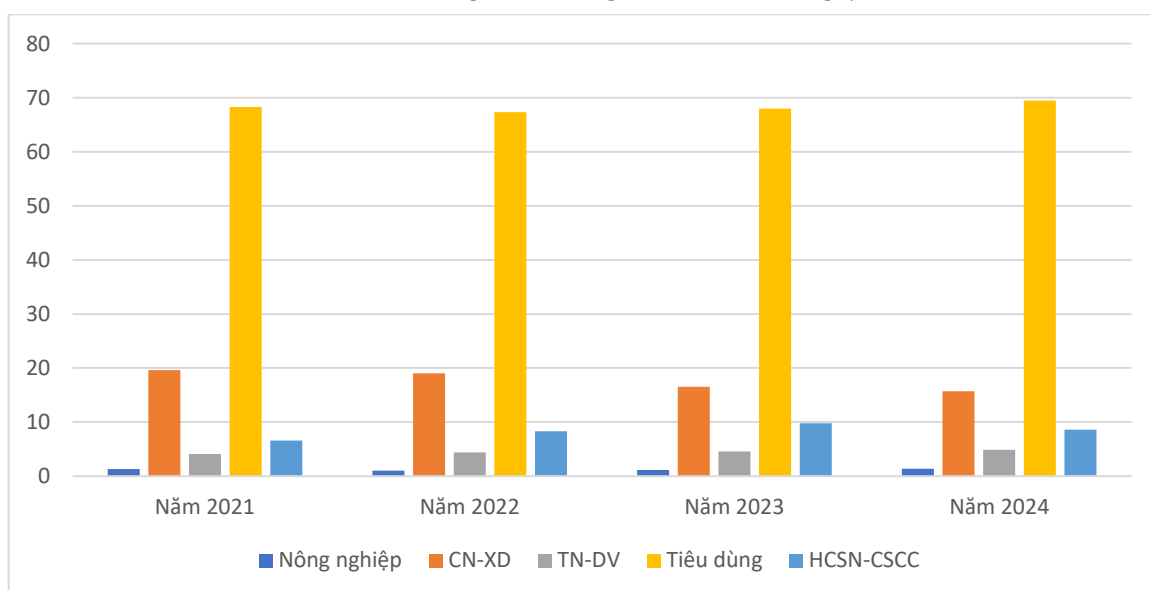
Tình hình cung ứng điện năng phục vụ sản xuất và đời sống nhân dân quận Bắc Từ Liêm giai đoạn 2021 - 2024 như sau:

Bảng 2-3. Điện năng thương phẩm theo thành phần phụ tải giai đoạn 2021 - 2024

S T T	Thành phần phụ tải	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
		Sản lượng (tr.kW h)	Tỷ trọng (%)	Sản lượng (tr.kWh)	Tỷ trọng (%)	Sản lượng (tr.kWh)	Tỷ trọng (%)	Sản lượng (tr.kWh)	Tỷ trọng (%)
1	Nông nghiệp	11.00	1.35	9.47	1.04	11.29	1.12	15.82	1.37
2	Công nghiệp, xây dựng	159.84	19.64	171.98	19	166.75	16.54	181.06	15.71
3	Thương nghiệp, dịch vụ	33.53	4.12	39.75	4.38	46.3	4.6	56.27	4.88
4	Tiêu dùng	555.66	68.27	609.8	67.3	684.83	67.97	800.05	69.45
5	Hành chính sự nghiệp,	53.91	6.62	75.1	8.28	98.4	9.77	98.97	8.59

S T T	Thành phần phụ tải	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
		Sản lượng (tr.kW h)	Tỷ trọng (%)	Sản lượng (tr.kWh)	Tỷ trọng (%)	Sản lượng (tr.kWh)	Tỷ trọng (%)	Sản lượng (tr.kWh)	Tỷ trọng (%)
	chiếu sáng								
Tổng		540.89	100	906.1	100	1007.57	100	1152.17	100

Nguồn: Phòng Kinh doanh Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.



Hình 2-5. Tỷ lệ thành phần phụ tải giai đoạn 2021-2024

Quận Bắc Từ Liêm là một trong những quận có tốc độ đô thị hoá nhanh, tăng trưởng phụ tải cao, trung bình 11-14%, các phụ tải chủ yếu tập trung vào 5 lĩnh vực: phụ tải tiêu dùng, thương nghiệp dịch vụ; phụ tải công nghiệp, xây dựng, nông nghiệp có tốc độ tăng trưởng chậm hơn. Cụ thể như sau:

Công ty hiện đang quản lý 02 khu công nghiệp là KCN Minh khai; KCN Nam Thăng Long; khu vực sản xuất nông nghiệp trồng hoa như phường Tây Tựu, phường Phú Diễn; sản xuất may mặc ở phường Cổ Nhuế 1; sản xuất bánh trung thu cổ truyền ở phường Xuân Đình. Sản lượng điện dùng cho mục đích nông nghiệp, công nghiệp xây dựng chiếm tỷ trọng xấp xỉ 18.94% và là thành phần có tỷ lệ tăng trưởng trung bình các năm tương đối chậm. Nguyên nhân là do nhu cầu cho thành phần này đã được đáp ứng đủ và dần dần đi vào ổn định nên đột biến tăng trưởng là không nhiều.

Ngành thương nghiệp dịch vụ tiêu thụ điện năng có gia tăng nhưng vẫn còn ít, chủ yếu tập trung vào khối dịch vụ, kinh doanh siêu thị, các văn phòng công ty, nhà hàng, khách sạn,... Lượng điện năng tiêu thụ điện của ngành này chỉ chiếm tỷ trọng 4.12% (năm 2021) tổng sản lượng điện thương phẩm của Công ty. Tốc độ tăng trưởng năm 2022 so với năm 2021 là 18.6%; năm 2023 so với năm 2022 là 16.5%; năm 2024 so với năm 2023 là 21.5%. Tốc độ tăng trưởng trung bình năm từ năm 2021 đến năm 2024 là 18.9%.

Điện năng dùng cho tiêu dùng trong những năm qua có sự biến động lớn. Đối với thành phần này luôn gia tăng số khách hàng và có nhu cầu tiêu thụ điện tăng cao. Trong những năm gần đây, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm luôn đầu tư cải tạo lưới điện kết hợp với nâng cao chất lượng quản lý, kinh doanh dịch vụ khách hàng để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nhân dân trên địa bàn. Điện dùng cho mục đích tiêu dùng hiện nay chiếm 69,45% tổng sản lượng điện thương phẩm của cả Công ty. Tốc độ tăng trưởng năm 2022 so với năm 2021 là 9.7%; năm 2023 so với năm 2022 là 12.3%; năm 2024 so với năm 2023 là 16.8%. Tốc độ tăng trưởng trung bình năm từ năm 2021 đến năm 2024 là 12.9%.

Ngoài ra, sản lượng điện năng tiêu thụ cho các thành phần khác như hành chính sự nghiệp, trường học, bệnh viện...chiếm tỷ trọng 8.52% tổng sản lượng điện thương phẩm của Công ty. Tốc độ tăng trưởng năm 2022 so với năm 2021 là 9.7%; năm 2023 so với năm 2022 là 12.3%; năm 2024 so với năm 2023 là 16.8%. Tốc độ tăng trưởng trung bình năm từ năm 2021 đến năm 2024 là 12.9%.

2.2.2. Công tác giảm tỷ lệ tổn thất điện năng.

Trong những năm qua, Công ty luôn hoàn thành chỉ tiêu tổn thất điện năng được giao và tỷ lệ tổn thất thực hiện giảm dần theo từng năm.

Hàng năm, Phòng Kinh doanh phối hợp Phòng Kỹ thuật xây dựng và triển khai kế hoạch theo chương trình giảm tổn thất điện năng, chủ động thực hiện các giải pháp, bao gồm:

Ban chỉ đạo giảm tổn thất điện năng luôn bám sát chương trình giảm tổn thất điện năng. Giao kế hoạch chỉ tiêu tổn thất điện năng cho các đơn vị thực hiện, hàng tháng họp kiểm điểm để phân tích, đánh giá, đề ra biện pháp khắc phục trong tháng tiếp theo.

Phân công nhiệm vụ trong Ban lãnh đạo Công ty và các Phòng tham mưu theo dõi, kiểm tra giám sát. Đội quản lý khu vực quy định trách nhiệm cụ thể đến từng cá nhân quản lý thực hiện chỉ tiêu tổn thất theo từng đường dây trung áp và TBA. Kết

hợp công tác đầu tư xây dựng và quản lý vận hành để hoán đổi, cân pha, giảm bán kính cấp điện, nâng cấp tránh tình trạng quá tải.

Rà soát, cải tạo nhiều công trình lưới trung và hạ thế ở những trạm có tỷ lệ tổn thất cao, lưới cung cấp cũ nát không đảm bảo cho việc kinh doanh bán điện cũng như an toàn cho quá trình cung ứng và sử dụng điện. Ngoài việc tiến hành cải tạo lưới điện hạ thế, Điện lực đã tiến hành củng cố hòm công tơ cũ, kiểm tra và đã phát hiện thay thế những công tơ sai sót không đủ điều kiện kinh doanh.

Trong quá trình cung ứng và sử dụng điện, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đồng bộ hóa toàn bộ công tơ cơ sang công tơ điện tử và các hòm công tơ được đảm bảo an toàn.

Tăng cường kiểm tra, nâng cao công tác quản lý thiết bị đo đếm điện năng. Quản lý chặt chẽ hệ thống đo đếm đầu nguồn trạm công cộng; Thường xuyên kiểm tra rà soát để phát hiện và khắc phục kịp thời về trường hợp sự cố công tơ, thiết bị của hệ thống đo đếm, các trường hợp vi phạm sử dụng điện hoặc vi phạm hợp đồng mua bán điện.

Tăng cường công tác kiểm định định kỳ TI, TU, công tơ.

Thường xuyên theo dõi kiểm tra, giám sát và giao nhiệm vụ cho Đội Kiểm tra giám sát mua bán điện mở hòm kiểm tra từng công tơ đối với TBA có tổn thất bất thường, đồng thời có ngay giải pháp phù hợp để xử lý, khắc phục.

Chỉ đạo thực hiện tối ưu hoá vận hành lưới điện. Tính toán lập phương thức cấp điện hợp lý tránh gây quá tải các đường dây trung áp và hạ áp.

Kiểm tra, đo điện định kỳ và đột xuất các TBA, các lộ hạ thế, kịp thời phát hiện đầy tải, quá tải, thực hiện cân đảo pha... giảm thiểu tình trạng thất thoát sản lượng do sự cố hệ thống đo đếm.

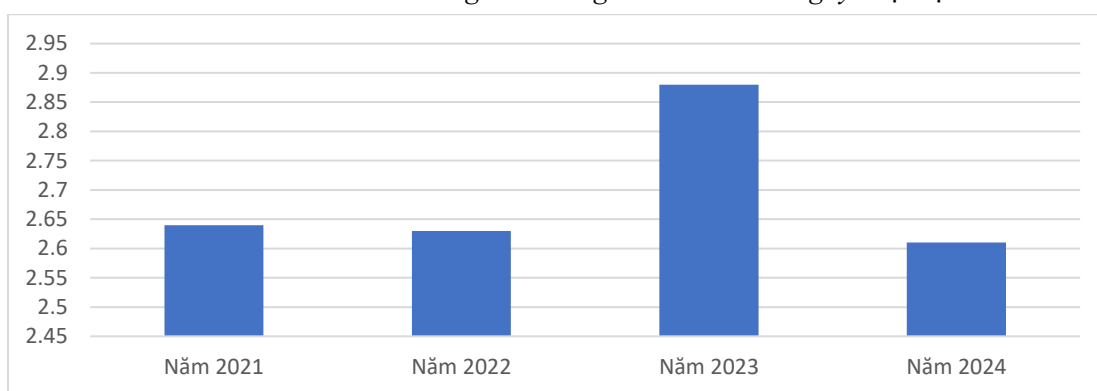
Tăng cường công tác kiểm tra sử dụng điện để giải quyết dứt điểm tình trạng trộm cắp điện. Công ty đã phối hợp với Công an quận Bắc Từ Liêm lập nhiều đoàn kiểm tra liên ngành Điện lực và Công an để thường xuyên kiểm tra việc sử dụng điện của khách hàng, nhờ đó kịp thời phát hiện ra các hành vi ăn cắp điện, xử lý nghiêm một số trường hợp để làm gương và kết quả là đã thu được hàng chục tỷ đồng (tiền điện truy thu và tiền phạt vi phạm).

Ngoài những biện pháp trên cùng với một loạt các biện pháp đồng bộ, kịp thời mà trong những năm qua tỷ lệ tổn thất của Điện lực đã giảm đi đáng kể.

Bảng 2-4. Tỷ lệ tổn thất điện năng của Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn từ năm 2021 - 2024

Năm 2021			Năm 2022			Năm 2023			Năm 2024		
Kế hoạch	Thực hiện	T.h/K/h (%)	Kế hoạch	Thực hiện	T.h/K/h (%)	Kế hoạch	Thực hiện	T.h/K/h (%)	Kế hoạch	Thực hiện	T.h/K/h (%)
2.65	2.64	-0.01	2.63	2.61	-0.01	2.88	2.87	-0.01	2.61	2.61	0

Nguồn Phòng Kinh doanh Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm



Hình 2-6. Biểu đồ tỷ lệ tổn thất điện năng của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2021-2024

Như vậy, công tác giảm tổn thất điện năng là một nhiệm vụ hết sức quan trọng của ngành điện. Nếu giảm được tổn thất điện năng thì kinh doanh điện năng mới có hiệu quả và đời sống CBCNV mới được nâng cao. Đó là mục tiêu chiến lược của ngành điện nói chung và Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm nói riêng. Từ chỗ xác định được nhiệm vụ quan trọng như vậy toàn thể CBCNV Công ty luôn phấn đấu hoàn thành kế hoạch được giao và đưa tỷ lệ tổn thất từ 3.29% năm 2018 xuống còn 2.64% năm 2021 và phấn đấu giảm tiếp trong các năm tiếp theo. Tuy nhiên đây là tỷ lệ tổn thất xấp xỉ với mức tổn thất kỹ thuật nên nhiệm vụ giảm tỷ lệ tổn thất xuống mức thấp hơn đòi hỏi nhiều yếu tố và cũng tương đối khó khăn.

2.2.3. Giá bán điện bình quân

Do Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm là một công ty có địa bàn rộng và đang trong giai đoạn phát triển mạnh nên sản lượng điện thương phẩm tăng cao theo các năm 2021 -2024, đặc biệt là sự tăng trưởng mạnh của phụ tải tiêu dùng và dịch vụ.

$$\text{Giá bán điện bình quân} = \text{Doanh thu/Thương phẩm}$$

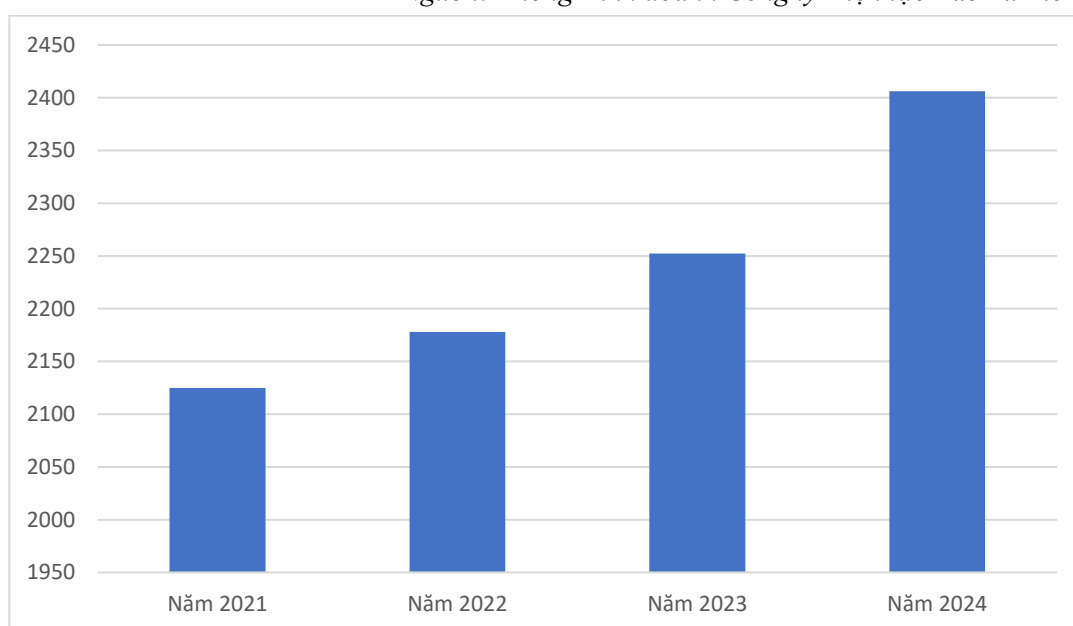
Giá bán điện bình quân của Công ty từ 2021 – 2024 được nêu ở bảng 2.5.

Bảng 2-5. Giá bán bình quân của Điện lực Bắc Từ Liêm từ 2021 – 2024

(Đơn vị tính: đồng/kWh)

STT	Năm	Kế hoạch	Thực hiện	Thực hiện/Kế hoạch
1	2021	2142.75	2142.75	0.00
2	2022	2178.03	2178.03	0.00
3	2023	2184.45	2252.29	+67.84
4	2024	2373.48	2406.06	+32.58

Nguồn: Phòng Kinh doanh Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm



Hình 2-7. Biểu đồ giá bán điện bình quân giai đoạn 2021-2024

Như vậy, Giá bán điện bình quân tăng dần qua từng năm, từ 2142.75 đ/kWh (năm 2021) đến 2406.06 đ/kWh (năm 2024), tương đương 263.31 đ/kWh. Để đạt được kết quả trên, Công ty đã triển khai nhiều biện pháp:

Thứ nhất, thực hiện tiếp nhận, xóa bán tổng các khu tập thể, chung cư cao tầng:

Bảng 2-6. Hoạt động xóa bán tổng của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2021-2024

STT	Khu Đô Thị, Khu tập thể	Tổng số căn hộ tiếp nhận, xóa bán tổng từ 2021-2024
1	Khu chung cư An Bình (Green star)	1.200
2	Toà C2 Xuân Đình	300
3	Khu chung cư Vinaconex 7	550

4	Chung cư Goldmark City	4.000
5	Khu A Đại học Công nghiệp	200
6	Khu đô thị Tây Hồ Tây	200
	Tổng số	6.450

Nguồn: Phòng Kinh doanh Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Trong 04 năm qua, Công ty đã thực hiện tiếp nhận, xóa bán tổng với 6.450 khách hàng tại 06 khu tập thể, chung cư cao tầng.

Như vậy, qua việc thực hiện xóa tổng, giá bán điện đã được nâng lên rõ rệt: do giá bán điện trực tiếp cho các hộ dân cao hơn giá bán điện qua công tơ tổng của chủ đầu tư.

Thứ hai, thực hiện kiểm tra giá bán điện định kỳ.

Tăng cường kiểm tra, giám sát đối với khách hàng nhiều mục đích, nhiều công tơ, truy thu giá trường hợp vi phạm sử dụng điện. Triển khai lắp đặt công tơ 3 giá cho các đối tượng đúng quy định. Thường xuyên kiểm tra tình hình sử dụng điện của khách hàng nhằm phát hiện và xử lý kịp thời. Các trường hợp sai phạm công ty đã thực hiện truy thu đúng quy định, không để thất thoát điện năng tiêu thụ.

Bảng 2-7. Kết quả truy thu công tơ cháy và xử lý vi phạm giá bán điện của Công ty điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2021-2024

Năm	Nội dung	Số Biên bản	Sản lượng (kWh)	Thành tiền (đồng)
2021	Truy thu cháy, kẹt, sai giá	160	329.428	699.984.446
2022	Truy thu cháy, kẹt, sai giá	136	89.625	208.551.977
2023	Truy thu cháy, kẹt, sai giá	110	74.225	204.906.603
2024	Truy thu cháy, kẹt, sai giá	221	221.975	583.493.547

Nguồn: Phòng Kinh doanh Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Có thể thấy, thời gian vừa qua việc truy thu công tơ kẹt, cháy, xử lý vi phạm giá điện đã được thực hiện một cách nghiêm chỉnh với 627 biên bản xử lý, từ đó truy thu được 715.253 kWh sản lượng bị hao hụt và nâng cao doanh thu thêm 1,7 tỷ đồng.

Thứ ba, Công ty thực hiện kiểm tra định mức các hộ sử dụng điện sinh hoạt có từ 2 định mức trở lên. Trong 4 năm, Công ty đã kiểm tra được 11.260 trường hợp đạt 100% kế hoạch được giao. Đặc biệt Công ty đã tập trung vào các khách hàng có sản lượng nhỏ hơn 50kWh/tháng/định mức để rà soát và cắt giảm định

mức đối với các trường hợp không đủ điều kiện và thực tế đã cắt, giảm định mức 332 trường hợp.

Bảng 2-8. Kết quả kiểm tra, cắt giảm định mức số hộ dùng chung của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2021-2024

Đơn vị: Trường hợp

Năm	Số trường hợp đã kiểm tra	Số hộ cắt, giảm định mức
2021	2.621	64
2022	2.851	85
2023	2.866	91
2024	2.922	92

Nguồn: Phòng Kinh doanh Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Thứ tư: Thúc đẩy công tác tuyên truyền tới khách hàng về việc sử dụng điện tiết kiệm, an toàn hiệu quả, đặc biệt tuyên truyền đến khách hàng mua điện một giá trong việc hạn chế sử dụng điện vào giờ cao điểm. Tăng cường kiểm tra, giám sát đối với khách hàng nhiều mục đích, nhiều công tơ, truy thu giá trường hợp vi phạm sử dụng điện. Triển khai lắp đặt công tơ 3 giá cho các đối tượng đúng quy định. Thường xuyên kiểm tra tình hình sử dụng điện của khách hàng nhằm phát hiện và xử lý kịp thời. Các trường hợp sai phạm công ty đã thực hiện truy thu đúng quy định, không để thất thoát điện năng tiêu thụ.

Thứ năm: Tăng cường kiểm tra các khách hàng có sản lượng điện tiêu thụ lớn, kiểm tra biểu đồ phụ tải để hướng dẫn, tư vấn cho khách hàng sử dụng đúng công suất đăng ký. Thực hiện dịch chuyển sản xuất vào giờ thấp điểm để giảm mua điện giờ cao điểm và sử dụng năng lượng điện một cách hiệu quả, tiết kiệm.

Thứ sáu: Công ty lập kế hoạch và phổ biến chính sách giá điện cho các đối tượng khách hàng, khách hàng phải chủ động đăng ký để áp lại giá bán điện khi có thay đổi mục đích sử dụng điện.

2.3. Đánh giá chung về công tác kinh doanh bán điện ở Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.

2.3.1. Thành tựu đạt được

Đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ trong kinh doanh phục vụ khách hàng. Trong những năm qua, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm luôn tiên phong ứng

dụng KH&CN trong quản lý, điều hành đặc biệt là trong công tác kinh doanh dịch vụ khách hàng, góp phần nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh và thỏa mãn yêu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Công ty là đơn vị tiên phong triển khai cung cấp các dịch vụ điện qua phương thức điện tử. Khách hàng không cần phải đến quầy giao dịch điện lực vẫn có thể được cung cấp đầy đủ các dịch vụ về điện thông qua môi trường mạng. Đa dạng hóa hình thức chăm sóc khách hàng, ngoài các kênh của Trung tâm Chăm sóc khách hàng như, Tổng đài 19001288, Website <http://cskh.evnhanoi.com.vn/>, email evnhanoi@evnhanoi.vn, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm còn qua ứng dụng công nghệ để có thể kết nối với khách hàng qua thiết bị di động, trên Zalo.

Nâng tầm trải nghiệm với App EVNHANOI

- Tra cứu thông tin**
Dễ dàng tra cứu chỉ số công tơ, lịch ghi chỉ số, lịch tạm ngừng cấp điện...
- Quản lý hóa đơn**
Thuận tiện theo dõi lịch sử hóa đơn, thanh toán trực tuyến, tái hóa đơn...
- Đăng ký dịch vụ mới**
Thủ tục đăng ký cấp điện hạ áp, trung áp nhanh chóng, hiệu quả.
- Quản lý tài khoản**
Dễ dàng quản lý và thay đổi các thông tin cá nhân.

Download tại:

Download on the App Store | GET IT ON Google Play

Hình 2-8. Hệ sinh thái CSKH của EVNHANOI

Các hình thức thông tin đến khách hàng về các chủ trương của Công ty cũng được đa dạng hóa. Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã thực hiện gửi thông báo tạm ngừng cấp điện theo kế hoạch, thông báo mất điện khi có sự cố và thời gian dự kiến cấp điện trở lại, thông báo thay định kỳ công tơ, phiên ghi chỉ số công tơ, các tin nhắn chăm sóc khách hàng..... qua SMS/Zalo/Email... giúp khách hàng nhanh chóng nhận được thông tin, giảm chi phí về in tài liệu cũng như nhân lực cho Công ty.

Ứng dụng KH&CN còn được triển khai áp dụng trong công tác quản lý thiết bị đo đếm và ghi chỉ số công tơ. Công ty đã thực hiện thay thế 100% công tơ cơ khí sang công tơ điện tử có tích hợp công nghệ đo xa, nâng cao tính chính xác, độ tin cậy trong công tác ghi chỉ số. Việc ứng dụng công tơ điện tử đo xa đã giúp Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm minh bạch công tác ghi chỉ số công tơ hằng tháng. Khách hàng sử dụng điện có thể trực tiếp kiểm tra sản lượng điện tiêu thụ trên website của EVNHANOI; thậm chí có thể thống kê sản lượng điện tiêu thụ hàng tháng, hàng quý, tra cứu lượng điện tiêu thụ của năm trước, để có những biện pháp tiết kiệm điện phù hợp.

Xây dựng các mô hình quản lý thích hợp như các tổ quản lý tổng hợp, điều độ lưới điện đi đôi với đại tu sửa chữa, tổ kiểm tra điện cùng với việc hoàn thiện các phòng ban chức năng đã góp phần quan trọng trong thực hiện tốt nhiệm vụ kinh doanh điện năng của Điện lực Bắc Từ Liêm đề ra.

Hoàn thiện phương thức quản lý từ ký hợp đồng đến theo dõi thanh toán thu tiền điện. Các biện pháp thực hiện khá đồng bộ góp phần làm tốt công tác thu tiền điện phát sinh, giảm nợ đọng.

Chú trọng các giải pháp kỹ thuật tăng cường đầu tư cải tạo hệ thống trạm biến áp, lưới điện, không ngừng mở rộng mạng lưới tới các địa bàn tiêu thụ. Nhờ đó thị trường tiêu thụ được mở rộng, giảm dần tổn thất điện năng do nguyên nhân lạc hậu kỹ thuật gây ra. Cùng với quá trình đầu tư, nâng cấp đổi mới, mạng lưới điện là quá trình tăng cường bồi huấn quản lý kỹ thuật, giảm các sự cố kỹ thuật và nhanh chóng khắc phục khi có sự cố xảy ra.

Về lao động, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã thu hút được người lao động trong địa bàn thành phố Hà Nội, tạo điều kiện cho nhiều nhân lực có công ăn, việc làm ổn định và góp phần cho sự phát triển ở quận Bắc Từ Liêm nói riêng và cả nước nói chung.

2.3.2. Hạn chế, bất cập và nguyên nhân

Trong những năm qua, bên cạnh những thành tựu đạt được đáng khích lệ thì công tác kinh doanh điện năng của Đơn vị còn rất nhiều tồn tại cần khắc phục:

Về điều hành lưới điện

Một số vùng lưới điện đã quá cũ nát, đã lâu không được cải tạo, thay thế nên rất khó khăn trong công tác quản lý và kinh doanh điện năng. Trong khi đó nguồn vốn đầu tư phải được xây dựng kế hoạch và có lộ trình.



Hình 2-9. Hệ thống điện trên đường Phú Diễn, phường Phú Diễn, TP Hà Nội



Hình 2-10. Hệ thống điện trên đường Cổ Nhuế, phường Đông Ngạc, TP Hà Nội

Về phát triển khách hàng

Tính đến 31/12/2024, Điện lực Bắc Từ Liêm có 120.614 hợp đồng mua bán điện, số lượng công tơ lắp đặt là 121.253 cái. Do việc kinh doanh điện năng có những đặc thù riêng như tiêu dùng trước trả tiền sau, số lượng khách hàng đông, rải rác phân tán rộng nên đòi hỏi phải có phương pháp và lực lượng quản lý vừa đủ, mạnh và thích hợp đảm bảo cho Điện lực hoạt động có hiệu quả, đồng thời tạo điều kiện giải quyết nhanh chóng những yêu cầu của khách hàng.

Nghị Quyết số 70-NQ/TW Bộ Chính trị ban hành ngày 20/8/2025 về đảm bảo an ninh năng lượng quốc gia đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045, với định hướng phát triển thị trường điện cạnh tranh, cho phép khách hàng được lựa chọn đơn vị bán lẻ điện. Dẫn đến công tác tiếp nhận lưới điện và khách hàng từ các đơn vị bán lẻ điện khác hoặc các khu chung cư, khu đô thị mới về EVNHANOI gặp nhiều khó khăn, vướng mắc do phải cạnh tranh với các đơn vị bán lẻ điện khác trên địa bàn. Mặt khác công tác quản lý khách hàng và phương pháp kinh doanh điện năng tuy đã được cải thiện nhưng so với yêu cầu thực tế đặt ra vẫn chưa đáp ứng được. Yêu cầu đặt ra là phải vừa quản lý tất cả khách hàng vừa phải xây dựng mối quan hệ tốt với khách hàng, nâng cao hình ảnh, uy tín của Công ty là một đòi hỏi quan trọng, cấp thiết đối với đơn vị trong thời gian tới.

Về tổn thất điện năng

Hiện nay vấn đề tổn thất điện năng là một vấn đề bất cập, ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình kinh doanh điện năng gây nên tình trạng tổn thất gồm các nguyên nhân: Do sự cũ kỹ của lưới điện, bán kính cấp điện quá lớn, không đảm bảo an toàn kỹ thuật gây nên thất thoát điện trong quá trình truyền tải ở các ranh giới, đầu mối của đường dây; Một số thiết bị chuyên dùng chưa đạt được chất lượng tin cậy nên tình trạng, chét, cháy, hỏng hóc ở các trạm biến áp, đường dây và các thiết bị đo đếm thường xuyên xảy ra; Việc kiểm tra và thay thế công tơ TU, TI chưa kịp thời mà đặc biệt là những nơi mới tiếp nhận bán điện đến tận hộ dẫn đến tổn thất cao;

Về công tác quản lý

Việc thực hiện quy trình kinh doanh bán điện như lập hoá đơn, truy thu, thoái hoàn, quản lý hóa đơn... còn chưa đúng. Nghiệp vụ kinh doanh và tinh thần trách nhiệm của các nhân viên làm việc trực tiếp chưa cao nên việc áp giá điện còn thiếu chính xác, gây thất thoát cho Điện lực.

Thủ tục ký kết hợp đồng còn gây nhiều phiền hà cho khách hàng, vẫn còn xảy ra tình trạng nhầm lẫn khách hàng giữa các trạm biến áp khiến công việc tính toán không chính xác.

Về cơ cấu lao động

Theo trình độ hiện nay không hợp lý ở chỗ tỷ trọng công nhân kỹ thuật rất thấp, trong khi trình độ đại học chưa phải là trình độ bắt buộc ở nhiều vị trí nhưng lại chiếm tỷ trọng khá cao.

Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tay nghề của một bộ phận lao động chưa hoàn toàn theo kịp được yêu cầu công việc thực tế, một số lao động chưa có ý thức tốt về việc tự học tập, tích lũy kinh nghiệm, rèn luyện kỹ năng ... dẫn đến việc sa sút về tay nghề, không có đủ kinh nghiệm thực tế trong công tác.

Đội ngũ cán bộ kỹ thuật, cán bộ nghiệp vụ mặc dù được đào tạo bài bản nhưng thực tế cho thấy trình độ chuyên môn, tính chuyên nghiệp chưa cao, chưa có đủ cán bộ, chuyên gia giỏi, chuyên sâu trong từng lĩnh vực.

Một số CBCNV là công nhân kỹ thuật nhưng sức khỏe chỉ đạt loại 4, loại 5 không đảm bảo sức khỏe làm những công việc nặng nhọc như trèo cột, đấu cáp,... dẫn đến khó khăn trong việc sắp xếp, sử dụng lao động một cách hiệu quả, hợp lý.

Về công tác thu nộp tiền điện

Việc rà soát, đôn đốc các đơn vị hoàn thành thu nộp được thực hiện thường xuyên, liên tục tuy nhiên do đặc điểm dân cư có một số khu vực khách hàng làm nông nghiệp, các phòng giao dịch ngân hàng còn thừa thớt nên ảnh hưởng đến tiến độ phát triển khách hàng thanh toán tiền điện bằng trích nợ tự động; một số khách hàng còn chây ì không thanh toán tiền điện làm ảnh hưởng đến chỉ tiêu nợ tồn của Công ty.

Về việc phát triển của các nguồn năng lượng tái tạo

Trong những năm gần đây, sự phát triển ồ ạt của các dự án điện mặt trời mái nhà tại khu vực cũng đã gây khó khăn cho công tác quản lý, vận hành lưới điện, kinh doanh điện. Hiện tại trên khu vực quận Bắc Từ Liêm có 85 dự án ĐMTMN đã ký hợp đồng mua bán điện với ngành điện, với tổng công suất lắp đặt là 1140.20 kWp. Các dự án ĐMTMN này chủ yếu được lắp đặt trên mái nhà của các hộ gia đình, mục đích phục vụ nhu cầu sinh hoạt của gia đình, phần sản lượng điện thừa sẽ được phát lên lưới điện để bán cho ngành điện. Ngoài ra, còn có các dự án điện mặt trời mái nhà tự sản xuất, tự tiêu thụ không ký hợp đồng mua bán điện với ngành điện nên càng gây khó khăn trong công tác quản lý, vận hành, tính toán

mức mang tải của các lộ đường dây. Việc này ảnh hưởng không nhỏ đến việc xây dựng kế hoạch đầu tư, sửa chữa, nâng cấp các lộ đường dây. Thậm chí đôi khi còn tiềm ẩn các nguy cơ mất an toàn trong công tác vận hành của Công ty.

Kết luận chương 2

Trong chương 2 của luận văn đã trình bày và phân tích về thực trạng công tác kinh doanh bán điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm. Bên cạnh việc phân tích các kết quả đạt được của Công ty, bài luận văn cũng phân tích rõ các hạn chế, bất cập còn tồn tại của Công ty trong công tác quản lý điều hành lưới điện, công tác tổn thất, công tác phát triển khách hàng, công tác quản lý và đào tạo, công tác quản lý, phát triển các nguồn năng lượng tái tạo.

Những hạn chế trong công tác kinh doanh của Điện lực Bắc Từ Liêm đã dẫn đến hoạt động kinh doanh dịch vụ khách hàng của Công ty chưa tạo được bước đột phá, chưa tương xứng với năng lực sẵn có của Điện lực và nhu cầu, tiềm năng của thị trường. Đứng trước thực trạng trên, tôi xin đề ra một số giải pháp để hoàn thiện công tác kinh doanh bán điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm và xin được trình bày cụ thể tại chương sau.

CHƯƠNG 3 : CÁC GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC KINH DOANH BÁN ĐIỆN Ở CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC TỪ LIÊM

3.1. Mục tiêu của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đến năm 2030

Cơ sở đề ra giải pháp: Hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty cần đảm bảo các mục tiêu về sản lượng điện thương phẩm, giá bán điện bình quân, tỷ lệ tổn thất... Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã đề ra các số mục tiêu phải thực hiện trong thời gian tới để thực hiện thắng lợi chiến lược phát triển của Điện lực.

Mục tiêu về điện thương phẩm: Điện năng thương phẩm là một trong những chỉ tiêu kế hoạch quan trọng mà Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm luôn phấn đấu và nỗ lực để đạt sản lượng bán ra cao nhất. Chỉ tiêu này có ảnh hưởng rất lớn đến tiền lương và các chi phí khác của Công ty. Kế hoạch năm 2025 Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm phấn đấu tiêu thụ đạt 1277,93 triệu kWh điện thương phẩm, bằng 110,9% so với năm 2024. Và những năm tiếp theo phấn đấu sản lượng điện thương phẩm năm tiếp theo đạt cao hơn năm trước và giảm tổn thất tối đa.

Bảng 3-1. Sản lượng điện thương phẩm của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

STT	Chỉ tiêu	2025	2026	2027	2028	2029	2030
1	Thương phẩm (tr.kWh)	1277,93	1444,06	1617,35	1811,04	2028,36	2271,76
2	Tổn thất (%)	2,60	2,59	2,58	2,57	2,56	2,55

Nguồn : Phòng Kinh doanh Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Mục tiêu giá bán điện bình quân: Công ty đặt ra mục tiêu giá bán điện bình quân năm tiếp theo cao hơn năm trước. Để đạt được mục tiêu này phải làm tốt công tác quản lý giá bán điện.

Mục tiêu ổn định và phát triển: Sự ổn định được thể hiện ở nhiều mặt như: ổn định SXKD, ổn định việc làm, ổn định thu nhập cho người lao động, ổn định về cơ cấu tổ chức quản lý, ổn định mục tiêu SXKD,... để làm cơ sở cho sự phát triển.

3.2. Các giải pháp hoàn thiện công tác kinh doanh bán điện

Xuất phát từ mục tiêu của Công ty và phân tích tình hình thực tế hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty trong những năm qua, tác giả xin đưa ra một số giải pháp sau :

3.2.1. Các giải pháp quản lý

3.2.1.1. Giải pháp quản lý nguồn nhân lực

Cơ sở đề ra giải pháp: Một trong những nguyên nhân của tồn tại, hạn chế trong công tác quản lý kinh doanh của Công ty điện lực Bắc Từ Liêm đó chính là xuất phát từ năng lực của đội ngũ cán bộ quản lý còn yếu trong thực hiện những nhiệm vụ chuyên môn được giao.

Đề xuất giải pháp

Tổ chức tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ công nhân viên làm công tác kinh doanh ở tất cả các khâu: xây dựng kế hoạch kinh doanh, công tác dịch vụ khách hàng, ghi chỉ số và lập hóa đơn, thu và theo dõi nợ tiền điện, quản lý hợp đồng mua bán điện, quản lý vận hành trạm biến áp và đường dây. Chủ động triển khai công tác đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ phù hợp với vị trí chức danh công tác của CBCNV trong toàn Công ty đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong giai đoạn hiện nay và những năm tiếp theo. Các chương trình đào tạo phải được thực hiện thường xuyên, theo từng chủ đề, phù hợp với từng đối tượng như tổ chức học trực tiếp, trực tuyến, giao lưu trao đổi kinh nghiệm với các đơn vị khác trong Tổng Công ty.

Tăng cường tổ chức các buổi đào tạo, rút kinh nghiệm về giao tiếp qua điện thoại, giao tiếp trực tiếp, thực thi văn hóa EVNHANOI, nâng cao trình độ chuyên môn cho tất cả các giao dịch viên, thu ngân viên và công nhân vận hành trực tiếp giao tiếp với khách hàng (ít nhất 1 lần/quý).

Tổ chức đào tạo theo chuyên đề, có trọng tâm, xây dựng hệ thống câu hỏi tình huống và giải pháp xử lý cụ thể để nâng cao chất lượng trong khâu giải quyết dịch vụ điện cho khách hàng.

Thiết kế chương trình đào tạo theo năng lực cho từng nhóm công việc: nhóm công nhân quản lý vận hành lưới điện trung – hạ áp (cho công nhân quản lý vận hành); nhóm công nhân Hotline; nhóm công nhân đo đếm kinh doanh; nhóm scada/dms ... Trong chương trình đào tạo cần chuẩn hóa quy trình và bài tập dựa trên sự cố thực tế.

Tổ chức đào tạo, nâng cao trình độ ngoại ngữ (Tiếng Anh chuyên ngành giao tiếp về điện) cho nhân viên giao dịch khách hàng, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao trong thời đại mới.

Tiếp tục đào tạo cho CBCNV nắm rõ cách vận hành thiết bị mới, khai thác triệt để ứng dụng khoa học công nghệ trong SXKD nhằm hiện đại hóa lưới điện, tăng năng suất lao động.

Thực hiện quy trình kiểm tra/đánh giá chất lượng thật sự nghiêm túc; Căn cứ kết quả đánh giá để bố trí công việc phù hợp; trường hợp đánh giá không đạt, yêu cầu phải học lại và đánh giá lại đến khi đạt mới tiếp tục bố trí công việc. Trường hợp đánh giá không 3 lần đánh giá không đạt thì chuyển vị trí công việc khác. Việc này nhằm nâng cao ý thức, trách nhiệm và tinh thần học tập của công nhân kỹ thuật, tạo ra sự cạnh tranh tích cực để người lao động không ngừng phấn đấu học thêm những kiến thức, rèn luyện kỹ năng làm việc; đảm bảo yêu cầu cho từng vị trí việc làm.

Tổ chức triển khai

- Xây dựng kế hoạch đào tạo/tập huấn theo tháng/quý/năm;
- Tổ chức thi sát hạch giữ bậc, nâng bậc lương định kỳ theo quy định đối với từng vị trí việc làm;
- Căn cứ kết quả thi sát hạch, sắp xếp công việc phù hợp với năng lực, trình độ của CBCNV

3.2.1.2. Giải pháp về quản lý khách hàng

Cơ sở đề ra giải pháp

Quản lý khách hàng được coi là một công việc hết sức quan trọng, ảnh hưởng lớn đến công tác quản lý của một công ty. Hiện tại số lượng khách hàng của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm là 119.260. Việc tiếp nhận các yêu cầu dịch vụ điện của khách hàng hiện nay đang được thực hiện chủ yếu dưới hình thức khách hàng đến trực tiếp phòng giao dịch khách hàng của Công ty. Đối với các hồ sơ khách hàng cung cấp vẫn còn sử dụng bằng bản giấy gây khó khăn trong công tác quản lý hồ sơ, thông tin khách hàng.

Đề xuất giải pháp

Giải pháp đa dạng hóa các hình thức tiếp nhận yêu cầu dịch vụ điện của khách hàng.

Khách hàng có thể gửi yêu cầu dịch vụ qua các hình thức như đến trực tiếp tại phòng giao dịch, gọi điện thoại đến tổng đài chăm sóc khách hàng, đăng ký dịch vụ trên cổng dịch vụ công quốc gia, web/app evnhanoi.vn....

Thông kê các hình thức tiếp nhận dịch vụ điện tử từ 1/1/2025 đến 30/06/2025 tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm:

Tổng số yêu cầu tiếp nhận (gian tiếp + trực tiếp)	Trong đó				
	Tiếp nhận trực tuyến (gian tiếp)				Tiếp nhận trực tiếp tại PGDKH CTĐL
	DVC QG	Web CSKH	App EVNHANOI CSKH	Email	
9180	924	720	524	0	7012

Nguồn: Phòng Kinh doanh Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Công ty đã triển khai áp dụng công nghệ thông tin trong khâu tiếp nhận, giải quyết, lưu trữ hồ sơ, quy trình cấp điện mới hướng tới cấp điện theo yêu cầu. Các kênh cung cấp thông tin KH như: tin nhắn SMS, thư điện tử (Email), nhắn tin truy vấn qua đầu số 8088, Zalo, chatbot, ..., tăng cường tối đa thông báo qua Email, Zalo ngừng hoặc giảm mức cung cấp điện đối với KH F9, F8. Triển khai dịch vụ chăm sóc KH phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng KH, của từng mức độ triển khai dịch vụ điện tử.

Việc thực hiện thông qua hình thức trên sẽ góp phần cải cách thủ tục khi mà thủ cấp điện được đơn giản hơn, rút ngắn thời gian giải quyết cấp điện cho KH. Bởi KH chỉ cần thực hiện đăng ký với nhân viên ở Phòng Giao dịch KH để hẹn thời gian khảo sát cấp điện còn các khâu còn lại từ khảo sát cấp điện; lập HĐMBĐ; ký HĐMBĐ và thi công; lắp đặt công tơ; nghiệm thu đóng điện cho KH sẽ được nhân viên Công ty thực hiện ngay. KH chỉ phải tới Phòng Giao dịch KH để thanh toán chi phí lắp đặt cáp sau công tơ và ký HĐMBĐ.

Đồng thời, Công ty cần nâng cao chất lượng công tác khai thác và quản lý thông tin KH trên hệ thống CMIS đối với phân hệ cấp điện dịch vụ, hợp đồng dịch vụ, quản lý hỗ trợ điều hành.

Giải pháp Kiểm soát công tác cấp điện

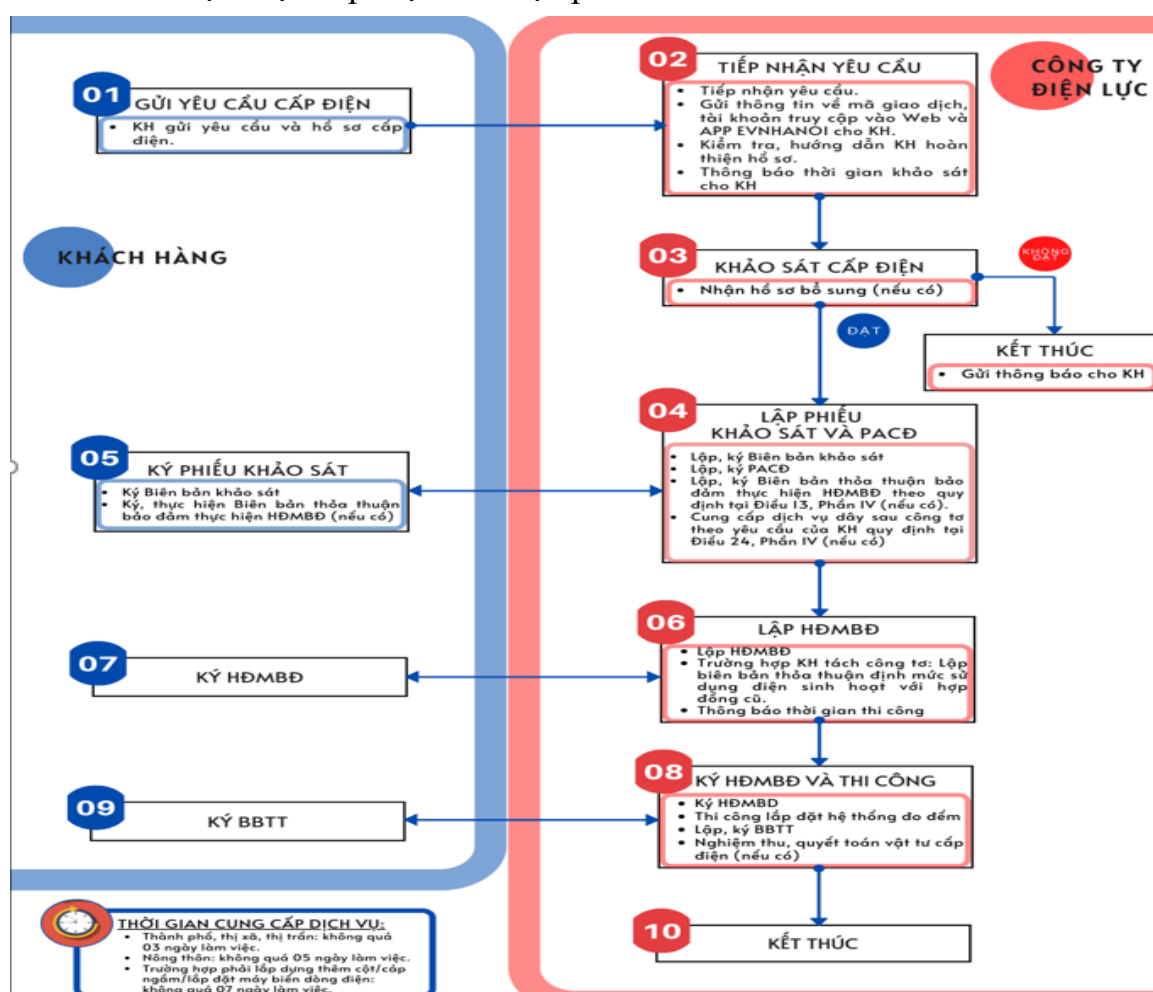
Một trong những hoạt động là kiểm soát chặt chẽ công tác cấp điện mới theo quy định. Công ty cần triển khai thực hiện các công việc cụ thể. Để thực hiện tốt giải pháp này, Công ty cần triển khai thực hiện một số công việc cụ thể như: Thực

hiện áp dụng mô hình quản lý nội bộ việc tiếp nhận hồ sơ, thời gian hẹn khảo sát, thời gian thực hiện cấp điện bằng đường truyền Internet hoặc mạng quản lý nội bộ. Thông qua chương trình quản lý tiếp nhận hồ sơ cấp điện, đồng bộ với phần mềm quản lý vật tư lắp đặt mới có thể tổng hợp một cách chính xác số lượng nhu cầu cấp điện, thời gian cấp điện,...

Việc tiếp nhận yêu cầu tại các phòng Giao dịch KH hoặc thông qua các phương tiện công nghệ thông tin đều phải được lưu số thứ tự. Việc lắp đặt sẽ thực hiện tuần tự theo các thứ tự đó. Việc cập nhật dữ liệu thông qua thời gian nộp yêu cầu, thời gian gọi điện, thời gian đăng ký qua internet,... sẽ là căn cứ kiểm soát các thứ tự yêu cầu. Các thứ tự này được công khai trên internet, màn chiếu tại phòng Giao dịch KH.

Xây dựng kế hoạch kiểm tra giám sát định kỳ việc cấp điện theo quý, tháng. Đồng thời cần quy định rõ trách nhiệm cụ thể đối với từng cá nhân, tổ chức về thời gian giải quyết thủ tục cấp điện cho KH.

Lưu đồ thực hiện cấp điện mới hạ áp:

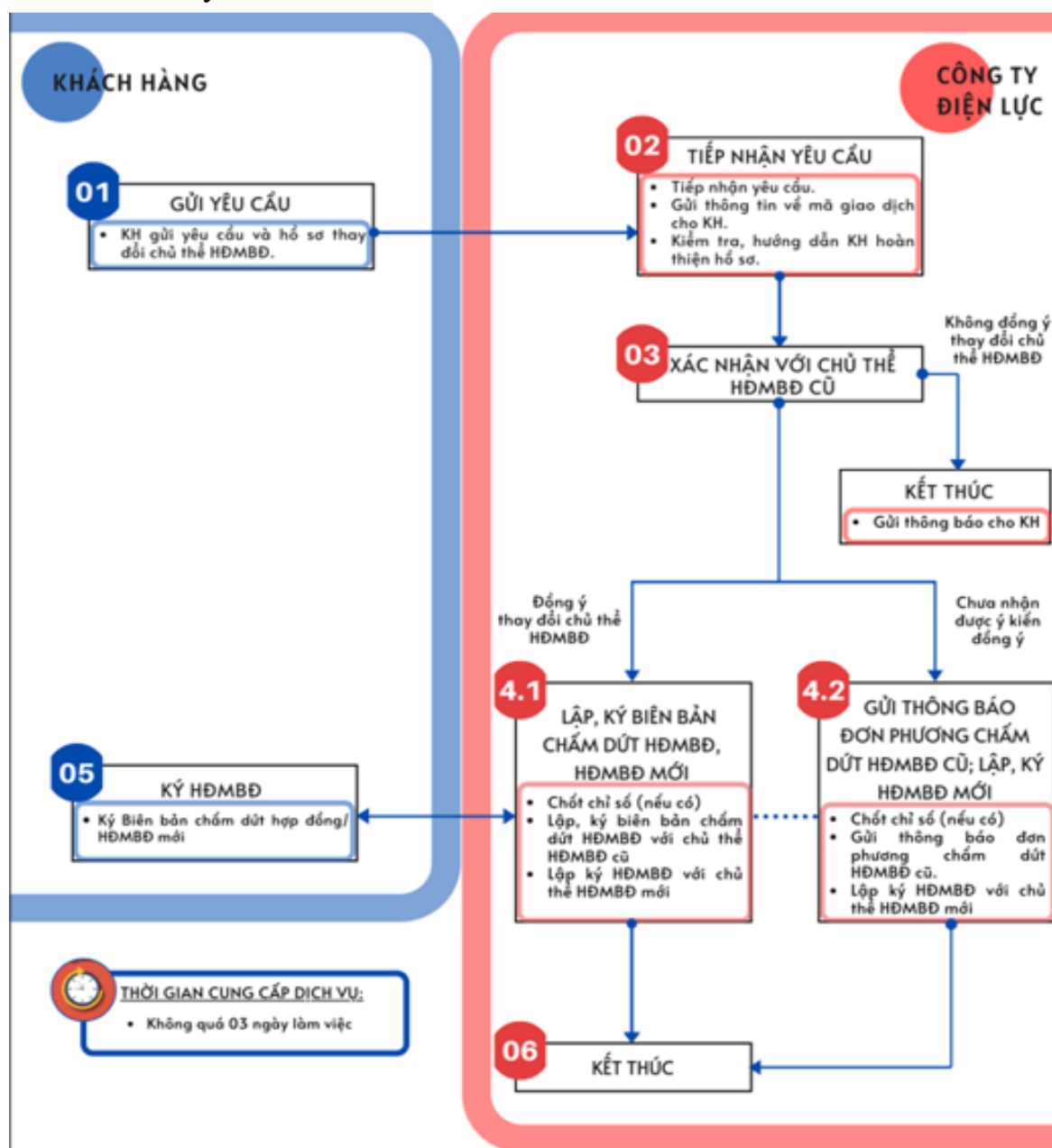


Hình 3-1. Lưu đồ thực hiện cấp điện mới hạ áp

Giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý HĐMBĐ

Thực hiện kỹ lưỡng khâu phân loại KH để quản lý chặt chẽ theo hướng: Đối với công tác ký lại hợp đồng sinh hoạt thì thực hiện kết hợp khi thay công tơ điện tử, chuyển đổi hình thức thu tiền điện sẽ ký luôn hợp đồng sinh hoạt; Đối với công tác ký lại HĐMBĐ ngoài sinh hoạt thì giao nhân viên chuyên trách ký hợp đồng của Đội để thực hiện theo chỉ tiêu Công ty giao; Tuân thủ thực hiện theo lưu đồ hướng dẫn.

Lưu đồ thay đổi chủ thể HĐMBĐ:



Hình 3-2. Lưu đồ thực hiện thay đổi chủ thể HĐMBĐ

Tổ chức triển khai

- Triển khai áp dụng lưu đồ thực hiện các dịch vụ điện;
- Hàng tháng tổng hợp kết quả, phân tích đánh giá các chỉ tiêu dựa theo tiêu chí: sự hài lòng của khách hàng; tỷ lệ các dịch vụ điện giải quyết đúng hạn; giảm thời cung cấp các dịch vụ điện, tỷ lệ dịch vụ trực tuyến cấp độ 4...

3.2.1.3. Giải pháp quản lý giá bán điện.

Cơ sở đề ra giải pháp

Giá bán là một trong những nhân tố quan trọng quyết định doanh thu đặc biệt trong kinh doanh điện năng thì việc áp giá phải đúng cho từng mức, đối tượng tiêu thụ điện theo quy định của nhà nước không những mang lại lợi ích cho Điện lực mà còn mang lại công bằng cho người sử dụng. Công tác quản lý giá bán điện tại Công ty còn có nhiều hạn chế: Thiếu sót trong việc kiểm tra rà soát các khách hàng mua điện dẫn đến việc áp giá không chính xác; Các hộ kinh doanh có thể kinh doanh ngay tại gia đình nhưng hiện nay việc áp giá cho mục đích kinh doanh chưa được quan tâm đúng mức; Tổng số hộ dùng điện trong các hoạt động sử dụng điện sinh hoạt hiện nay cao hơn số hộ thực tế là do các hộ sử dụng điện tìm cách khai tăng số hộ để tránh giá lũy tiến.

Giải pháp đề ra

Xây dựng kế hoạch bán giá điện:

Xây dựng kế hoạch giá bán điện bình quân năm 2025 giao các Đội quản lý theo xu hướng biến động các thành phần phụ tải, đảm bảo giá bán điện bình quân năm 2025 theo đúng kế hoạch Tổng Công ty giao. Xây dựng kế hoạch kiểm tra áp giá bán điện theo tháng, quý, năm đối với các đối tượng khách hàng: khách hàng nhiều mục đích sử dụng điện, khách hàng sinh hoạt có số định mức từ 2 trở lên, khách hàng sản xuất, khách hàng hành chính sự nghiệp, khách hàng bệnh viện trường học và khách hàng bán buôn điện.

Tăng cường kiểm tra, rà soát giá bán điện

Tăng cường công tác kiểm tra, rà soát giá bán điện đối với các đối tượng khách hàng. Thường xuyên rà soát những các khách hàng có mục đích sản xuất, kinh doanh, dịch vụ được cấp điện qua máy biến áp chuyên dùng từ 25 kVA trở lên hoặc có sản lượng điện sử dụng trung bình ba tháng liên tục từ 2.000 kWh/tháng trở lên để triển khai kịp thời công tác lắp công tơ điện từ 3 giá và kịp thời chuyển đổi áp giá từ 1 giá sang áp dụng 3 giá theo quy định. Các đối tượng khách hàng < 2000kWh/tháng lắp đặt công tơ điện từ đo đếm điện cho khách hàng; Tiến hành

tổ chức rà soát lại tất cả hợp đồng mua bán điện của khách hàng có lắp đặt nhiều công tơ tại 01 địa chỉ việc này nhằm kiểm tra xác minh mục đích sử dụng điện để thu hồi và xử lý truy thu định mức đối với hộ sinh hoạt. Tại khu vực có nhiều khách hàng sử dụng điện sản xuất, tăng cường kiểm tra tránh hiện tượng khách hàng sử dụng điện sinh hoạt vào công tơ giá sản xuất. Đối với các khách hàng ký Hợp đồng mua bán điện vào mục đích thi công xây dựng cần theo dõi hiệu lực của giấy phép xây dựng tránh trường hợp khách hàng đã thay đổi mục đích sử dụng điện nhưng không phát hiện kịp thời; Nghiêm túc thực hiện tính toán truy thu/thoái hoàn theo quy định; Tiếp tục theo dõi Pmax của các khách hàng sử dụng điện vào mục đích sản xuất và kinh doanh dịch vụ và thực hiện ký phụ lục mua công suất phản kháng theo đúng quy định của Thông tư số 15/2014/TT-BCT ngày 28/5/2014 của Bộ Công Thương quy định về mua, bán công suất phản kháng.

Tiếp tục phối hợp chính quyền địa phương thực hiện rà soát các khách hàng cho thuê nhà để ở trên địa bàn để đảm bảo hưởng đúng giá quy định.

Ưu tiên thực hiện kiểm tra áp giá đối với các đối tượng sau: Khách hàng sử dụng điện ngoài sinh hoạt, lựa chọn những khách hàng có sản lượng cao, hay thay đổi giá, khách hàng có nhiều mục đích, nhiều công tơ để thường xuyên rà soát áp giá đúng mục đích sử dụng; Khách hàng sinh hoạt có số định mức từ 2 trở lên ưu tiên chọn các khách hàng có sản lượng thấp, có biến động sản lượng tiêu thụ lớn để kịp thời giảm định mức đối với các trường hợp trong quá trình kiểm tra phát hiện đã chuyển đi, đã lắp mới nhưng chưa thực hiện giảm trừ định mức ở công tơ đang dùng chung... Xác minh kỹ chứng từ pháp lý liên quan đến số hộ dùng chung công tơ điện, tránh việc khách hàng sử dụng điện hưởng lợi không đúng quy định. Đối với các trường hợp kiểm tra mà phát hiện có sai phạm thì phải xử lý truy thu kịp thời và phạt vi phạm hợp đồng đối trường hợp sai giá; Khách hàng áp giá bán lẻ điện cho khối hành chính sự nghiệp: rà soát những khách hàng có sử dụng điện ngoài giờ hành chính, trong giờ cao điểm (từ 17h00 ÷ 20h00) để kịp thời phát hiện những trường hợp khách hàng có sử dụng điện cho các mục đích khác có giá cao hơn giá hành chính sự nghiệp.

Ứng dụng công nghệ thông tin:

Thực hiện tốt việc ứng dụng công nghệ thông tin khai thác thông tin về cư trú từ cơ sở dữ liệu dân cư Quốc gia, khai thác dữ liệu doanh nghiệp cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp để kịp thời phát hiện các trường hợp khách hàng đã chuyển đi, đã lắp mới nhưng chưa thực hiện giảm trừ định mức ở công tơ

đang dùng chung..., các trường hợp khách hàng thay đổi mục đích sử dụng điện tránh trường hợp khách hàng cố tình đăng ký sai để được hưởng lợi về giá bán điện. Khai thác hiệu quả công tác quản lý giá bán lẻ điện sinh hoạt cho người thuê nhà để ở trên hệ thống CMIS4.0, đảm bảo theo dõi được tiến độ thực hiện, kết quả thực hiện áp giá bán điện thuê trọ của các đơn vị; Đáp ứng kịp thời việc chỉ đạo điều hành công tác thực hiện chính sách giá điện cho đối tượng là người thuê nhà để ở trên địa bàn TP Hà Nội theo đúng quy định.

Thực hiện hiệu quả các giải pháp giảm sự cố, giảm mất điện và nâng cao độ tin cậy lưới điện.

Sử dụng triệt để các giải pháp thi công không gây mất điện khách hàng để giảm thời gian mất điện, tăng sản lượng thương phẩm, góp phần nâng cao giá bán điện của Công ty.

Tổ chức triển khai

- Xây dựng kế hoạch kiểm tra áp giá bán điện theo từng tháng/quý/năm;
- Hàng tháng tổng hợp kết quả và đánh giá tiến độ, chất lượng thực hiện của các đơn vị; so sánh với kế hoạch được giao; Căn cứ kết quả thực hiện, đề xuất khen thưởng hoặc trừ điểm hoàn thành nhiệm vụ đối với từng đơn vị;

3.2.1.4. Giải pháp quản lý tổn thất điện năng

Cơ sở đề ra giải pháp

Hiện nay vấn đề tổn thất điện năng là một vấn đề bất cập, ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình kinh doanh điện năng gây nên tình trạng tổn thất gồm các nguyên nhân sau: Do sự cũ kỹ của lưới điện, bán kính cấp điện quá lớn, không đảm bảo an toàn kỹ thuật gây nên thất thoát điện trong quá trình truyền tải ở các ranh giới, đầu mối của đường dây; Do một số thiết bị chuyên dùng chưa đạt được chất lượng tin cậy nên tình trạng, chết, cháy, hỏng hóc ở các trạm biến áp, đường dây và các thiết bị đo đếm thường xuyên xảy ra; Việc kiểm tra và thay thế công tơ TU, TI chưa kịp thời mà đặc biệt là những nơi mới tiếp nhận bán điện đến tận hộ dẫn đến tổn thất cao. Vẫn còn xảy ra tình trạng nhầm lẫn khách hàng giữa các trạm biến áp khiến công việc tính toán tổn thất không chính xác.

Giải pháp đề ra

Thành lập Ban Chỉ đạo giảm tổn thất điện năng của Công ty.

Thực hiện rà soát và xây dựng chương trình giảm tổn thất điện năng từng năm của Công ty. Kiện toàn và nâng cao chất lượng hoạt động của Ban chỉ đạo giảm tổn thất điện năng. Định kỳ hàng tháng duy trì họp Ban chỉ đạo giảm tổn thất điện

năng của Công ty để đánh giá kết quả đã đạt được, kiểm điểm, phân tích, khoanh vùng nhằm phát hiện được nguyên nhân có thể xảy ra tổn thất điện năng để xử lý kịp thời, rút kinh nghiệm. Lồng ghép nội dung kiểm điểm công tác tổn thất điện năng trong giao ban hàng tuần, hàng tháng, quý, năm,... Phân công trách nhiệm tới từng đơn vị, cán bộ nhân viên. Gắn liền công tác giảm tổn thất với lợi nhuận, kinh doanh của các đơn vị. Xây dựng quy chế chấm điểm hoàn thành nhiệm vụ; căn cứ vào kết quả thực hiện chương trình giảm tổn thất hàng tháng, quý và ý kiến của các phòng chức năng của Công ty đề xuất lên hội đồng thi đua của Công ty.

Xây dựng kế hoạch, chỉ tiêu giảm tổn thất điện năng

Xây dựng kế hoạch, chỉ tiêu giảm tổn thất điện năng và thực hiện giao chỉ tiêu giảm tổn thất điện năng đến từng tổ, đội, cá nhân quản lý theo từng TBA công cộng và lộ đường dây trung áp, đồng thời tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhằm nâng cao ý thức kỷ luật của cán bộ công nhân viên.

Tăng cường công tác đầu tư xây dựng

Thực hiện đúng tiến độ đóng điện các TBA đang cải tạo, các TBA xây dựng mới. Nâng công suất phải đồng bộ với các công trình đường dây trung áp khai thác tải. Sắp xếp, ưu tiên và đẩy nhanh tiến độ đầu tư xây dựng các công trình trọng điểm, các công trình chống quá tải... Đánh giá hiệu quả đầu tư để định hướng đúng công tác đầu tư mới, sửa chữa cải tạo thiết bị hiệu quả, tối ưu hóa chi phí.

Thực hiện xây dựng mới, cải tạo nâng công suất TBA phân phối, đầu tư cải tạo đường dây trung hạ áp. Cải tạo, hạ ngầm lưới điện tại các tuyến phố, cải tạo lưới điện cũ nát tại các khu vực có tổn thất cao,...

Đẩy mạnh công tác sửa chữa lớn, công tác đầu tư cải tạo lưới điện trung thế và đầu tư cải tạo lưới điện hạ thế theo hướng tăng tiết diện dây dẫn, giảm bán kính cấp điện.

Hoàn thiện việc lắp bộ điều khiển tự bù chuyển từ bù cố định sang bù ứng động trên các lộ đường dây trung thế.

Tiếp tục đẩy nhanh tiến độ lắp đặt tủ liên lạc, ATM liên lạc đối với TBA có từ 02 MBA trở lên và các TBA có vị trí gần nhau để tối ưu hóa công suất cấp điện phụ tải mùa vụ trong năm. Đảm bảo tiến độ các công trình lưới điện trung áp xây dựng mới theo kế hoạch do Công ty làm chủ đầu tư.

Danh mục các công trình ĐTXD, SCL, SCTX góp phần vào công tác giảm tổn thất điện năng (phụ lục I).

Về công tác quản lý vận hành

Tính toán phương thức vận hành tối ưu, không để xảy ra tình trạng quá tải đường dây, máy biến áp. Xây dựng sẵn sàng các kịch bản cung ứng điện mùa khô, mùa hè nắng nóng.

Tối ưu công tác vận hành lưới điện, nâng cao chất lượng công tác nghiệm thu, nâng cao chất lượng thiết bị điện: Chuẩn hóa tiêu chuẩn kỹ thuật thiết bị, đặc biệt là những thiết bị có tiêu hao năng lượng nội tại như máy biến áp, dây dẫn, cáp ngầm. Thực hiện giải pháp kỹ thuật giảm tổn thất bằng phương pháp lựa chọn tiết diện dây dẫn theo tính kinh tế; Đảm bảo vận hành tối ưu hệ thống tụ bù trên lưới cao trung hạ áp, đầu tư vận hành hệ thống tụ bù có điều khiển.

Tăng cường kiểm tra công tác quản lý kỹ thuật; theo dõi chính xác phụ tải; thực hiện lịch cắt điện hợp lý, nghiêm túc theo đúng Kế hoạch vận hành đường dây nhằm hạn chế nguy cơ sự cố có thể xảy ra, cũng như giúp cho việc điều hành hệ thống lưới điện được tối ưu nhất, nhằm giảm tổn thất điện năng; Tăng cường kiểm tra tình hình vận hành các trạm biến áp công cộng để kịp thời cắt trạm, tăng công suất trạm khi đầy hoặc quá tải, đồng thời hoán chuyển các trạm biến áp non tải. Thực hiện kiểm tra định kỳ đường dây trung hạ thế qua đó thực hiện cân bằng pha tuyến, nhánh đường dây trung thế và trạm biến áp phân phối bị lệch pha vượt mức cho phép (Ứng dụng phần mềm EVNHES để điều hành); Theo dõi cosφ, theo dõi điều chỉnh điện áp để đảm bảo chất lượng điện áp đầu nguồn lưới điện...

Tăng cường công tác quản lý kỹ thuật và vận hành đảm bảo lưới điện vận hành an toàn, ổn định và kinh tế. Cụ thể: Giao cho các Đội quản lý thực hiện việc lập chương trình quản lý kỹ thuật chi tiết cho từng Tháng, Quý, Năm; Thực hiện việc kiểm tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện chương trình quản lý kỹ thuật của các Đội quản lý; Thường xuyên theo dõi tình trạng mang tải của đường dây và trạm, chủ động lập phương án để tránh đầy tải hoặc quá tải. Phát quang hành lang tuyến tránh rò rỉ điện. Kiểm tra xiết lại các mối nối phát nhiệt, hoán chuyển các máy biến áp đầy, non tải hợp lý, củng cố tiếp địa hạ thế, thay hòm công tơ ... Đối với các TBA có tủ liên lạc, thường xuyên theo dõi tình hình mang tải các TBA, tách các MBA non tải ra khỏi vận hành. Đối với các TBA có vị trí gần nhau, tiếp tục lập phương án lắp tủ liên lạc, cụ thể theo từng Đội quản lý.

Về công tác quản lý kinh doanh điện năng

Chú trọng công tác quản lý hệ thống đo đếm điện năng, công tác kiểm tra sử dụng điện, nâng cao chất lượng công tác ghi chỉ số và phúc tra ghi chỉ số công tơ. Nâng cao năng lực cho đội ngũ kiểm tra viên điện lực. Thực hiện quản lý công tơ

đầu nguồn, ranh giới, công tơ khách hàng có sản lượng tiêu thụ lớn bằng thiết bị đo đếm từ xa, giám sát thiết bị đo đếm từ xa.

Tiếp tục triển khai áp dụng công nghệ mới trong việc ghi chỉ số công tơ thương phẩm để nâng cao năng suất, hạn chế sai sót trong việc lập hoá đơn tiền điện. Khai thác có hiệu quả hệ thống thu thập dữ liệu đo đếm từ xa và các hệ thống phần mềm quản lý, theo dõi, tính toán tổn thất điện năng, đảm bảo việc tổng hợp số liệu chính xác, đúng thời gian quy định.

Tăng cường các biện pháp quản lý chặt chẽ đối với công tơ thương phẩm, lập kế hoạch phúc tra, kiểm tra định kỳ, thay định kỳ công tơ. Kịp thời khắc phục sự cố đo đếm phục vụ khách hàng, không để tồn tại công tơ mất, chết, cháy trên lưới, xử lý ngay các trường hợp công tơ tạm tính chỉ số điện năng tiêu thụ. Đẩy mạnh công tác kiểm tra chống lầy cấp điện. Thường xuyên kiểm tra công suất sử dụng điện của khách hàng để thay TI cho phù hợp nhằm giảm sai số của công tơ. Thực hiện thay định kỳ công tơ, TI, TU theo đúng thời gian quy định.

Thực hiện nghiêm túc quy trình kinh doanh, nghiên cứu sắp xếp lịch ghi chỉ số công tơ phù hợp với Luật Điện lực và quy trình kinh doanh của Tập đoàn. Thực hiện nghiêm túc việc ghi chỉ số công tơ đúng phiên, đúng lịch, chính xác, hoán đổi nhân viên ghi chỉ số công tơ theo định kỳ. Nghiêm khắc xử lý các trường hợp ghi không, ghi sai.

Tăng cường công tác kiểm tra sử dụng điện, tuyên truyền trong nhân dân việc phát hiện, tố giác các hành vi vi phạm sử dụng điện nhằm xử lý, ngăn chặn kịp thời; Tuyên truyền, vận động khách hàng sử dụng điện an toàn, tiết kiệm và hiệu quả, hạn chế sử dụng điện vào giờ cao điểm; khuyến khích khách hàng sử dụng các thiết bị tiết kiệm điện như bình nước nóng năng lượng mặt trời, đèn Led,.....

Tổ chức triển khai

- Xây dựng kế hoạch và giao chỉ tiêu tổn thất từng tháng/quý/năm cho các đơn vị;
- Hàng tháng tổng hợp kết quả thực hiện, so sánh số thực hiện/số kế hoạch của từng đơn vị;
- Đối với các công trình đầu tư mới, cải tạo sửa chữa: so sánh tỷ lệ tổn thất trước và sau khi đầu tư để đánh giá hiệu quả;
- Căn cứ kết quả thực hiện, đề xuất khen thưởng hoặc trừ điểm hoàn thành nhiệm vụ đối với từng đơn vị;

3.2.1.5. Giải pháp tăng sản lượng điện thương phẩm

Cơ sở đề ra giải pháp

Điện năng thương phẩm là một trong những chỉ tiêu kế hoạch quan trọng mà Công ty luôn phấn đấu và nỗ lực để đạt sản lượng bán ra cao nhất. Chỉ tiêu này có ảnh hưởng rất lớn đến tiền lương và các chi phí khác của Điện lực. Với định hướng phát triển thị trường điện cạnh tranh của Chính phủ, cho phép khách hàng được lựa chọn đơn vị bán lẻ điện. Dẫn đến công tác tiếp nhận lưới điện và khách hàng từ các đơn vị bán lẻ điện khác về EVNHANOI gặp nhiều khó khăn, vướng mắc.

Các giải pháp đề ra

Mở rộng thị trường

Thúc đẩy việc tiếp nhận, phát triển khách hàng mới và nâng cao tỷ lệ bán điện trực tiếp đến khách hàng.

Mở rộng thị phần bán lẻ điện trực tiếp là một nhiệm vụ quan trọng, một trong những mục tiêu chiến lược của EVN và EVNHANOI trong năm 2025 và các năm tiếp theo, nhằm mang đến chất lượng điện tốt nhất và dịch vụ tốt nhất cho khách hàng. Đây là thách thức lớn đòi hỏi sự nỗ lực và phối hợp chặt chẽ đối với Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Năm 2025, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã xây dựng kế hoạch số 774/KH-PCBACTULIEM ngày 01/04/2025 về việc tiếp nhận tài sản công trình điện, phát triển khách hàng và nâng cao tỷ lệ bán điện trực tiếp với các mục tiêu cụ thể: Giữ vững và phát triển thị phần khách hàng bán lẻ điện trực tiếp trong thị trường bán lẻ điện cạnh tranh, góp phần đảm bảo hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty; Đầu tư xây dựng hạ tầng lưới điện cấp điện cho các dự án (Khu đô thị, khu chung cư, khu, cụm công nghiệp...) theo quy hoạch được duyệt, để bán lẻ điện trực tiếp tới khách hàng; Tiếp tục triển khai công tác tiếp nhận lưới điện theo Nghị định số 02/2024/NĐ-CP ngày 10/01/2024 của Chính phủ và Chỉ thị số 7651/CT-EVN ngày 28/12/2024 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam về công tác Kinh doanh và dịch vụ khách hàng năm 2025.

Với mục tiêu nâng cao tỷ lệ bán lẻ điện trên địa bàn thành phố Hà Nội. Tăng cường đào tạo, hướng dẫn quy trình tiếp nhận, sử dụng phần mềm quản lý và thuê đơn vị thẩm định giá để xác định giá trị công trình điện theo quy định. Cập nhật hồ sơ tiến độ và theo dõi quá trình thực hiện trên phần mềm quản lý tiếp nhận công trình điện.

Tập trung nguồn lực chuẩn bị cho công tác tiếp nhận lưới điện của các tổ chức bán lẻ điện ngay khi có chỉ đạo của Thành phố về việc bàn giao lưới điện sang cho Ngành Điện. Sau khi tiếp nhận, có kế hoạch cải tạo, nâng cấp lưới điện (nếu có), phát triển khách hàng, cung cấp điện ổn định, chú trọng tới công tác dịch vụ khách hàng ngay từ khi tiếp nhận và nâng cao chất lượng dịch vụ sau tiếp nhận;

Chủ động đăng ký chương trình làm việc với UBND Quận, có kế hoạch cụ thể đánh giá chất lượng lưới điện và chất lượng dịch vụ cung cấp điện của các Đơn vị bán lẻ điện. Trường hợp các đơn vị bán lẻ điện thực hiện kinh doanh dịch vụ không đáp ứng yêu cầu quy định, các đơn vị kịp thời báo cáo Công ty để chỉ đạo các đơn vị này bàn giao lưới điện, tiếp nhận và bán lẻ điện cho khách hàng. Đối với các đơn vị bán lẻ điện có giấy phép hoạt động điện lực sắp hết thời hạn hiệu lực, phòng KH&VT phải nắm bắt thông tin, báo cáo ngay Công ty để nắm bắt tình hình và có giải pháp để mở rộng thị trường bán lẻ điện.

Chủ động tiếp cận với khách hàng mua điện của các đơn vị bán điện khác; Tổng hợp các kiến nghị của các khách hàng; Trường hợp các khách hàng có nhu cầu mua điện trực tiếp từ Công ty, hoặc các tổ chức bán điện có nhu cầu bàn giao tài sản lưới điện, báo cáo Công ty để có phương án tiếp nhận tài sản và bán điện cho khách hàng kịp thời.

Phòng KT&AT chủ trì thực hiện thỏa thuận đầu tư cấp điện với chủ đầu tư các dự án mới để thống nhất phương án cấp điện bảo đảm hiệu quả đầu tư và cung cấp chất lượng dịch vụ điện tốt nhất cho khách hàng.

Giao các Phòng nghiệp vụ chủ động, tăng cường làm việc với chính quyền địa phương, các chủ đầu tư để rà soát, nắm bắt chủ trương đầu tư phát triển các dự án trên địa bàn quản lý, báo cáo Công ty kịp thời, để đảm bảo cung cấp điện trực tiếp đến khách hàng sử dụng điện tại các khu công nghiệp, cụm công nghiệp, chung cư, khu đô thị mới được đầu tư. Chủ động nắm bắt các công trình đang triển khai đầu tư xây dựng trên địa bàn; hỗ trợ chủ đầu tư các công tác thuộc thẩm quyền (Công tác thỏa thuận đầu nối, thiết kế, thi công, thí nghiệm, nghiệm thu...), chủ động làm việc với các chủ đầu tư để đề xuất bàn giao tài sản lưới điện; Chủ động hướng dẫn về trình tự, thủ tục bàn giao tài sản; Phấn đấu mục tiêu tiếp nhận ngay khi công trình hoàn thành nghiệm thu đưa vào sử dụng.

Đối với các dự án có nhu cầu sử dụng điện lớn: dự án khu chung cư, khu đô thị, các khu, cụm công nghiệp: Trên cơ sở xem xét, đánh giá, phân tích hiệu quả đầu tư, năng lực cấp điện của lưới điện hiện có, để phát triển thị trường bán lẻ điện

theo chỉ đạo của Tổng công ty, thỏa thuận với chủ đầu tư về Phương án đầu tư hạ tầng kỹ thuật cấp điện phù hợp cho từng dự án, đảm bảo tính hiệu quả đầu tư và triển khai các bước đầu tư xây dựng theo quy định

Đối với các khách hàng mới tại các công trình điện dự kiến sắp đi vào hoạt động, Công ty Điện lực phải chủ động tiếp cận và thỏa thuận với khách hàng về việc bán giao tài sản và bán lẻ điện cho khách hàng khi dự án hoàn thành và đưa vào vận hành. Xây dựng kế hoạch làm việc với các khu chung cư mới đi vào hoạt động để tiếp nhận tài sản và bán điện trực tiếp đến khách hàng:

Bảng 3-2. Kế hoạch xóa bán tổng của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2025-2030

STT		Tên khu	Số lượng
1		Khu chung cư N01- T6&T7 khu Đoàn Ngoại giao	320
2		Chung Cư Newtatco (Máy 4)	320
3		Chung cư N03- T7 Khu Ngoại giao Đoàn	300
4		Khu nhà ở Chung cư cao tầng SIMCO	700
5		Chung cư N06- Ecohome 3	300
6		Nhà công vụ BTL BC Tầng thiết giáp	500
7		H8-1 KĐT Tây Hồ Tây	700
8		Tòa nhà Scandinavian	4000
9		T2 Khu nhà ở HVKTQS	150
10		N1, N2, N3 - Công ty CP Cơ giới &XD thăng Long	3000
11		H3-1 KĐT Tây Hồ Tây	120
12		T-No -01, 02 Khu Ngoại giao Đoàn	600
13		Nhà ở công vụ BTL Bộ đội biên phòng	200
14		Chung cư N06 Goldmark City (máy 1,2)	800
		Tổng cộng	12.010

Nguồn: Phòng Kinh doanh Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Tổ chức triển khai

- Xây dựng kế hoạch tiếp nhận bán lẻ điện đến các khách hàng theo từng quý/năm;
- Chủ động tìm hiểu và tiếp cận với các đối tượng khách hàng mới, khách hàng tiềm năng để đề xuất phương án hợp tác;

3.2.2. Các giải pháp kỹ thuật.

3.2.2.1. Giải pháp nâng cao chất lượng điện năng

Cơ sở đề ra giải pháp

Việc đảm bảo chất lượng điện năng tốt sẽ giúp bất kỳ các thiết bị điện và hệ thống điện có thể hoạt động ổn định, hiệu quả và an toàn. Ngược lại, khi chất lượng điện năng kém sẽ làm xuất hiện nhiều vấn đề nghiêm trọng và ảnh hưởng tiêu cực đến độ chính xác và tuổi thọ của thiết bị/hệ thống điện trong quá trình sử dụng. Thực tế cho thấy tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm vẫn còn tồn tại nhiều vấn đề gây ảnh hưởng đến chất lượng điện năng cung cấp cho khách hàng.

Giải pháp đề ra

Cần phải thực hiện các giải pháp để đảm bảo cung cấp điện liên tục, an toàn ổn định và chất lượng điện năng tốt nhất:

Bám sát kế hoạch về đầu tư xây dựng, cải tạo lưới điện giai đoạn 2025 – 2030, tiến độ áp dụng, lắp đặt và khai thác thiết bị, ứng dụng mới để hiện đại hóa phương thức vận hành lưới điện sẽ ảnh hưởng đến chỉ tiêu về cung cấp điện của Công ty. Sắp xếp, ưu tiên các công trình cấp điện quan trọng, cấp bách, các công trình chống quá tải, nâng điện áp được đầu tư trước, thực hiện đúng tiến độ. Sử dụng hiệu quả các nguồn vốn để đại tu cải tạo, đầu tư có chiều sâu, có tính đến việc quy hoạch, nối mạch vòng, nâng cấp, phát triển lưới điện, hiện đại hóa lưới điện, xây dựng các trạm biến áp mới nhằm san tải, giảm bán kính cấp điện để đảm bảo cung cấp điện an toàn, liên tục, giảm suất sự cố.

Kết hợp lịch cắt điện 110 kV vào lịch cắt điện trung hạ áp. Yêu cầu các đơn vị lập lịch cắt điện trung, hạ áp phải thực hiện kết hợp trên lịch cắt điện năm của Trung tâm điều độ thông tin để giảm thời gian công tác trên lưới điện.

Nâng cao chất lượng kiểm tra vận hành định kỳ ngày, đêm, phát hiện và xử lý kịp thời tình trạng quá tải, non tải đường dây và TBA, hạn chế tình trạng quá tải cục bộ, lệch pha,...

Lắp chống sét, dây chống sét trên đường dây, lắp cách điện chống giữa khoảng dây. Triển khai vệ sinh sứ bằng nước áp lực cao đối với điện trung áp. củng cố hệ thống tiếp địa, đóng bổ sung tiếp địa lắp lại trên lưới.

Xây dựng chi tiết kịch bản cấp điện hè hàng năm. Thực hiện đầu tư lưới điện trung áp nhằm tiến tới không còn đường dây trung áp chỉ có 01 nguồn cấp nhằm giảm thiểu thời gian và phạm vi mất điện, hỗ trợ vận hành hệ thống lưới điện tối ưu nhất, giảm tổn thất điện năng. Hoàn thiện đề án tự động hóa lưới điện. Triển

khai phương pháp sửa chữa điện nóng (hotline) và sử dụng vật tư thiết bị công nghệ hotline cho lưới điện trung áp.

Triển khai ứng dụng phần mềm “Hệ thống Quản lý kỹ thuật lưới điện - PMIS (Power Network Management Information System)” trong công tác quản lý kỹ thuật. Triển khai hệ thống “Mô phỏng, đánh giá, phân tích chế độ vận hành HTĐ Smart Simulator (S_S)” để tính toán trào lưu công suất, tổn thất điện năng, dung lượng bù trên lưới.

Kiểm soát chặt chẽ việc lắp đặt thiết bị vận hành trên lưới điện, xây dựng tiêu chuẩn kỹ thuật cơ sở để đảm bảo tính đương đại và chất lượng thiết bị, thử nghiệm và nghiệm thu vật tư thiết bị đầy đủ các hạng mục cần thiết, định kỳ thống kê đánh giá chất lượng vật tư thiết bị trên lưới điện xem mặt hàng nào tốt, mặt hàng nào không còn sử dụng được, quản lý vật tư thiết bị theo vòng đời của sản phẩm. Hoàn thiện củng cố hệ thống hồ sơ kỹ thuật của đường dây, trạm biến áp đảm bảo đầy đủ thông tin, số liệu phục vụ theo dõi vận hành, sửa chữa, cập nhật liên tục kịp thời những thay đổi trên lưới.

Xử lý các tồn tại, vệ sinh công nghiệp, vệ sinh bảo dưỡng tủ RMU, vệ sinh đầu cáp các lộ đường dây trung áp trên địa bàn Quận Bắc Từ Liêm để kịp thời phát hiện và khắc phục tồn tại như: Sứt có hiện tượng rạn nứt, vỡ tán, có vết phóng điện, bảo dưỡng hệ thống truyền động bộ cầu dao trên lưới, kiểm tra, siết lại tiếp xúc bộ cầu dao, kiểm tra và tăng cường điểm tiếp xúc lều, kiểm tra chống sét trên đường dây, phát hiện kịp thời điểm dây bị xơ, tước...

Thường xuyên chặt cây, phát quang hành lang tuyến theo đúng quy định, không để hiện tượng cây va quệt vào đường dây, đặc biệt trước những ngày mưa bão cần kiểm tra khắc phục những vị trí cây có nguy cơ đổ vào đường dây gây sự cố.

Tăng cường kiểm tra đo nhiệt độ mối nối, xử lý triệt để kịp thời các mối nối không đảm bảo trên đường dây, nhánh rẽ cầu dao đảm bảo vận hành liên tục. Kiểm tra lại hệ thống tiếp địa khắc phục ngay những vị trí không đảm bảo tiêu chuẩn vận hành sau kiểm tra.

Thực hiện công tác thí nghiệm định kỳ thiết bị điện trên lưới (áp dụng với cả tài sản của Công ty và tài sản khách hàng theo quy định). Kiểm tra, kiểm định định kỳ TU, TI cao thế trên đường dây vận hành lâu ngày, kịp thời thay thế thiết bị không đủ tiêu chuẩn vận hành.

Tiếp tục thực hiện các chỉ tiêu KD&DVKH đã được lượng hóa và đặt ra cho năm 2025, trong đó có lộ trình cụ thể để nâng cao độ tin cậy cung cấp điện với các giải pháp đồng bộ về đầu tư - quản lý vận hành hệ thống điện, rút ngắn thời gian giải quyết các yêu cầu của khách hàng.

Nâng cao độ tin cậy cung cấp điện thông qua việc đầu tư nguồn, lưới điện, nâng cao chất lượng của công tác quản lý vận hành và thực hiện việc điều hành bằng các chỉ số định lượng như số lần mất điện bình quân của khách hàng, thời gian mất điện bình quân của khách hàng SAIFI, SAIDI, MIFI.

Tổ chức triển khai

- Xây dựng kế hoạch cải tạo/đầu tư xây dựng đường dây, trạm biến áp hàng cho năm n+1 và cho cả giai đoạn 2025-2030;
- Áp dụng và tuân thủ chặt chẽ quy chế phối hợp thực hiện giữa các đơn vị trong Công ty;
- Hàng tháng tổ chức họp kiểm điểm đối với từng nội dung công việc để rút kinh nghiệm đồng thời đánh giá kết quả thực hiện đối với từng tiêu chí.

3.2.2.2. Giải pháp cải tạo lộ đường dây, TBA có tỷ lệ tổn thất cao.

Cơ sở đề ra giải pháp

Một trong các nguyên nhân gây ra tổn thất là do quá tải đường dây truyền tải và máy biến áp, hệ thống dây điện đã cũ nát, phụ tải cấp điện quá xa....Do vậy cần phải rà soát và xây dựng phương án nâng cấp TBA, cải tạo, thay thế đường dây truyền tải điện.

Giải pháp đề ra

Lập danh sách các lộ đường dây, trạm biến áp bị quá tải, có tỷ lệ tổn thất cao để đưa vào phương án đầu tư xây dựng, đại tu, sửa chữa thường xuyên hàng năm của Công ty.

Số lộ đường dây có tỷ lệ tổn thất cao trên 1.2% của Công ty :

Bảng 3-3. Số lộ đường dây tổn thất lớn hơn 1.2% năm 2024 của Công ty Điện Lực Bắc Từ Liêm

STT	Tên lộ	Tên trạm	Tên đường dây	Tỷ lệ tổn thất thực hiện năm 2024 (%)	Tỷ lệ tổn thất thực hiện năm 2023 (%)	So sánh tỷ lệ tổn thất 2024 và 2023 (%)
1	471 E1.06	E1.06	471	1.22	1.31	-0.09
2	472 E1.06	E1.06	472	1.49	1.16	0.33

STT	Tên lộ	Tên trạm	Tên đường dây	Tỷ lệ tổn thất thực hiện năm 2024 (%)	Tỷ lệ tổn thất thực hiện năm 2023 (%)	So sánh tỷ lệ tổn thất 2024 và 2023 (%)
3	474 E1.06	E1.06	474	1.23	1.39	-0.16
4	476 E1.06	E1.06	476	1.56	1.56	0.00
5	478 E1.06	E1.06	478	1.39	1.46	-0.07
6	480 E1.06	E1.06	480	1.50	1.23	0.27
7	469 E1.09	E1.09	469	1.50	1.46	0.04
8	470 E1.33	E1.33	470	1.38	1.25	0.13
9	473 E1.33	E1.33	473	1.23	1.51	-0.28
10	474 E1.33	E1.33	474	1.51	1.32	0.19
11	477 E1.33	E1.33	477	1.21	1.39	-0.18
12	479 E1.33	E1.33	479	1.28	1.11	0.17
13	480 E1.33	E1.33	480	1.45	1.50	-0.05
14	489 E1.33	E1.33	489	1.20	1.28	-0.08
15	454 E1.46	E1.46	454	1.42	1.23	0.19
16	470 E1.46	E1.46	470	1.49	1.48	0.01
17	471 E1.46	E1.46	471	1.49	1.54	-0.05
18	472 E1.46	E1.46	472	1.23	1.34	-0.11
19	473 E1.46	E1.46	473	1.33	1.18	0.15
20	475 E1.46	E1.46	475	1.24	1.31	-0.07
21	476 E1.46	E1.46	476	1.59	1.56	0.03
22	477 E1.46	E1.46	477	1.21	1.39	-0.18
23	483 E1.46	E1.46	483	1.46	1.44	0.02
24	485 E1.46	E1.46	485	1.37	1.44	-0.07
25	486 E1.46	E1.46	486	1.36	1.52	-0.16
26	487 E1.46	E1.46	487	3.16	2.89	0.27
27	471 E1.27	E1.27	471	1.49	1.31	0.18
28	478 E1.27	E1.27	478	1.22	1.39	-0.17
29	474 E1.27	RG 12747416	RG 12747416	1.33	1.55	-0.22

STT	Tên lộ	Tên trạm	Tên đường dây	Tỷ lệ tổn thất thực hiện năm 2024 (%)	Tỷ lệ tổn thất thực hiện năm 2023 (%)	So sánh tỷ lệ tổn thất 2024 và 2023 (%)
30	475 E1.21	Cột 50 Xuân La	Cột 50 Xuân La	1.49	1.41	0.08

Nguồn: Báo cáo tổn thất trung thế Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Đối với các đường dây có tỷ lệ tổn thất cao, cần xây dựng phương án để cải tạo, thay thế nhằm giảm tổn thất điện năng.

Ví dụ đối với lộ đường dây 487E1.46

Lý do cải tạo lộ đường dây 22kV 487E1.46

- Là lộ có tỉ lệ tổn thất lớn nhất: 3.16%.
- Là lộ đường dây có tỉ lệ tổn thất cao 2 năm liên tiếp, năm 2024 tăng hơn năm 2023 là 0.27%.
- Lộ đường dây sử dụng loại dây Cu/XLPE/PVE 3x240mm²
- Thời gian hoạt động của lộ đường dây là 15 năm, từ năm 2009
- Phương án cải tạo cho lộ đường dây 22kV 487E1.46: thay thế dây dẫn mới có tiết diện lớn hơn để giảm điện trở trên đường dây, tăng khả năng truyền tải.

* Ước sản lượng điện đầu nguồn lộ đường dây 487 E1.46 cho năm 2025:

Điện năng tiết kiệm được khi đầu tư cải tạo đường dây được tính bằng Tổng thương phẩm đầu nguồn lộ đường dây 487 E1.46 nhân với tỷ lệ % tổn thất giảm được.

Bảng 3-4. Thông tin thay thế dây dẫn

Tên đường dây	Chiều dài dây (km)	Tổng điện năng xuất tuyến (kWh)	Tổn thất trước cải tạo (%)	Tổn thất sau cải tạo (%)	Chênh lệch tổn thất (%)	Điện năng tiết kiệm/năm (kWh)
487E1.46	4.318	6.883.580	3,16	1,75	1,41	97.058

(Nguồn: Phòng Kỹ Thuật an toàn Điện lực Bắc Từ Liêm)

* Chi phí cải tạo: Chi phí dự án cải tạo đường dây 487E1.46 bao gồm: chi phí nguyên vật liệu, chi phí nhân công, chi phí máy móc thi công, các chi phí khác được tổng hợp dưới bảng sau:

Bảng 3-5. Tổng hợp chi phí của giải pháp thay thế đường dây lộ 487E1.46

STT	Các chi phí	Thành tiền
1	Chi phí nguyên vật liệu (dây dẫn)	102.000.000
2	Chi phí nhân công	83.500.000
3	Chi phí máy thi công	69.850.000
4	Chi phí khác	119.500.000
5	Tổng chi phí đầu tư	374.850.000

* Mô tả dòng tiền dự án:

Ước tính tuổi thọ dự án là 5 năm; lãi suất hiện tại là 10%

Dự án đầu tư 1 lần vào năm thứ 0

- Tổng chi phí đầu tư C = 374.850.000 VNĐ

Doanh thu của dự án thay thế đường dây trên lộ 487E1.46 bằng lượng điện năng tiết kiệm được trong 1 năm nhân với giá mua điện bình quân.

Trong đó giá mua điện bình quân được tính dựa trên biểu giá mua điện từ Tổng Công ty Điện lực TP Hà Nội và tỷ lệ điện năng xuất tuyến theo khung giờ từng biểu giá. Biểu giá và điện năng xuất tuyến được tổng hợp dưới bảng sau:

Bảng 3-6. Giá mua điện và điện năng xuất tuyến theo khung giờ lộ 487E1.46

Chỉ tiêu	Bình thường	Cao điểm	Thấp điểm
Giá mua điện (VNĐ/kWh)	1907,3	3147	1049
Điện năng xuất tuyến	1.559.300	604.000	402.000

(Nguồn: Phòng Kỹ Thuật An toàn Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm)

$$\text{Giá mua điện bình quân} = \frac{1907,3 \times 1559300 + 3147 \times 604000 + 1049 \times 402000}{17877200}$$

2.962 (VNĐ/ kWh)

Doanh thu của dự án là TR= 2.962 x 97.058 = 287.485.796 VNĐ

Vào năm thứ 5 sau khi vòng đời của dự án hết có thể thanh lý và sẽ thu được một ước tính bằng 10% vốn đầu tư. Nên doanh thu vào năm thứ 5 sẽ là:

Doanh thu năm thứ 5 = Doanh thu mỗi năm + tiền thanh lý dự án

$$= 287.485.796 + 10\% \times 374.850.000 = 324.970.796 \text{ VNĐ}$$

Các chỉ tiêu kinh tế:

Từ các số liệu trên tính toán trong bảng excel ta có:

Năm	0	1	2	3	4	5
At	-374.850.000	287.485.796	287.485.796	287.485.796	287.485.796	324.970.796
NPV	227,477,597					
IRR	31%					

Ta thấy dự án này có giá trị hiện tại ròng NPV = 387.811.731 triệu đồng > 0 và tỉ suất hoàn vốn IRR = 31% > 10%, nên dự án hoàn toàn khả thi

* Nếu thực hiện, thời gian hoàn vốn Thv dự kiến là:

$$T_{\text{hoàn vốn}} = \frac{374.850.000}{287.485.796} = 1,3(\text{năm})$$

Với thời gian hoàn vốn của dự án là 1,3 năm < 5 năm. Vậy nên dự án hoàn toàn khả thi để đầu tư.

Tổ chức triển khai

- Căn cứ tỷ lệ tổn thất đường dây, trạm biến áp, xây dựng kế hoạch cải tạo/thay thế các lộ đường dây, TBA có tỷ lệ tổn thất cao (>3%);
- Đánh giá hiệu quả của từng phương án;

3.3. Các giải pháp khác.

3.3.1. Giải pháp về quản lý phát triển điện mặt trời mái nhà.

Cơ sở đề ra giải pháp

Hiện tại trên khu vực quận Bắc Từ Liêm có 85 dự án ĐMTMN đã ký hợp đồng mua bán điện với ngành điện, với tổng công suất lắp đặt là 1140.20 kWp. Các dự án ĐMTMN này chủ yếu được lắp đặt trên mái nhà của các hộ gia đình, mục đích phục vụ nhu cầu sinh hoạt của gia đình, phần sản lượng điện thừa sẽ được phát lên lưới điện để bán cho ngành điện. Ngoài ra, còn có các dự án điện mặt trời mái nhà tự sản xuất, tự tiêu thụ không ký hợp đồng mua bán điện với ngành điện nên càng gây khó khăn trong công tác quản lý, vận hành, tính toán mức mang tải của các lộ đường dây. Việc này ảnh hưởng không nhỏ đến việc xây dựng kế hoạch đầu tư, sửa chữa, nâng cấp các lộ đường dây. Thậm chí đôi khi còn tiềm ẩn các nguy cơ mất an toàn trong công tác vận hành của Công ty.



Hình 3-3. Dự án ĐMTMN tại phường Xuân Đình



Hình 3-4. Dự án ĐMTMN tại khu công nghiệp vừa và nhỏ Từ Liêm

Giải pháp đề ra

Xây dựng Quy trình quản lý phát triển điện mặt trời mái nhà tự sản xuất, tự tiêu thụ theo Nghị định số 58/2025/NĐ-CP ngày 03/3/2025 của Chính phủ của Tập đoàn Điện lực Việt và hướng dẫn các đơn vị thực hiện.

Phân công cụ thể trách nhiệm của từng Phòng/Ban/Đơn vị trong công tác theo dõi và quản lý phát triển điện mặt trời mái nhà, cụ thể như sau:

Phòng Kỹ thuật an toàn: chủ trì tổ chức khảo sát, thỏa thuận đấu nối, nghiệm thu đấu nối, nghiệm thu hệ thống thu thập, giám sát, điều khiển nguồn ĐMTMN đối với các khách hàng. Phối hợp cùng Trung tâm Điều độ hệ thống điện Thành phố Hà Nội theo dõi, tổng hợp tình trạng vận hành lưới điện toàn hệ thống EVNHANOI, công bố đường dây và trạm biến áp đầy tải, không có khả năng tiếp nhận công suất nguồn ĐMTMN trên Web/app EVNHANOI.

Tổ chức kiểm tra, nghiệm thu kết nối nguồn ĐMTMN tự sản xuất, tự tiêu thụ với Hệ thống thu thập, giám sát, điều khiển của Điều độ các trường hợp lắp đặt công suất trên 100kW.

Định kỳ tổ chức đánh giá, phân tích công suất ĐMTMN của các dự án trên địa bàn để có kế hoạch quản lý, vận hành hệ thống điện hoặc đầu tư xây dựng phù hợp.

Phòng Kinh doanh: Rà soát lập Danh sách chủng loại công tơ phù hợp đang sử dụng trên lưới điện của đáp mua bán điện dư từ nguồn ĐMTMN tự sản xuất, tự tiêu thụ để công bố trên Web/app EVNHANOI CĐT (khách hàng) có thể tham khảo đầu tư lắp đặt phù hợp trên địa bàn Thành phố Hà Nội.

Phối hợp hướng dẫn các Phòng Kỹ thuật an toàn thực hiện thỏa thuận đo đếm, ký kết hợp đồng mua bán điện dư đối với các khách hàng đăng ký bán điện dư lên lưới điện.

Tổng hợp theo dõi công tác phát triển nguồn ĐMTMN tự sản xuất, tự tiêu thụ tại địa bàn quận Bắc Từ Liêm; Tổng hợp và theo dõi khối lượng nguồn ĐMTMN tự sản xuất, tự tiêu thụ trên địa bàn quận Bắc Từ Liêm.

Đề xuất với các Ban chức năng xây dựng chương trình CMIS có chức năng quản lý nguồn ĐMTMN tự sản xuất, tự tiêu thụ.

Tổ chức triển khai

- Xây dựng quy trình quản lý phát triển điện mặt trời mái nhà tại đơn vị;
- Phân công trách nhiệm cụ thể đến từng đơn vị;

- Hàng tháng tổng hợp số liệu các dự án phát triển mới theo các tiêu chí: số lượng dự án phát triển mới, công suất, lộ đường dây, vị trí lắp đặt..
- Đánh giá , phân tích ảnh hưởng của các dự án điện mặt trời mái nhà để xây dựng kế hoạch đầu tư phù hợp.

3.3.2. Giải pháp về hoàn thiện các thủ tục hành chính

Cơ sở đề ra giải pháp

Việc tiếp nhận các yêu cầu dịch vụ điện của khách hàng hiện nay đang được thực hiện chủ yếu dưới hình thức khách hàng đến trực tiếp phòng giao dịch khách hàng của Công ty. Đối với các hồ sơ khách hàng cung cấp vẫn còn sử dụng bằng bản giấy gây khó khăn trong công tác quản lý hồ sơ, thông tin khách hàng. Thông tin ngành điện cung cấp đến khách hàng còn nhiều hạn chế dẫn đến việc khách hàng chưa thực sự tin tưởng nên có nhiều đơn thư, ý kiến về dịch vụ điện.

Giải pháp đề ra

Cải cách thủ tục hành chính

Cải cách các thủ tục hành chính nội bộ và chủ động cung cấp thông tin trong giao dịch, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng theo phương châm 3 dễ: dễ tiếp cận, dễ tham gia, dễ giám sát các dịch vụ của ngành điện. Hoàn thiện các quy trình, quy định cho phù hợp với thực tế và theo hướng đơn giản, rút gọn. Thực hiện tốt quy định triển khai 32 dịch vụ khách hàng.

Thực hiện giảm thiểu thời gian cắt điện, tổ chức xử lý sự cố nhanh nhất, giải đáp thắc mắc khiếu nại của khách hàng nhanh nhất; Công khai các chỉ tiêu về dịch vụ khách hàng để tất cả các khách hàng biết, theo dõi và giám sát việc thực hiện của các đơn vị điện lực.

Nhân viên tiếp nhận dịch vụ có trách nhiệm theo dõi quá trình giải quyết của đơn vị đến khi dịch vụ kết thúc và cập nhật nội dung kết quả giải quyết trên hệ thống CRM nhằm đảm bảo đúng thời gian cam kết với khách hàng: Giải quyết trường hợp khách hàng báo mất điện do sự cố không quá 120 phút kể từ khi nhận được yêu cầu; Giải quyết trường hợp khách hàng bị tạm ngừng cung cấp điện do nợ tiền điện:

Trường hợp 1: Khi khách hàng đã thanh toán các khoản tiền điện, thực hiện cấp điện trở lại trong thời gian không quá 120 phút kể từ khi nhận được yêu cầu của khách hàng.

Trường hợp 2: Trường hợp phải tính toán các khoản tiền nợ (lãi chậm trả đối với giá trị Nghĩa Vụ Thanh Toán bị vi phạm, phạt vi phạm hợp đồng...), giải quyết trong thời gian không quá 3 ngày làm việc.

Giải quyết kiến nghị, phản ánh của khách hàng về chỉ số công tơ, tình trạng hoạt động của công tơ, hóa đơn tiền điện, các trường hợp khẩn cấp không quá 24 giờ.

Giải quyết các dịch vụ điện: liên hệ với khách hàng trong vòng 2 giờ kể từ khi tiếp nhận yêu cầu, thời gian thực hiện dịch vụ điện theo quy định của Quy trình này và Quy định các dịch vụ điện. Xử lý thông tin các yêu cầu khác của khách hàng (trừ các trường hợp được quy định ở trên) trong vòng 48 giờ kể từ khi tiếp nhận yêu cầu.

Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ đối với khách hàng, ứng xử văn hóa khi tiếp xúc với người dân, do đó người tiêu dùng điện được đảm bảo cung cấp điện với độ ổn định cao nhất, mọi ý kiến về dịch vụ sẽ được các Điện lực giải quyết kịp thời với mục tiêu làm hài lòng khách hàng.

Nâng cao chất lượng công tác khai thác và quản lý thông tin khách hàng trên hệ thống CMIS đối với phân hệ cấp điện dịch vụ, hợp đồng dịch vụ, quản lý hỗ trợ điều hành.

Đẩy mạnh thực hiện chế độ giao dịch điện tử qua web CSKH, qua Cổng dịch vụ công quốc gia... trong đó chú trọng 12 dịch vụ điện đã kết nối tới cổng dịch vụ công Quốc gia.

Cập nhật, chuẩn hóa thông tin của khách hàng (tên, địa chỉ, số điện thoại, giá bán điện, mã trạm, tuyến dây, lịch cắt điện,...) trên hệ thống phần mềm, đảm bảo khách hàng nhận được đầy đủ, chính xác những thông tin cần thiết từ ngành điện.

Gọi điện thoại chăm sóc khách hàng bằng cuộc gọi định danh Brandname EVNHANOI trong công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng nhằm tạo dựng uy tín và sự tin tưởng, an tâm từ phía khách hàng.

Hướng dẫn khách hàng cài đặt ứng các ứng dụng Chăm sóc khách hàng của EVNHANOI như: App CSKH để theo dõi sản lượng điện hàng ngày, hàng tháng

Tuyên truyền, vận động, quán triệt đội ngũ CBCNV nâng cao chất lượng, phẩm chất cán bộ, nghiêm cấm mọi hành vi gây phiền hà, sách nhiễu trong khi làm nhiệm vụ giao tiếp khách hàng, tiếp nhận và xử lý triệt để thắc mắc, kiến nghị của khách hàng, không để khách hàng thắc mắc lần 2.

Thành lập Tổ phản ứng nhanh để giải quyết các kiến nghị của khách hàng một cách chuyên nghiệp và đem lại sự hài lòng cao nhất cho khách hàng. Tiếp tục tổ chức tự khảo sát đánh giá sự hài lòng của khách hàng dùng điện sau khi thực hiện dịch vụ. Định kỳ, lãnh đạo Công ty tổ chức họp đánh giá kết quả khảo sát mức độ hài lòng khách hàng, kiểm điểm công tác giao dịch khách hàng của từng giao dịch viên và tổ chức khắc phục kịp thời các tồn tại. Định kỳ hàng năm, lãnh đạo Công

ty Điện lực làm việc với khách hàng quan trọng để ghi nhận, cải tiến dịch vụ khách hàng;

Thực hiện phân nhóm khách hàng và xây dựng chính sách chăm sóc theo nhóm.

Thực hiện phân nhóm khách hàng nhằm phục vụ mục tiêu chăm sóc khách hàng phù hợp theo từng đối tượng, nâng cao hiệu quả phục vụ và độ hài lòng của khách hàng. Việc phân nhóm khách hàng được thực hiện theo các nguyên tắc sau:

Thứ nhất là căn cứ vào các đặc điểm đặc thù của khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở nhu cầu sử dụng điện, mức độ tương tác và các yếu tố xã hội của khách hàng;

Thứ hai là đảm bảo phân biệt được các nhóm khách hàng cần ưu tiên hỗ trợ, khách hàng sử dụng dịch vụ số, khách hàng thân thiết và khách hàng có nhu cầu đặc biệt;

Thứ ba là phải phù hợp với điều kiện thực tế, nguồn lực của từng đơn vị Điện lực và định hướng chiến lược CSKH của TCT.

Tiếp nhận và xử lý thông tin trên phương tiện thông tin truyền thông, nâng cao hiệu quả công tác truyền thông

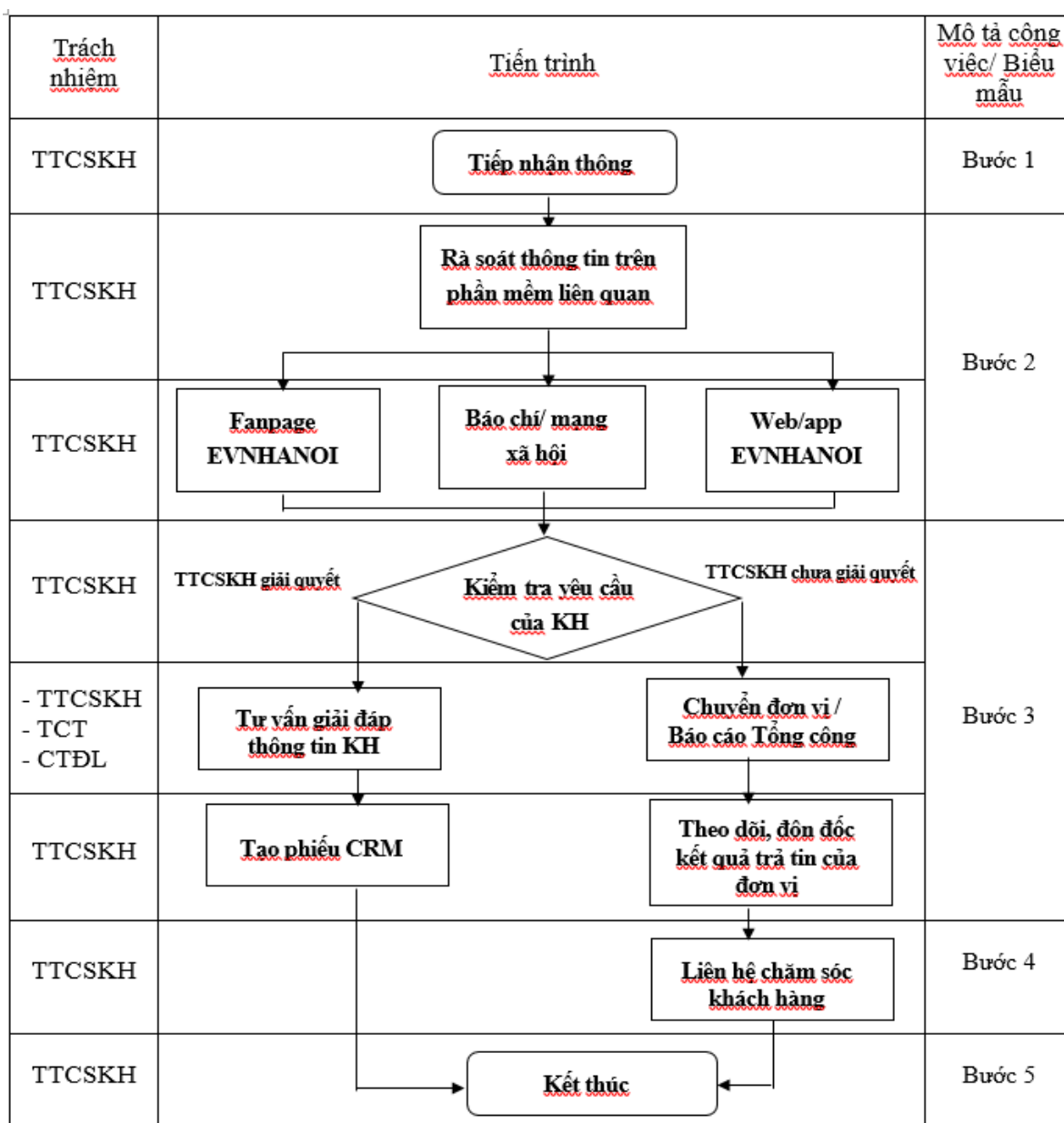
Tập trung thực hiện tốt công tác truyền thông lĩnh vực kinh doanh và dịch vụ khách hàng theo định hướng của TCT. Thông tin cần được cung cấp một cách chủ động, có định hướng tới đối tượng khách hàng thông qua phương tiện truyền thông đại chúng. Đồng thời đảm bảo “Thiết thực, có sức lan tỏa, dễ dàng nhận biết, ảnh hưởng sâu rộng”; Tổ chức cung cấp thông tin nhiều hơn cho khách hàng với đa dạng hóa các kênh thông tin, tạo điều kiện để khách hàng dễ tiếp cận - dễ tham gia và dễ giám sát các dịch vụ của ngành điện; Thường xuyên đăng tin, bài lên cổng thông tin điện tử của TCT về lĩnh vực trong công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng của đơn vị. Tập trung tuyên truyền các lĩnh vực đơn vị đang triển khai: Dịch vụ điện trực tuyến; Dịch vụ cấp điện mới trên hệ thống điện tử; Thanh toán tiền điện linh hoạt qua ngân hàng/Tổ chức trung gian thanh toán; Ứng dụng Chăm sóc khách hàng trên thiết bị di động; Nâng cao ý thức người dân trong việc sử dụng điện an toàn, hiệu quả; Tuyên truyền, cảnh báo hóa đơn tiền điện tăng cao đột biến trong những ngày nắng nóng...

Việc tiếp nhận và xử lý thắc mắc, kiến nghị liên quan đến công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng của khách hàng luôn được quan tâm, đáp ứng kịp thời. Phối hợp với Ban quan hệ cộng đồng TCT để xử lý những thông tin bất lợi, tiêu cực

ảnh hưởng đến hình ảnh Công ty, TCT (khi có thông tin, phản ánh từ các cơ quan báo đài).

Đa dạng hóa hình thức tuyên truyền, giao Đoàn Thanh niên Công ty tăng cường tổ chức tuyên truyền trực tiếp, lồng ghép buổi tuyên truyền sử dụng điện an toàn, hiệu quả với các dịch vụ điện đang triển khai đến lãnh đạo cơ quan ban ngành của địa phương, tổ chức chính trị, đơn vị sản xuất kinh doanh, học sinh, sinh viên tại các trường đại học, cao đẳng ... trên địa bàn Quận.

Xây dựng và triển khai áp dụng lưu đồ giải quyết thông tin phản ánh của khách hàng qua mạng xã hội và báo đài như sau:



Hình 3-5. Lưu đồ giải quyết thông tin phản ánh của khách hàng

Xây dựng hình ảnh

Xây dựng hình ảnh EVNHANOI và Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm là doanh nghiệp tích cực đóng góp cho sự phát triển của cộng đồng và xã hội. Thực hiện tốt công tác tổ chức “Hội nghị tri ân khách hàng và công tác sử dụng điện tiết kiệm điện, an toàn và hiệu quả” hàng năm. Triển khai có hiệu quả chương trình “Vệ sinh công nghiệp miễn phí” trạm biến áp cho các khách hàng lớn trên địa bàn Công ty quản lý.

Phối hợp với Chính quyền địa phương, phòng Lao động thương binh xã hội, Hội chữ thập đỏ thực hiện tốt, có hiệu quả Chương trình “Tri ân khách hàng”, thực hiện sửa chữa và lắp đặt điện miễn phí cho các hộ gia đình nghèo, gia đình chính sách, trường học. Tham gia đầy đủ các chương trình văn hóa xã hội do địa phương tổ chức.

Quán triệt 100% CBCNV trong Công ty thực hiện tốt văn hóa doanh nghiệp, xây dựng hình ảnh người thợ điện thủ đô Chuyên nghiệp, Văn minh, Hiệu quả.

3.3.3. Giải pháp phát triển dịch vụ điện gia tăng

Cơ sở đề ra giải pháp

Căn cứ nhu cầu thực tế của khách hàng về các dịch vụ kiểm tra, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế các thiết bị điện, hệ thống điện là tài sản của khách hàng (từ aptomat dây sau công tơ về đến nơi sử dụng điện là tài sản của khách hàng). Nhằm hướng tới phục vụ khách hàng một cách toàn diện hơn thông qua việc triển khai dịch vụ điện gia tăng mang tính hỗ trợ kỹ thuật, nâng cao tiện ích và tăng độ an toàn trong quá trình sử dụng điện.

Giải pháp đề ra

Xây dựng các gói dịch vụ điện gia tăng phục vụ nhu cầu của khách hàng :
Trong giai đoạn đầu, các nhóm dịch vụ được triển khai bao gồm: tư vấn dịch vụ điện; kiểm tra thiết bị, hệ thống điện; khắc phục sự cố hệ thống điện; lắp mới/thay thế thiết bị điện; bảo dưỡng hệ thống điện mặt trời mái nhà. Các gói dịch vụ được thiết kế linh hoạt theo từng nhu cầu thực tế của khách hàng.

Tổ chức đào tạo, bồi huấn cho CBCNV tham gia công tác dịch vụ điện gia tăng

Đào tạo kiến thức cơ bản cho công tác tư vấn khách hàng: Tư vấn các gói dịch vụ gia tăng theo đối tượng khách hàng; Tư vấn sử dụng điện tiết kiệm, hiệu quả; Hướng dẫn tính toán, báo giá dịch vụ; Kỹ năng giao tiếp với khách hàng dùng điện; Tư vấn lựa chọn thiết bị bảo vệ, dây dẫn, ... khi thiết kế, thi công nhà ở,

văn phòng, nhà xưởng; Tư vấn lắp đặt hệ thống bù công suất phản kháng; Tư vấn sử dụng thiết bị làm mát, hệ thống chiếu sáng; Tư vấn sử dụng thiết bị điện thông minh (smarthome).

Đào tạo kỹ năng thực hiện kiểm tra, bảo trì cáp sau công tơ, Aptomat.

Đào tạo về kỹ năng tư vấn sử dụng điện an toàn, hiệu quả: Tư vấn sử dụng điện an toàn với các thiết bị điện gia dụng, công nghiệp; Tư vấn lựa chọn thiết bị điện đảm bảo yêu cầu an toàn, phòng cháy; Tư vấn phòng tránh nguy cơ mất an toàn điện và phòng/chống sự cố cháy/nổ, chạm chập do thiết bị điện cho khách hàng sử dụng điện.

Xây dựng và áp dụng trình tự các bước thực hiện dịch vụ điện gia tăng để quá trình thực hiện được tối ưu, nhanh chóng, đáp ứng được nhu cầu của khách hàng

Các bước thực hiện dịch vụ điện gia tăng tại Phụ lục II.

Xây dựng đơn giá

Xây dựng đơn giá cho từng loại hình dịch vụ, phù hợp với từng khu vực, từng đối tượng khách hàng. Đơn giá được tính theo hao phí vật liệu, nhân công, máy thi công và theo trình tự các bước thực hiện Dịch vụ điện gia tăng.

Nguyên tắc xây dựng đơn giá: Đơn giá theo địa giới hành chính: Được xây dựng theo các vùng/ khu vực các phường/ xã trên địa bàn thành phố Hà Nội theo các Công bố giá/ đơn giá theo từng thời kỳ về: giá một số vật liệu xây dựng, nhân công xây dựng, giá ca máy và thiết bị thi công của cơ quan nhà nước có thẩm quyền của Thành phố Hà Nội, cụ thể:

- Chi phí nhân công:

+ Đơn giá nhân công theo công bố giá nhân công của Sở Xây dựng Hà Nội (hiện nay là văn bản số 1070/QĐ-SXD ngày 31/12/2024 của Sở Xây dựng Hà Nội về việc Công bố giá nhân công xây dựng trên địa bàn Thành phố Hà Nội).

+ Hao phí nhân công tính theo cơ sở định mức trong Thông tư số 12/2021/TT-BXD ngày 31/8/2021 của Bộ Xây dựng.

- Chi phí máy thi công:

+ Đơn giá máy thi công công bố giá máy thi công của Sở Xây dựng Hà Nội (hiện nay là văn bản số 1071/QĐ-SXD ngày 31/12/2024 của Sở xây dựng Hà Nội về việc Công bố giá ca máy và thiết bị thi công xây dựng trên địa bàn Thành phố Hà Nội).

- Chi phí chung, chi phí công việc không xác định từ thiết kế, thu nhập chịu thuế tính trước, chi phí nhà tạm để ở và điều hành thi công:

+ Thực hiện theo hướng dẫn tại Thông tư số 11/2021/TT-BXD ngày 31/8/2021 của Bộ Xây dựng hướng dẫn một số nội dung xác định và quản lý chi phí đầu tư xây dựng.

+ Áp dụng tỷ lệ định mức trong các bảng 3.1, 3.3, 3.4, 3.5 cho công trình dân dụng trong phụ lục III Thông tư số 11/2021/TT-BXD ngày 31/8/2021 của Bộ Xây dựng.

Chi tiết đơn giá các gói dịch vụ tại phụ lục III của báo cáo này.

Tổ chức triển khai

- Xây dựng các gói dịch vụ điện gia tăng theo nhu cầu của khách hàng;
 - Tổ chức đào tạo kiến thức chuyên môn, kỹ năng giao tiếp khách hàng cho CBCNV làm dịch vụ;
 - Giao chỉ tiêu thực hiện đến từng Phòng/Đội/Cán bộ công nhân viên;
 - Định kỳ đánh giá kết quả triển khai theo các tiêu chí:
- + Ý kiến phản hồi của khách hàng;
- + Số khách hàng tiếp cận dịch vụ, doanh thu, hiệu quả của dịch vụ;
- + Những khó khăn, vướng mắc cần tháo gỡ, tồn tại cần khắc phục để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Kết luận chương 3

Trên cơ sở các bất cập, nguyên nhân đã rút ra ở cuối chương 2 và bối cảnh ngành điện, định hướng phát triển của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm trong thời gian tới đã đề ra 3 nhóm giải pháp hoàn thiện công tác kinh doanh bán điện của Công ty, gồm:

Nhóm giải pháp pháp đầu tiên là các giải pháp về quản lý: Giải pháp quản lý nguồn nhân lực; Giải pháp về quản lý khách hàng; Giải pháp về quản lý giá bán điện; Giải pháp quản lý tổn thất điện năng; Giải pháp tăng sản lượng điện thương phẩm.

Nhóm giải pháp thứ hai là các giải pháp về kỹ thuật: Giải pháp nâng cao chất lượng điện năng; Giải pháp cải tạo lộ đường dây, TBA có tỷ lệ tổn thất cao.

Nhóm giải pháp thứ ba là các giải pháp khác: Giải pháp về quản lý phát triển điện mặt trời mái nhà; Giải pháp về hoàn thiện các thủ tục hành chính; Giải pháp về phát triển dịch vụ điện gia tăng.

KẾT LUẬN

Hoạt động SXKD dù bất cứ ở lĩnh vực nào cũng phải chú trọng nâng cao hiệu quả SXKD nhằm tăng lợi nhuận. Hiệu quả kinh doanh bán điện trước hết là bán: đúng giá, đúng đối tượng, đúng mục đích, đúng chất lượng điện năng yêu cầu; thu đủ và tận thu hết tất cả số điện năng đã bán và doanh số đã lên hoá đơn, thu sớm để có vòng quay vốn kinh doanh nhanh; kiên quyết trong việc thu tiền điện và đòi nợ tiền điện, thu xong nộp đủ cho Nhà nước và thực hiện nghĩa vụ đối với Nhà nước, địa phương.

Cần khẳng định rằng trong những năm qua mặc dù có rất nhiều cố gắng để tạo ra những chuyển biến quan trọng trong quá trình phát triển của Điện lực song trong hoạt động kinh doanh, Điện lực Bắc Từ Liêm còn có nhiều mặt yếu kém cần khắc phục. Trong đó vấn đề làm thế nào để kinh doanh bán điện trong cơ chế thị trường một cách hiệu quả chưa được hoàn thiện về mặt lý luận và thực tiễn đã trở thành một vấn đề bức xúc cần phải nghiên cứu cho phù hợp với giai đoạn phát triển mới. Nghiên cứu việc đổi mới công tác kinh doanh bán điện góp phần nâng cao vị trí, vai trò cũng như hiệu quả kinh doanh của ngành điện nói chung và Điện lực Bắc Từ Liêm nói riêng trong cơ chế thị trường hiện nay là vấn đề rất được quan tâm.

Nâng cao hiệu quả kinh doanh bán điện là mục tiêu cần đạt tới của các Điện lực nói chung và của Điện lực Bắc Từ Liêm nói riêng. Tuy nhiên, làm thế nào để nâng cao hiệu quả kinh doanh điện năng là rất khó.

Đề tài **“Các giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh ở Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm”** đã nắm bắt chủ trương chung của Nhà nước, của Tập đoàn Điện lực Việt Nam, của Tổng công ty Điện lực thành phố Hà nội, và của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, đồng thời tham khảo thêm các tài liệu nghiên cứu khác có liên quan. Trong thời gian thực tập tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, với mong muốn nêu lên được các giải pháp để hoàn thiện công tác kinh doanh bán điện, tháo gỡ những khó khăn hiện tại của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, qua đó đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh của Điện lực. Cụ thể là:

Các giải pháp về quản lý

- Giải pháp quản lý nguồn nhân lực;
- Giải pháp về quản lý khách hàng;
- Giải pháp về quản lý giá bán điện;
- Giải pháp quản lý tổn thất điện năng;
- Giải pháp tăng sản lượng điện thương phẩm;

Các giải pháp về kỹ thuật

- Giải pháp nâng cao chất lượng điện năng;
- Giải pháp cải tạo lộ đường dây, TBA có tỷ lệ tổn thất cao;

Các giải pháp khác

- Giải pháp về quản lý phát triển điện mặt trời mái nhà;
- Giải pháp về hoàn thiện các thủ tục hành chính;
- Giải pháp về phát triển dịch vụ điện gia tăng.

Nhưng do trong một thời gian ngắn, kinh nghiệm chưa nhiều và với kiến thức còn hạn chế nên không thể tránh khỏi có những khiếm khuyết. Vì vậy, em mong sự góp ý, chỉ bảo của các thầy giáo, cô giáo để có thể phát triển đề tài sâu hơn, có tính thực tiễn cao hơn.

Tuy còn một số hạn chế nhất định nhưng tác giả mong rằng với nội dung được đề cập trong đề tài luận văn sẽ đóng góp một phần nào đối với hoạt động kinh doanh bán điện của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm hiệu quả hơn, đặc biệt là trong các giai đoạn tiếp theo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Báo cáo tình hình hoạt động SXKD của của Phòng Kinh doanh điện năng, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm từ năm 2021 - 2024.
- [2] Báo cáo nhân sự của Phòng Tổ chức – Hành chính, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm từ năm 2021 - 2024.
- [3] Nguyễn Văn Công: Giáo trình “Phân tích hoạt động kinh doanh” - Trường ĐH Kinh tế quốc dân Hà Nội 2009.
- [4] Nguyễn Thành Độ: Giáo trình “Quản Trị Kinh Doanh”, NXB Lao Động - Xã hội 2004;
- [5] TS Lưu Thị Hương: Giáo trình “Tài chính doanh nghiệp”, Khoa Ngân hàng - Tài chính, Trường ĐH Kinh tế quốc dân Hà Nội, NXB ĐH Kinh tế quốc dân 2007;
- [6] Kế hoạch SXKD của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm các năm 2021 - 2024.
- [7] Tạp chí “Quản lý ngành điện ” của Trung tâm Thông tin - Tập đoàn Điện lực Việt Nam các năm 2021 - 2024.
- [8] Tạp chí “Thông tin kinh tế kỹ thuật Điện ” của Trung tâm Thông tin - Tập đoàn Điện lực Việt Nam các năm 2021 - 2024.
- [9] Tài liệu về giá bán điện: Thông tư 16/2014/TT-BCT ngày 29/5/2014 quy định về thực hiện giá bán điện; Quyết định số 2699/QĐ-BCT ngày 11/10/2024 về điều chỉnh mức giá bán lẻ điện bình quân và quy định giá bán điện.
- [10] Quy trình kinh doanh số 1199//QĐ-EVN ngày 01/09/2021 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam được áp dụng trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam.
- [11] Quyết định 10837/QĐ-EVN HANOI ngày 10/12/2024 về việc điều chỉnh giao kế hoạch sản xuất-kinh doanh , đầu tư xây dựng, tài chính năm 2024 cho Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm; Quyết định 11024/QĐ-EVN HANOI ngày 12/12/2024 về việc giao kế hoạch sản xuất-kinh doanh , đầu tư xây dựng, tài chính năm 2025 cho Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm;
- [12] Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ Tổng công ty Điện lực TP Hà Nội lần thứ III, nhiệm kỳ 2020-2025 (Nghị quyết số 17-NQ/ĐU ngày 14/8/2020)
- [13] website: <http://evnhanoi.vn>

Phụ lục I
CÁC CÔNG TRÌNH ĐTXD, SCL, SCTX GÓP PHẦN VÀO CÔNG TÁC
GIẢM TỔN THẤT ĐIỆN NĂNG

STT	Tên công trình	Mục đích
I	Công trình Đầu tư xây dựng	
1	Nâng cao năng lực lưới điện trung thế quận Bắc Từ Liêm năm 2025	Thay thế đường dây nổi, nâng cao độ tin cậy cung cấp điện, giảm tải cho các lộ đường dây 478E1.46, 475E1.21, 473E1.6
2	Nâng cao năng lực lưới điện hạ thế quận Bắc Từ Liêm đợt 1 năm 2025	Thay thế cáp đường trục quá tải, lắp đặt tủ liên lạc tại các Trạm biến áp Kiều Mai 1, Kiều Mai 2, Kiều Mai 3, Phú Diễn 6, Đức Diễn 7, Cầu Diễn 21, Đình Quán 3, Đình Quán 4, Nguyên Xá 1, Vân Trì 2, Xuân Phương 18, T-N0-03, Vân Trì 9.
3	Lắp đặt tủ RMU có chức năng giám sát và điều khiển xa SCADA cho lưới điện trung áp ngầm quận Bắc Từ Liêm + 482E1.46 liên thông lộ 485E1.46 + 472E1.46 liên thông lộ 487E1.46 + 474E1.6 liên thông lộ 477E1.27 + 476E1.46 liên thông lộ 477E1.46 + 474E1.46 liên thông lộ 477E1.33 + 473E1.33 liên thông lộ 474E1.33 và 483E46 + XT22kVE33 liên thông 473E46	Hiện đại hóa lưới điện quận Bắc Từ Liêm, đảm bảo chất lượng và nâng cao độ tin cậy cung cấp điện, phối hợp thiết bị đóng cắt và giám sát thông số vận hành lưới điện
4	XDM TBA Vân Trì 3 - máy 2	TBA Vân Trì 3 mang tải cao điểm năm 2020 - 736A - 81% - Số lượng khách hàng: 349 - Tỷ lệ tổn thất 2020: 3,15%

STT	Tên công trình	Mục đích
5	XDM TBA Tây Tựu 26	TBA Tây Tựu 2 mang tải cao điểm năm 2020 - 600A - 66% - Số lượng khách hàng: 305 - Tỷ lệ tổn thất 2020: 3,9%
6	XDM TBA Vân Trì 1 - máy 2	TBA Vân Trì 1 mang tải cao điểm năm 2020 - 686A - 75% - Số lượng khách hàng: 309 - Tỷ lệ tổn thất 2020: 2,8%
7	XDM TBA Đông Ngạc 35	TBA Đông Ngạc 5 mang tải cao điểm năm 2020 - 603A - 66% - Số lượng khách hàng: 306 - Tỷ lệ tổn thất 2020: 2.35%
8	XDM TBA Xuân Đỉnh 47	San tải cho TBA T1 khu nhà ở XD mang tải cao điểm năm 2020 - 731A - 68% - Số lượng khách hàng: 182 - Tỷ lệ tổn thất 2020: 3,1% Xuân Đỉnh 4 mang tải cao điểm năm 2020 - 1021A - 71% - Số lượng khách hàng: 479 - Tỷ lệ tổn thất 2020: 2,74%
9	XDM TBA TT hậu cần - máy 2	San tải cho TBA Tập thể Hậu Cần, mang tải cao điểm năm 2020 - 387A - 67% - Số lượng khách hàng: 177 - Tỷ lệ tổn thất 2020: 3,6%
10	XDM TBA Xuân Đỉnh 53	San tải cho TBA Xuân Đỉnh 15 mang tải cao điểm năm 2020 - 620A - 68% - Số lượng khách hàng: 262 - Tỷ lệ tổn thất 2020: 4,17%

STT	Tên công trình	Mục đích
11	XDM TBA Cỏ Nhuế 57	San tải cho TBA Cỏ Nhuế 5 (máy 2) mang tải cao điểm năm 2020 - 402A - 70% - Số lượng khách hàng: 186 - Tỷ lệ tổn thất 2020: 3,85%
12	XDM TBA Cỏ Nhuế 28	San tải cho TBA Cỏ Nhuế 19 mang tải cao điểm năm 2020 - 966A - 67% - Số lượng khách hàng: 424 - Tỷ lệ tổn thất 2020: 3,2%
13	XDM TBA Cầu Diễn 4 - máy 2	San tải cho TBA Cầu Diễn 4 mang tải cao điểm năm 2020 - 612A - 67% - Số lượng khách hàng: 340 - Tỷ lệ tổn thất 2020: 3,16%
14	XDM TBA Phú Diễn 29	San tải cho TBA Cầu Diễn 11 mang tải cao điểm năm 2020 - 635A - 79% - Số lượng khách hàng: 197 - Tỷ lệ tổn thất 2020: 3,59%
15	XDM TBA Phú Diễn 18 – máy 2	San tải cho TBA Phú Diễn 18 mang tải cao điểm năm 2020 - 653A - 72% - Số lượng khách hàng: 282 - Tỷ lệ tổn thất 2020: 2,47%
16	XDM TBA Kiều Mai 5 - máy 2	San tải cho TBA Kiều Mai 5 mang tải cao điểm năm 2020 - 618A - 68% - Số lượng khách hàng: 318 - Tỷ lệ tổn thất 2020: 2,87%
17	XDM TBA Kiều Mai 6 - máy 2	San tải cho TBA Kiều Mai 6 mang tải cao điểm năm 2020 - 612A - 67% - Số lượng khách hàng: 184

STT	Tên công trình	Mục đích
		- Tỷ lệ tổn thất 2020: 3,23%
18	XDM TBA Thượng Cát 10	TBA Thượng cát 6 mang tải cao điểm năm 2020 - 403A - 70% - Số lượng khách hàng: 321 - Tỷ lệ tổn thất 2020: 3,21%
II	Công trình sửa chữa lớn	
1	Đại tu lưới điện hạ thế các TBA Cổ Nhuế 3, Cổ Nhuế 9, Cổ Nhuế 10, Cổ Nhuế 17, Cổ Nhuế 23, Cổ Nhuế 36, Cổ Nhuế 51, Cổ Nhuế 61, TT Viện CN, Trường QL kinh tế.	Thay thế củng cố hệ thống hòm công tơ, sắp xếp lại phụ tải, phân vùng cấp, củng cố lại hệ thống tiếp địa lắp lại sau các Trạm biến áp công cộng. Đảm bảo cung cấp Điện, giảm tổn thất điện năng
2	Đại tu lưới điện hạ thế các TBA Xuân Đỉnh 4, Xuân Đỉnh 5, Xuân Đỉnh 23, Xuân Đỉnh 31, Xuân Đỉnh 40, Xuân Đỉnh 44, Tân trào 1, Tân Trào 2, Xuân Tảo 1, Đông Ngạc 24, Đức Thắng 9.	Thay thế củng cố hệ thống hòm công tơ, sắp xếp lại phụ tải, phân vùng cấp, củng cố lại hệ thống tiếp địa lắp lại sau các Trạm biến áp công cộng. Đảm bảo cung cấp Điện, giảm tổn thất điện năng
3	Đại tu lưới điện hạ thế các TBA Cầu Diễn 32, Bơm Cầu Diễn, Phú Diễn 2, Phú Diễn 5, Phú Diễn 19, Phú Diễn 20, Phú Diễn 25, Phú Diễn 28, Phú Diễn 32.	Thay thế củng cố hệ thống hòm công tơ, sắp xếp lại phụ tải, phân vùng cấp, củng cố lại hệ thống tiếp địa lắp lại sau các Trạm biến áp công cộng. Đảm bảo cung cấp Điện, giảm tổn thất điện năng
4	Đại tu lưới điện hạ thế các TBA Phú Diễn 21, Phú Diễn 22, Phú Diễn 23, Phú Diễn 24, Phú Diễn 27, Kiều Mai 4, Kiều Mai 5, Đức Diễn 9, Cầu Diễn 25.	Thay thế củng cố hệ thống hòm công tơ, sắp xếp lại phụ tải, phân vùng cấp, củng cố lại hệ thống tiếp địa lắp lại sau các Trạm biến áp công cộng. Đảm bảo cung cấp Điện, giảm tổn thất điện năng

STT	Tên công trình	Mục đích
5	Đại tu lưới điện hạ thế các TBA Đức Thắng 1, Đông Ngạc 11, Đông Ngạc 21, Bơm Liên Mạc, Kinh Doanh Nhà, Công Nghiệp 1 Từ Liêm, Công Nghiệp 2 Từ Liêm, Công Nghiệp 3 Từ Liêm, Công Nghiệp 4 Từ Liêm, Công Nghiệp 6 Từ Liêm, Công Nghiệp 12 Từ Liêm, Công Nghiệp 24 Từ Liêm, Công Nghiệp 28 Từ Liêm, Công Nghiệp 4 Nam Thăng Long, Công Nghiệp 2 Nam Thăng Long, Công Nghiệp 3 Nam Thăng Long.	Thay thế củng cố hệ thống hòm công tơ, sắp xếp lại phụ tải, phân vùng cấp, củng cố lại hệ thống tiếp địa lắp lại sau các Trạm biến áp công cộng. Đảm bảo cung cấp Điện, giảm tổn thất điện năng
6	Đại tu lưới điện hạ thế các TBA Đông Ngạc 22, Đông Ngạc 7, Đông Ngạc 24, Đức Thắng 3	Thay thế củng cố hệ thống hòm công tơ, sắp xếp lại phụ tải, phân vùng cấp, củng cố lại hệ thống tiếp địa lắp lại sau các Trạm biến áp công cộng. Đảm bảo cung cấp Điện, giảm tổn thất điện năng
7	Đại tu lưới điện hạ thế các TBA Đông Ngạc 2, Đông Ngạc 3, Đông Ngạc 15, Đông Ngạc 19, Đông Ngạc 13, Trung cấp địa chính	Thay thế củng cố hệ thống hòm công tơ, sắp xếp lại phụ tải, phân vùng cấp, củng cố lại hệ thống tiếp địa lắp lại sau các Trạm biến áp công cộng. Đảm bảo cung cấp Điện, giảm tổn thất điện năng
8	Thay tủ hạ thế các TBA: Vườn Hồng, Đông Ba 4, Đồng Cống 1, Cổ Nhuế 25, TT Viện CN, Thụy Phương 4, Đông Ngạc 8, Đông Ngạc 16, Đông Ngạc 18, Tân Phương.	Thay thế tủ hạ thế đã xuống cấp, ATM hỏng, tránh hiện tượng phát nhiệt, nâng cao độ tin cậy cung cấp điện, giảm tổn thất điện năng
9	Thay tủ hạ thế các TBA Công Nghiệp 1 Từ Liêm, Công Nghiệp 3 Từ Liêm, Công Nghiệp 4 Từ Liêm, Công Nghiệp 9 Từ Liêm, Công Nghiệp 10 Từ Liêm, Công Nghiệp 15 Từ Liêm,	Thay thế tủ hạ thế đã xuống cấp, ATM hỏng, tránh hiện tượng phát nhiệt, nâng cao độ tin cậy cung cấp điện, giảm tổn thất điện năng

STT	Tên công trình	Mục đích
	Công Nghiệp 22 Từ Liêm, Công Nghiệp 23 Từ Liêm, Công Nghiệp 4 Nam Thăng Long.	
10	Thay tủ hạ thế các TBA Cầu Diễn 26, Cầu Diễn 27, Phú Diễn 4, Phú Diễn 13, Kiều Mai 9, Kiều Mai 10, Kiều Mai 11, Kiều Mai 12, Xuân Đình 10, Tân Trào 1.	Thay thế tủ hạ thế đã xuống cấp, ATM hỏng, tránh hiện tượng phát nhiệt, nâng cao độ tin cậy cung cấp điện, giảm tổn thất điện năng
11	Thay tủ Pilar các TBA CT1-KĐT Nam Cường, CT3-KĐT Nam Cường, Cổ Nhuế 33, Khu nhà ở Cổ Nhuế.	Thay thế tủ piler đã xuống cấp, thường xuyên bị sự cố, nâng cao độ tin cậy cung cấp điện, giảm tổn thất điện năng
12	Sửa chữa kiến trúc các Trạm biến áp trên địa bàn phường Cổ Nhuế 1, Cổ Nhuế 2 quận Bắc Từ Liêm	
13	Đại tu các máy biến áp tại hiện trường năm 2025.	
III	Phương án sửa chữa thường xuyên	
1	Thực hiện cân pha, san tải, siết tiếp xúc đường trục hạ thế, hòm công tơ. Thay dây cầu hòm, bổ sung ghíp xuống hộp phân dây.	Nâng cao độ tin cậy cung cấp điện, giảm tổn thất điện năng
2	Thực hiện phương án tách 01 máy biến áp đối với những trạm biến áp vận hành non tải, 02 máy có Aptomat liên lạc	Giảm tổn thất không tải của máy biến áp.
3	Lập phương án điều chuyển MBA non tải	Giảm tổn thất non tải quá tải MBA
4	Lập phương án san tải đường trục hạ thế, cân đảo pha	Chống quá tải, giảm tổn thất điện năng
5	Lập phương án lắp đặt tụ bù trên đường trục hạ thế	Cải thiện chất lượng điện áp, giảm tổn thất điện năng

Phụ lục II
TRÌNH TỰ TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT DỊCH VỤ ĐIỆN GIA TĂNG

Các bước thực hiện	Nội dung		Phần khách hàng (Web/App EVNHANOI, hệ sinh thái CSKH EVNHANOI)	Hệ thống tích hợp các phần mềm khối kinh doanh/Ứng dụng KD ngoài hiện trường	Hệ thống CRM	Mô tả công việc	Tiến độ thực hiện	Người thực hiện
Bước 1	Đăng ký dịch vụ	1.1 Qua Web/App EVN HANOI	Khách hàng đăng ký dịch vụ qua Web/App	Đồng bộ dữ liệu từ Web/App sang hệ thống KD	Đồng bộ hệ thống KD sang hệ thống CRM		Giai đoạn 1 thực hiện dịch vụ vào giờ hành chính	Khách hàng
		1.2 Các kênh CSKH khác (19001288, Chatbox, email...)	Khách hàng đăng ký qua các kênh CSKH: 19001288, Chat box, email...	Đồng bộ dữ liệu từ CRM sang hệ thống KD	Nhập thông tin khách hàng đăng ký dịch vụ lên thẳng hệ thống CRM	- TT.CSKH cập nhật đầy đủ thông tin khách hàng đăng ký dịch vụ lên hệ thống CRM và chuyển tin xuống đơn vị qua hệ thống KD (sang bước 3) - Đồng thời hướng dẫn khách hàng: cài đặt Web/App EVNHANOI, đăng ký sử dụng dịch vụ điện gia tăng cho các lần sau.		

Các bước thực hiện	Nội dung		Phần khách hàng (Web/App EVNHANOI, hệ sinh thái CSKH EVNHANOI)	Hệ thống tích hợp các phần mềm khối kinh doanh/Ứng dụng KD ngoài hiện trường	Hệ thống CRM	Mô tả công việc	Tiến độ thực hiện	Người thực hiện
		1.3 Liên hệ với ĐL	Khách hàng liên hệ với CSKH của Công ty Điện lực	Đồng bộ dữ liệu từ CRM sang hệ thống KD	Nhập thông tin khách hàng đăng ký dịch vụ lên thẳng hệ thống CRM	- Công ty Điện lực cập nhật đầy đủ thông tin khách hàng đăng ký dịch vụ lên hệ thống CRM và phân công cho đơn vị qua hệ thống KD (sang bước 3), - Đồng thời hướng dẫn khách hàng: cài đặt Web/App EVNHANOI, đăng ký sử dụng dịch vụ điện gia tăng cho các lần sau.		
Bước 2	Phân công	2.1 Công ty Điện lực phân công CNV thực hiện		Trên hệ thống KD (phân công về đội => Đội phân công cho cán bộ trực tiếp)	Đồng bộ hệ thống KD sang hệ thống CRM để theo dõi	Bộ phận có thẩm quyền tại đơn vị cấp phiếu/lệnh công tác cho nhân viên đến khảo sát và thực hiện kiểm tra, sửa chữa theo qui định hiện hành	Không quá 03 phút	GDV Công ty Điện lực
		2.2 Cấp lệnh công tác		Cấp lệnh công tác trên hệ thống KD	Đồng bộ hệ thống KD sang hệ	Đội trưởng cấp lệnh công tác cho cán bộ trực tiếp thực hiện (ít nhất 02 người)	Hình thức điện tử và thực hiện	Đội trưởng Công ty Điện lực

Các bước thực hiện	Nội dung		Phần khách hàng (Web/App EVNHANOI, hệ sinh thái CSKH EVNHANOI)	Hệ thống tích hợp các phần mềm khối kinh doanh/Ứng dụng KD ngoài hiện trường	Hệ thống CRM	Mô tả công việc	Tiến độ thực hiện	Người thực hiện
					thông CRM để theo dõi		tối đa dưới 5 phút	
Bước 3	Khảo sát	3.1 khảo sát hiện trạng hẹn lịch cụ thể (liên hệ với khách hàng bằng Voice Brandname)		Cập nhật thông tin đang thực hiện khảo sát trên hệ thống KD ngoài hiện trường	Đồng bộ hệ thống KD sang hệ thống CRM để theo dõi	Sau khi được phân công Nhân viên thực hiện liên hệ với khách hàng, trong đổi thông tin, khảo sát hiện trạng và dự kiến thời gian đến địa điểm sửa chữa	Khu vực nội thành sau không quá 15 phút, ngoại thành sau không quá 45 phút kể từ thời	NV Công ty Điện lực được giao nhiệm vụ thực hiện
		3.2 Chuẩn bị vật tư				Chuẩn bị vật tư, dụng cụ để thực hiện		

Các bước thực hiện	Nội dung		Phần khách hàng (Web/App EVNHANOI, hệ sinh thái CSKH EVNHANOI)	Hệ thống tích hợp các phần mềm khối kinh doanh/Ứng dụng KD ngoài hiện trường	Hệ thống CRM	Mô tả công việc	Tiến độ thực hiện	Người thực hiện
		3.3 Khảo sát hiện trường				Nhân viên thực hiện khảo sát, dự kiến thời gian thực hiện, thông báo chi phí cho khách hàng (Hệ thống tích hợp các phần mềm khối kinh doanh). Sau khi khảo sát ấn chuyển để tạo hợp đồng ký với khách hàng	điểm cấp phiếu/lệnh công tác	
		3.4 lập dự toán		Lập dự toán trên hệ thống KD ngoài hiện trường	Đồng bộ hệ thống KD sang hệ thống CRM để theo dõi	Trên cơ sở khảo sát thực tế lập dự toán và thống nhất với khách hàng		
Bước 4	Ký hợp đồng	4.1 Lập dự thảo hợp đồng		Nhân viên thực hiện lập dự thảo hợp đồng trên ứng dụng KD	Đồng bộ hệ thống KD sang hệ	Nhân viên thực hiện dự thảo hợp đồng dựa trên dự toán đã thống nhất với khách hàng	Thực hiện ngay sau khi khảo sát	NV Công ty Điện lực được giao nhiệm vụ thực hiện

Các bước thực hiện	Nội dung		Phần khách hàng (Web/App EVNHANOI, hệ sinh thái CSKH EVNHANOI)	Hệ thống tích hợp các phần mềm khối kinh doanh/Ứng dụng KD ngoài hiện trường	Hệ thống CRM	Mô tả công việc	Tiến độ thực hiện	Người thực hiện
				ngoài hiện trường	thống CRM để theo dõi			
		4.2 Ký hợp đồng	Khách hàng ký hợp đồng trên Web/App EVNHANOI	Công ty Điện lực Ký hợp đồng trên hệ thống KD		Nhân viên thực hiện báo cáo với lãnh đạo đơn vị để triển khai "Xác nhận ký hợp đồng" trên hệ thống KD		PGĐKD Công ty Điện lực
Bước 5	Thanh toán	5.1 Thanh toán qua hình thức điện tử		Khách hàng thực hiện quét mã QR trên ứng dụng KD ngoài hiện trường	Đồng bộ hệ thống KD sang hệ thống CRM để theo dõi	Khách hàng thực hiện thanh toán chi phí tạm tính (theo hợp đồng đã ký) bằng hình thức điện tử		Khách hàng, NV Công ty Điện lực được giao nhiệm vụ hướng dẫn

Các bước thực hiện	Nội dung		Phần khách hàng (Web/App EVNHANOI, hệ sinh thái CSKH EVNHANOI)	Hệ thống tích hợp các phần mềm khối kinh doanh/Ứng dụng KD ngoài hiện trường	Hệ thống CRM	Mô tả công việc	Tiến độ thực hiện	Người thực hiện
		5.2 Xác nhận thanh toán		Nhân viên phòng TCKT thực hiện kiểm tra tài khoản và thực hiện bấm nút “xác nhận thanh toán” trên Hệ thống tích hợp các phần mềm khối kinh doanh (kd.evnhanoi.vn)		Khi khách hàng thanh toán thành công, thợ điện tại hiện trường thực hiện gọi điện cho nhân viên phòng TCKT Công ty Điện lực yêu cầu kiểm tra số tiền khách hàng thanh toán. Căn cứ trạng thái “Đã thanh toán” được nhân viên phòng TCKT xác nhận trên Hệ thống tích hợp các phần mềm khối kinh doanh (kd.evnhanoi.vn) để thực hiện bước tiếp theo (thi công).		Kế toán Công ty Điện lực
		5.3 Phát hành hóa đơn				Bộ phận TCKT Công ty Điện lực thực hiện xuất hóa đơn theo số tiền thu được cho khách hàng		Kế toán Công ty Điện lực

Các bước thực hiện	Nội dung		Phần khách hàng (Web/App EVNHANOI, hệ sinh thái CSKH EVNHANOI)	Hệ thống tích hợp các phần mềm khối kinh doanh/Ứng dụng KD ngoài hiện trường	Hệ thống CRM	Mô tả công việc	Tiến độ thực hiện	Người thực hiện
Bước 6	Thực hiện			Thực hiện giải quyết yêu cầu khách hàng	Đồng bộ hệ thống KD sang hệ thống CRM để theo dõi	Thực hiện kiểm tra, sửa chữa, thay thế thiết bị như đã thỏa thuận với khách hàng	Thời gian thực hiện không quá 120 phút	NV Công ty Điện lực được giao nhiệm vụ thực hiện
	Nghiệm thu và thanh lý hợp đồng	6.1 Lập biên bản nghiệm thu và thanh lý hợp đồng		Lập biên bản nghiệm thu và thanh lý hợp đồng trên ứng dụng KD ngoài hiện trường	Đồng bộ hệ thống KD sang hệ thống CRM để theo dõi	Phối hợp với khách hàng thực hiện nghiệm thu khối lượng công việc đã thi công, thiết bị đã thay thế (dây ra sau công tơ, Aptomat trong nhà, bóng đèn...), tổng hợp chi phí phát sinh (thiếu/thừa) nếu có: sau khi thống nhất được kết quả nghiệm thu nhân viên ấn đề nghị nghiệm thu trên ứng dụng KD ngoài hiện trường, hướng dẫn khách hàng xác nhận nghiệm thu trên Web/App EVNHANOI	Thực hiện ngay sau khi hoàn thành công việc	NV Công ty Điện lực được giao nhiệm vụ thực hiện

Các bước thực hiện	Nội dung		Phần khách hàng (Web/App EVNHANOI, hệ sinh thái CSKH EVNHANOI)	Hệ thống tích hợp các phần mềm khối kinh doanh/Ứng dụng KD ngoài hiện trường	Hệ thống CRM	Mô tả công việc	Tiến độ thực hiện	Người thực hiện
		6.2 Ký biên bản nghiệm thu và thanh lý hợp đồng	Xác nhận nghiệm thu trên Web/App EVNHANOI	Nhân viên thực hiện xác nhận nghiệm thu trên ứng dụng KD ngoài hiện trường		Nhân viên thực hiện xác nhận nghiệm thu trên ứng dụng KD ngoài hiện trường, khách hàng xác nhận nghiệm thu trên Web/App EVNHANOI, nếu phát sinh chi phí (thừa/thiếu) thực hiện thực hiện thủ tục thanh quyết toán		Khách hàng, NV Công ty Điện lực được giao nhiệm vụ
Bước 7	Thanh quyết toán	7.1 Trường hợp phát sinh thêm chi phí			Đồng bộ hệ thống KD sang hệ thống CRM để theo dõi	Thực hiện theo bước 6		Khách hàng, NV Công ty Điện lực được giao nhiệm vụ

Các bước thực hiện	Nội dung		Phần khách hàng (Web/App EVNHANOI, hệ sinh thái CSKH EVNHANOI)	Hệ thống tích hợp các phần mềm khối kinh doanh/Ứng dụng KD ngoài hiện trường	Hệ thống CRM	Mô tả công việc	Tiến độ thực hiện	Người thực hiện
		7.2 Trường hợp thanh toán tiền thừa cho khách hàng			Đồng bộ hệ thống KD sang hệ thống CRM để theo dõi	- Sau khi thực hiện nghiệm thu, trong trường hợp khách hàng có tiền thừa thợ điện tại hiện trường thực hiện gọi điện cho nhân viên phòng TCKT kiểm tra trên Hệ thống tích hợp các phần mềm khối kinh doanh (kd.evnhanoi.vn) để thực hiện lập ủy nhiệm chi (UNC) thanh toán tiền thừa cho khách hàng.	không quá 03 ngày làm việc	Kế toán Công ty Điện lực
		7.3 Phát hành hóa đơn điều chỉnh				Bộ phận TCKT Công ty Điện lực thực hiện xuất hóa đơn điều chỉnh phù hợp với giá trị quyết toán cho khách hàng		

Phụ lục III
ĐƠN GIÁ TỔNG HỢP CHI PHÍ NHÂN CÔNG LẮP ĐẶT, THAY THẾ
VẬT TƯ (KHÔNG BAO GỒM VẬT TƯ CHÍNH)

TT	Nội dung công việc	Đơn vị	Đơn giá (trước VAT)
1	Lắp đặt ổ cắm đơn	cái	34,481
2	Lắp đặt ổ cắm đôi	cái	41,453
3	Lắp đặt công tắc - 1 hạt trên 1 công tắc	cái	34,474
4	Lắp đặt công tắc - 2 hạt trên 1 công tắc	cái	38,014
5	Lắp đặt công tắc - 3 hạt trên 1 công tắc	cái	41,554
6	Lắp đặt công tắc - 4 hạt trên 1 công tắc	cái	45,081
7	Lắp đặt công tắc - 5 hạt trên 1 công tắc	cái	48,618
8	Lắp đặt công tắc - 6 hạt trên 1 công tắc	cái	59,006
9	Lắp đặt các aptomat loại 1 pha, cường độ dòng điện ≤ 50Ampe	cái	67,236
10	Lắp đặt các aptomat loại 1 pha, cường độ dòng điện ≤ 100Ampe	cái	101,100
11	Lắp đặt các aptomat 3 pha, cường độ dòng điện ≤ 100Ampe	cái	186,053
12	Lắp đặt các aptomat 3 pha, cường độ dòng điện ≤ 150Ampe	cái	230,208
13	Lắp đặt các aptomat 3 pha, cường độ dòng điện ≤ 200Ampe	cái	397,213
14	Lắp đặt các aptomat 3 pha, cường độ dòng điện >200Ampe	cái	523,541
15	Lắp đặt các loại đèn ống dài 0,6m loại hộp đèn 1 bóng	bộ	56,370
16	Lắp đặt các loại đèn ống dài 0,6m loại hộp đèn 2 bóng	bộ	65,286
17	Lắp đặt các loại đèn ống dài 0,6m loại hộp đèn 3 bóng	bộ	91,037
18	Lắp đặt các loại đèn ống dài 1,2m, loại hộp đèn 1 bóng	bộ	65,110
19	Lắp đặt các loại đèn ống dài 1,2m, loại hộp đèn 2 bóng	bộ	82,531

TT	Nội dung công việc	Đơn vị	Đơn giá (trước VAT)
20	Lắp đặt các loại đèn ống dài 1,2m, loại hộp đèn 3 bóng	bộ	104,089
21	Lắp đặt các loại đèn ống dài 1,2m, loại hộp đèn 4 bóng	bộ	121,656
22	Lắp đặt các loại đèn ống 1,5m, hộp đèn 1 bóng	bộ	74,850
23	Lắp đặt các loại đèn ống 1,5m, hộp đèn 2 bóng	bộ	96,665
24	Lắp đặt các loại đèn ống 1,5m, hộp đèn 3 bóng	bộ	118,383
25	Lắp đặt các loại đèn ống 1,5m, hộp đèn 4 bóng	bộ	135,205
26	Lắp đặt đèn tường, đèn trang trí và các loại đèn khác - Đèn trang trí âm trần	bộ	67,041
27	Lắp đặt đèn tường, đèn trang trí và các loại đèn khác - Đèn tường kiểu ánh sáng hắt	bộ	82,892
28	Lắp đặt đèn tường, đèn trang trí và các loại đèn khác - Đèn trang trí nổi	bộ	54,545
29	Lắp đặt ổ cắm ba	cái	48,425
30	Lắp đặt ổ cắm bốn	cái	55,296
31	Lắp đặt công tắc, ổ cắm hỗn hợp - 1 công tắc, 1 ổ cắm	bảng	34,535
32	Lắp đặt công tắc, ổ cắm hỗn hợp - 1 công tắc, 2 ổ cắm	bảng	38,184
33	Lắp đặt công tắc, ổ cắm hỗn hợp - 1 công tắc, 3 ổ cắm	bảng	41,833
34	Lắp đặt công tắc, ổ cắm hỗn hợp - 2 công tắc, 1 ổ cắm	bảng	48,292
35	Lắp đặt công tắc, ổ cắm hỗn hợp - 2 công tắc, 2 ổ cắm	bảng	55,367
36	Lắp đặt công tắc, ổ cắm hỗn hợp - 2 công tắc, 3 ổ cắm	bảng	62,442
37	Linh kiện chống điện giật	bộ	78,249
38	Linh kiện báo cháy	bộ	65,403
39	Lắp đặt chuông điện	cái	47,132
40	Lắp công tơ 1 pha vào bảng đã có sẵn	cái	65,755
41	Lắp công tơ 3 pha vào bảng đã có sẵn	cái	93,496

TT	Nội dung công việc	Đơn vị	Đơn giá (trước VAT)
42	Lắp công tơ 1 pha vào bảng và lắp bảng vào tường	cái	87,283
43	Lắp công tơ 3 pha vào bảng và lắp bảng vào tường	cái	129,491
44	Lắp đặt dây dẫn 2 ruột $\leq 1\text{mm}^2$ - 2x1mm ²	m	10,182
45	Lắp đặt dây dẫn 2 ruột $\leq 4\text{mm}^2$ - 2x4mm ²	m	12,544
46	Lắp đặt dây dẫn 2 ruột $\leq 10\text{mm}^2$ - 2x10mm ²	m	15,382
47	Lắp đặt dây dẫn 2 ruột $\leq 25\text{mm}^2$ - 2x25mm ²	m	19,356
48	Lắp đặt dây dẫn 4 ruột $\leq 25\text{mm}^2$ - 4x25mm ²	m	33,839
49	Lắp đặt dây dẫn 4 ruột $\leq 50\text{mm}^2$ - 4x50mm ²	m	45,927
50	Lắp đặt dây dẫn 4 ruột $\leq 95\text{mm}^2$ - 4x95mm ²	m	70,256
51	Lắp đặt 0,6/1(1,2)kV- CU/XLPE/PVC-4x16mm ²	m	19,700
52	Lắp đặt 0,6/1(1,2)kV- CU/XLPE/PVC-4x25mm ²	m	21,605
53	Lắp đặt 0,6/1(1,2)kV- CU/XLPE/PVC-4x35mm ²	m	21,605
54	Hỗ trợ dịch vụ và chăm sóc khách hàng	lần	274,610
55	Thay thế ổ cắm đơn	cái	41,377
56	Thay thế ổ cắm đôi	cái	49,743
57	Thay thế công tắc - 1 hạt trên 1 công tắc	cái	41,369
58	Thay thế công tắc - 2 hạt trên 1 công tắc	cái	45,617
59	Thay thế công tắc - 3 hạt trên 1 công tắc	cái	49,865
60	Thay thế công tắc - 4 hạt trên 1 công tắc	cái	54,097
61	Thay thế công tắc - 5 hạt trên 1 công tắc	cái	58,341
62	Thay thế công tắc - 6 hạt trên 1 công tắc	cái	70,807
63	Thay thế các loại đèn ống dài 0,6m loại hộp đèn 1 bóng	bộ	67,644
64	Thay thế các loại đèn ống dài 0,6m loại hộp đèn 2 bóng	bộ	78,343
65	Thay thế các loại đèn ống dài 0,6m loại hộp đèn 3 bóng	bộ	109,245
66	Thay thế các loại đèn ống dài 1,2m, loại hộp đèn 1 bóng	bộ	78,132
67	Thay thế các loại đèn ống dài 1,2m, loại hộp đèn 2 bóng	bộ	99,038
68	Thay thế các loại đèn ống dài 1,2m, loại hộp đèn 3 bóng	bộ	124,906

TT	Nội dung công việc	Đơn vị	Đơn giá (trước VAT)
69	Thay thế các loại đèn ống dài 1,2m, loại hộp đèn 4 bóng	bộ	145,987
70	Thay thế các loại đèn ống 1,5m, hộp đèn 1 bóng	bộ	89,821
71	Thay thế các loại đèn ống 1,5m, hộp đèn 2 bóng	bộ	115,998
72	Thay thế các loại đèn ống 1,5m, hộp đèn 3 bóng	bộ	142,060
73	Thay thế các loại đèn ống 1,5m, hộp đèn 4 bóng	bộ	162,246
74	Thay thế đèn tường, đèn trang trí và các loại đèn khác - Đèn trang trí âm trần	bộ	80,449
75	Thay thế đèn tường, đèn trang trí và các loại đèn khác - Đèn tường kiểu ánh sáng hắt	bộ	99,470
76	Thay thế đèn tường, đèn trang trí và các loại đèn khác - Đèn trang trí nổi	bộ	65,454
77	Thay thế ổ cắm ba	cái	58,109
78	Thay thế ổ cắm bốn	cái	66,356
79	Thay thế công tắc, ổ cắm hỗn hợp - 1 công tắc, 1 ổ cắm	bảng	41,442
80	Thay thế công tắc, ổ cắm hỗn hợp - 1 công tắc, 2 ổ cắm	bảng	45,821
81	Thay thế công tắc, ổ cắm hỗn hợp - 1 công tắc, 3 ổ cắm	bảng	50,200
82	Thay thế công tắc, ổ cắm hỗn hợp - 2 công tắc, 1 ổ cắm	bảng	57,951
83	Thay thế công tắc, ổ cắm hỗn hợp - 2 công tắc, 2 ổ cắm	bảng	66,440
84	Thay thế công tắc, ổ cắm hỗn hợp - 2 công tắc, 3 ổ cắm	bảng	74,930
85	Linh kiện chống điện giật	bộ	93,899
86	Linh kiện báo cháy	bộ	78,483
87	Thay thế chuông điện	cái	56,559
88	Thay thế dây dẫn 2 ruột $\leq 1\text{mm}^2$ - 2x1mm ²	m	12,219
89	Thay thế dây dẫn 2 ruột $\leq 4\text{mm}^2$ - 2x4mm ²	m	15,053
90	Thay thế dây dẫn 2 ruột $\leq 10\text{mm}^2$ - 2x10mm ²	m	18,458
91	Thay thế dây dẫn 2 ruột $\leq 25\text{mm}^2$ - 2x25mm ²	m	23,227

TT	Nội dung công việc	Đơn vị	Đơn giá (trước VAT)
92	Thay thế dây dẫn 4 ruột $\leq 25\text{mm}^2$ - 4x25mm ²	m	40,606
93	Thay thế dây dẫn 4 ruột $\leq 50\text{mm}^2$ - 4x50mm ²	m	55,112
94	Thay thế dây dẫn 4 ruột $\leq 95\text{mm}^2$ - 4x95mm ²	m	84,307
95	Thay cáp 0,6/1(1,2)kV- CU/XLPE/PVC-4x16mm ²	m	41,508
96	Thay cáp 0,6/1(1,2)kV- CU/XLPE/PVC-4x25mm ²	m	43,184
97	Thay cáp 0,6/1(1,2)kV- CU/XLPE/PVC-4x35mm ²	m	45,014
98	Thay công tơ 1 pha	cái	78,601
99	Thay công tơ 3 pha	cái	110,625
100	Thay aptomat 1 pha <50A	cái	88,647
101	Thay aptomat 1 pha <100A	cái	131,076
102	Thay aptomat 3 pha <100A	cái	241,721
103	Thay aptomat 3 pha <150A	cái	298,723
104	Thay aptomat 3 pha <200A	cái	517,114
105	Thay aptomat 3 pha >200A	cái	695,943
106	Hỗ trợ dịch vụ và chăm sóc khách hàng	lần	274,610