

Số: **10439**/EVN SPC-KD Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 26 tháng 12 năm 2017
V/v hướng dẫn thực hiện Quy trình
KĐĐN năm 2017

Kính gửi: Các đơn vị thành viên

Thực hiện Quyết định số 1050/QĐ-EVN ngày 07 tháng 9 năm 2017 của EVN về việc ban hành Quy trình kinh doanh điện năng áp dụng trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, Tổng công ty Điện lực miền Nam triển khai hướng dẫn các Đơn vị về việc thực hiện Quy trình kinh doanh điện năng, cụ thể như sau:

I. Về phạm vi điều chỉnh:

Quy trình kinh doanh điện năng quy định thống nhất việc tổ chức, thực hiện cung cấp các dịch vụ điện cho khách hàng theo Quy định cung cấp các dịch vụ điện áp dụng trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định số 505/QĐ-EVN ngày ngày 15 tháng 5 năm 2017 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

II. Về đối tượng áp dụng:

1. Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN);
2. Công ty con do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ (Công ty TNHH MTV cấp II);
3. Công ty con do Công ty TNHH MTV cấp II nắm giữ 100% vốn điều lệ (Công ty TNHH MTV cấp III);
4. Người đại diện phần vốn của EVN, Người đại diện phần vốn của Công ty TNHH MTV cấp II tại các Công ty Cổ phần, Công ty Trách nhiệm hữu hạn (sau đây gọi tắt là Người đại diện).

III. Kết cấu của Quy trình kinh doanh điện năng;

Quy trình kinh doanh điện năng áp dụng trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, bao gồm:

1. Quy định chung;
2. Quy trình Giao dịch khách hàng;
3. Quy trình Cấp điện;

4. Quy trình Ký kết và Quản lý Hợp đồng mua bán điện;
5. Quy trình Quản lý thiết bị đo đếm;
6. Quy trình Ghi chi số công tơ và Lập hoá đơn tiền điện;
7. Quy trình Thu và theo dõi nợ tiền điện;
8. Quy trình Quản lý dịch vụ bán lẻ điện năng.

IV. Các nguyên tắc áp dụng công tác trong kinh doanh và dịch vụ khách hàng được Tập đoàn quy định trong Quy trình KĐĐN:

IV.1. Nguyên tắc chung:

1. Cung cấp các dịch vụ điện của Tập đoàn Điện lực Việt Nam cho khách hàng, bao gồm: Dịch vụ cung cấp điện mới; Dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng mua bán điện; Dịch vụ hỗ trợ khách hàng được quy định trong Quyết định số 505/QĐ-EVN.

2. Công khai, minh bạch các loại hình dịch vụ điện, hồ sơ, thủ tục, chi phí và các quy định được niêm yết tại P.GDKH của Điện lực/Công ty Điện lực, trên website của Trung tâm Chăm sóc Khách hàng (TT.CSKH), trên các phương tiện truyền thông để khách hàng dễ tiếp cận, dễ tham gia, dễ giám sát.

3. "Phòng Giao dịch khách hàng"/Phòng Kinh doanh/Ban Kinh doanh là đầu mối duy nhất giải quyết các dịch vụ cho khách hàng đúng theo cơ chế "01 cửa".

4. Khi tiếp nhận dịch vụ qua TT.CSKH, điện thoại, internet, fax, bưu điện... bộ phận tiếp nhận giải quyết theo thẩm quyền hoặc chuyển yêu cầu của khách hàng về đúng đầu mối được giao nhiệm vụ giải quyết.

5. Chủ động liên hệ, hướng dẫn khách hàng và thực hiện đúng thủ tục, chi phí, thời gian đối với loại hình dịch vụ yêu cầu của khách hàng.

6. Các Công ty Điện lực (CTĐL) xây dựng chu trình luân chuyển hồ sơ giải quyết trong nội bộ giữa CTĐL/ĐL đảm bảo phục vụ khách hàng theo cơ chế "01 cửa".

7. Hàng năm, TCTĐL/CTĐL tổ chức lựa chọn đơn vị tư vấn độc lập đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng DVKH.

8. Quản lý nghiệp vụ và báo cáo bằng chương trình CMIS thống nhất trong toàn EVN. Các nghiệp vụ phát sinh được cập nhật ngay trong ngày và hoàn thành báo cáo hàng tháng gửi EVN SPC trước ngày 03 của tháng tiếp theo.

IV.2. Nguyên tắc khi cấp điện cho khách hàng:

1. Các CTĐL thực hiện theo thiết kế mẫu Tổng công ty đã ban hành để đảm bảo thực hiện thống nhất trong toàn EVN SPC.

2. Khách hàng có quyền lựa chọn Đơn vị Điện lực hoặc các tổ chức/cá nhân ngoài Đơn vị Điện lực thực hiện các công việc thuộc trách nhiệm của khách hàng.

3. Trường hợp cấp điện cho khách hàng qua công trình điện của chủ sở hữu tài sản khác, Đơn vị Điện lực phải thoả thuận bằng văn bản và có sự đồng ý của chủ sở hữu công trình điện.

4. Phương án cấp điện qua khảo sát xác minh thực tế của Đơn vị Điện lực là cơ sở quyết định đủ điều kiện cấp điện và ký kết HĐMBĐ.

IV.3. Nguyên tắc ký kết HĐMBĐ:

HĐMBĐ được ký kết trên cơ sở tự nguyện của bên mua điện và đáp ứng các điều kiện ký kết HĐMBĐ của bên bán điện. Mọi cam kết, thoả thuận không vi phạm điều cấm của luật, không trái đạo đức xã hội có hiệu lực thực hiện đối với các bên và phải được chủ thể khác tôn trọng.

IV.4. Nguyên tắc quản lý thiết bị đo đếm:

1. Thiết bị đo đếm phải được mua sắm, lắp đặt đảm bảo yêu cầu tiêu chuẩn kỹ thuật của EVN và quy chuẩn kỹ thuật do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành.

2. Thiết bị đo đếm phải được phê duyệt mẫu trước khi đưa vào sử dụng và thực hiện các biện pháp kiểm soát về đo lường trong quá trình sử dụng theo quy định của cơ quan quản lý nhà nước.

IV.5. Nguyên tắc ghi chỉ số và lập hóa đơn tiền điện:

1. Nguyên tắc trong công tác ghi chỉ số:

a) Ghi đúng, đủ và chính xác chỉ số công tơ theo ngày đã thống nhất trong HĐMBĐ hoặc theo ngày thông báo của Đơn vị Điện lực. Đảm bảo quyền giám sát GCS của khách hàng.

b) Khi thay đổi ngày hoặc hình thức GCS, Đơn vị Điện lực phải thông báo cho khách hàng biết trước ngày GCS \geq 03 ngày.

2. Nguyên tắc trong công tác lập hóa đơn tiền điện:

a) Lập hoá đơn tiền điện căn cứ vào: Hợp đồng mua bán điện; Chỉ số công tơ; Các biên bản truy thu, thoái hoàn, bồi thường.

b) Hoá đơn, biên nhận tiền điện thực hiện từ chương trình CMIS theo mẫu thống nhất. Các chữ, số và thông tin được in, hiển thị rõ ràng, đủ nét.

c) Nghiêm cấm việc sử dụng hoá đơn, biên nhận tiền điện viết tay. Thời hạn lưu trữ hóa đơn điện tử tiền điện theo quy định của pháp luật về tài chính, kế toán.

IV.6. Nguyên tắc trong công tác thu, nộp và quyết toán tiền điện:

1. Thu, nộp đúng và đủ số tiền trong biên nhận thanh toán, hoá đơn đã phát hành và thanh quyết toán kịp thời.

2. Quyết toán tiền điện có đủ 3 bộ phận: Quản lý hóa đơn, TCKT và chấm xóa nợ.

3. Quyết toán phải đối chiếu: Số tiền mặt, tiền trong tài khoản đã thu được của đơn vị; Số tiền chưa thu được; Số hóa đơn, biên nhận tiền điện đã thu và chưa thu.

4. Nghiêm cấm 01 người làm đồng thời 02 nhiệm vụ trong các nhiệm vụ: thu ngân viên, chấm xóa nợ, quyết toán tiền điện.

IV.7. Nguyên tắc trong giao dịch với khách hàng:

1. Giải quyết yêu cầu của khách hàng theo đúng quy trình, quy định.
2. Luôn luôn đón tiếp khách hàng với lời chào, cử chỉ, nụ cười, ánh mắt thân thiện; luôn lắng nghe và phục vụ khách hàng với thái độ tôn trọng, tận tâm.
3. Tạo sự thoải mái, tin tưởng và hài lòng của khách hàng với các dịch vụ của EVN. Chủ động cảm ơn, xin lỗi khách hàng thể hiện sự chân thành và tiếp thu.
4. Trong đối thoại, văn bản giao dịch thể hiện sự cầu thị, tuyệt đối không có hành vi, cử chỉ, lời nói thiếu văn minh, đe dọa, cửa quyền.
5. Hướng dẫn đầy đủ các quy định, thủ tục cho khách hàng. Giải quyết đúng hẹn, đúng nội dung, đầy đủ, rõ ràng các yêu cầu của khách hàng trên cơ sở các quy định của Nhà nước, Tập đoàn và của Tổng công ty. Tuyệt đối không được đặt ra những điều kiện không có trong quy định.
6. Khi khách hàng có yêu cầu hoặc gặp khó khăn về sử dụng dịch vụ, mọi CBCNV thuộc EVN SPC đều có trách nhiệm giải quyết hoặc liên hệ với người giải quyết, theo dõi đến kết quả cuối cùng đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

IV.8. Nguyên tắc trong quản lý dịch vụ bán lẻ điện năng:

1. Việc thuê DVBLĐN phải được thực hiện thông qua Hợp đồng DVBLĐN.
2. Hợp đồng DVBLĐN được ký kết khi Bên nhận dịch vụ có đầy đủ hồ sơ và đáp ứng các điều kiện yêu cầu của Bên thuê dịch vụ.
3. Có bảo đảm thực hiện hợp đồng dưới một trong các hình thức: ký quỹ, đặt cọc hoặc bảo lãnh để bảo đảm thực hiện hợp đồng.
4. Thời hạn của hợp đồng DVBLĐN ≤ 03 năm.

V. Quy định phân cấp trong công tác thỏa thuận đấu nối:

V.1. Tổng công ty Điện lực thỏa thuận đấu nối với khách hàng mua điện:

- a) Tại cấp điện áp 110 kV thuộc TCTĐL quản lý;
- b) Trực tiếp từ thanh cái các nhà máy điện có cấp điện áp ≤ 110 kV (trừ các trường hợp thuộc thẩm quyền của EVN).

V.2. Công ty Điện lực/Điện lực:

- a) CTĐL thuộc EVN SPC thỏa thuận đấu nối với khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất TBA tại một địa điểm mua điện > 2.000 kVA.
- b) Công ty TNHH MTV Điện lực Đồng Nai thỏa thuận đấu nối với khách hàng mua điện: (i) Tại cấp điện áp 110 kV thuộc CTĐL quản lý; (ii) Trực tiếp từ thanh cái

các nhà máy điện (trừ các trường hợp thuộc thẩm quyền của EVN và EVN SPC); Từ lưới điện trung áp thuộc CTĐL quản lý có tổng công suất TBA tại một địa điểm mua điện > 2.000 kVA.

c) Điện lực thỏa thuận đấu nối với khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp thuộc Điện lực quản lý có tổng công suất TBA tại một địa điểm mua điện ≤ 2.000 kVA.

d) Các CTĐL/ĐL thực hiện nghiêm quy định. Tổng công ty đồng ý cho CTĐL được phép mở rộng phân cấp thỏa thuận đấu nối cho các đơn vị Điện lực trực thuộc phù hợp với khả năng thực hiện và phải có báo cáo về Tổng công ty.

VI. Quy định phân cấp trong công tác ký kết và quản lý HĐMBĐ:

1. Đối với Tổng công ty:

Tổng Giám đốc EVN ủy quyền cho Tổng Giám đốc EVN SPC ký kết và quản lý HĐMBĐ đối với khách hàng:

(i) Là tổ chức mua điện từ lưới điện có cấp điện áp < 110 kV, nằm ngoài lãnh thổ Việt Nam;

(ii) Mua điện từ thanh cái các nhà máy điện có công suất đặt ≤ 30 MW;

(iii) Mua điện từ thanh cái các nhà máy thủy điện bậc thang trên cùng một dòng sông được áp dụng Biểu giá chi phí tránh được cho cụm thủy điện bậc thang.

2. Tổng Giám đốc EVN SPC hoặc người được ủy quyền ký kết và thực hiện HĐMBĐ với khách hàng mua điện có cấp điện áp 110 kV (trừ trường hợp các khách hàng thuộc Công ty TNHH MTV Điện lực Đồng Nai quản lý).

3. Các Công ty Điện lực:

a) Giám đốc CTĐL thuộc EVN SPC hoặc người được ủy quyền ký kết và thực hiện HĐMBĐ với khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất TBA tại một địa điểm mua điện > 2.000 kVA.

b) Giám đốc Công ty TNHH MTV Điện lực Đồng Nai hoặc người được ủy quyền ký kết và thực hiện HĐMBĐ với khách hàng mua điện: (i) Tại cấp điện áp 110 kV; (ii) Từ lưới điện trung áp có tổng công suất TBA tại một địa điểm mua điện > 2.000 kVA.

4. Giám đốc Điện lực hoặc người được ủy quyền ký kết và thực hiện HĐMBĐ với khách hàng mua điện: (i) Từ lưới điện trung áp có tổng công suất TBA tại một địa điểm mua điện ≤ 2.000 kVA; (ii) Từ lưới điện hạ áp.

5. Các CTĐL/ĐL thực hiện nghiêm quy định. Tổng công ty đồng ý cho CTĐL được phép mở rộng phân cấp ký kết và quản lý HĐMBĐ cho các đơn vị Điện lực trực thuộc phù hợp với khả năng thực hiện và phải có báo cáo về Tổng công ty.

VII. Hướng dẫn chi tiết thực hiện các Quy trình kinh doanh điện năng của EVN:
(Đính kèm Phụ lục Hướng dẫn chi tiết)

VIII. Tổ chức thực hiện:

1. Trên cơ sở Quy trình Kinh doanh điện năng của EVN và các văn bản hướng dẫn thực hiện của Tổng công ty, các Công ty Điện lực tổ chức, phân công trách nhiệm cụ thể cho các bộ phận, CBCNV/NLĐ thực hiện đảm bảo tuân thủ đúng các nguyên tắc, yêu cầu nghiệp vụ của Quy trình.

2. CTĐL tổ chức đào tạo, bồi huấn cho tất cả cán bộ, nhân viên trong Đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

3. Hàng năm, CTĐL tổ chức bồi huấn, kiểm tra, sát hạch các nội dung của Quy trình kinh doanh điện năng cho cán bộ quản lý và CBCNV/NLĐ trực tiếp làm công tác kinh doanh điện năng. Ngoài ra, các CBCNV/NLĐ thực hiện quy trình, làm việc trong điều kiện, môi trường mang điện cần được bồi huấn và sát hạch về quy trình an toàn điện.

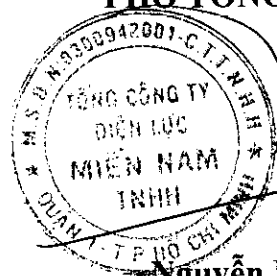
4. Các CTĐL biên soạn giáo trình, tổ chức đào tạo, bồi huấn cho tất cả cán bộ, nhân viên trong Đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan.

Tổng công ty yêu cầu các Công ty Điện lực tổ chức thực hiện các nội dung trên, báo cáo các vướng mắc trong quá trình triển khai về Tổng công ty (Ban Kinh doanh) để kịp thời hướng dẫn và giải đáp./.

Nơi nhận:

- Như trên “Eoffice”;
- Ban TGD “Eoffice đề báo cáo”;
- Các ban và Văn phòng Tổng công ty “Eoffice”;
- Lưu: VT, KD.VAT.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Phước Đức