

Quận 5, ngày 17 tháng 02 năm 2014

Số: 0111 /BC-PHT-KHĐT

## BÁO CÁO

### TỔNG KẾT HOẠT ĐỘNG SXKD NĂM 2013 PHƯƠNG HƯỚNG SXKD - ĐẦU TƯ XÂY DỰNG NĂM 2014

#### **A. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN KẾ HOẠCH NĂM 2013:**

##### **1. Một số khó khăn trong SXKD còn tồn tại:**

- Tuy kinh tế vĩ mô bắt đầu có dấu hiệu ổn định trong nửa cuối năm 2013, nhưng nhìn chung các doanh nghiệp vẫn còn rất khó khăn. Số lượng doanh nghiệp giải thể và ngừng hoạt động tăng 11,9% so với năm 2012 (theo Tổng cục Thống kê), ảnh hưởng trực tiếp đến thu nhập của người lao động, sức cầu và khả năng chi tiêu của người dân. Vì thế, nhu cầu sử dụng nước của khách hàng cũng bị ảnh hưởng ít nhiều.
- Tỷ lệ hộ dân được cấp nước sạch đã đạt mức bão hòa, không còn nguồn khách hàng tiềm năng để phát triển.
- Chương trình giải tỏa di dân trên đường dọc kênh Tân Hóa - Lò Gốm và các chung cư cũ nát trong năm 2013-2014 làm giảm khách hàng sử dụng nước.
- Chính quyền địa phương một số khu vực tiếp tục cấp nước giếng khoan với giá rẻ, gây khó khăn trong việc tăng lượng nước tiêu thụ và doanh thu của đơn vị.
- Hộ dân dùng nước với giá sinh hoạt chiếm tỷ lệ cao nên giá bán bình quân thấp so với các đơn vị khác.
- Phải thường xuyên đóng nước nhằm thực hiện các DMA trên địa bàn làm ảnh hưởng đến áp lực nước và giảm sản lượng tiêu thụ của khách hàng.

##### **2. Kết quả thực hiện chỉ tiêu SXKD chủ yếu:**

CHỈ TIÊU	ĐVT	KẾ HOẠCH NĂM 2013	THỰC HIỆN NĂM 2013	% THỰC HIỆN KẾ HOẠCH
<b>A- KINH DOANH:</b>				
1- Nước cung cấp	1.000 m <sup>3</sup>	31.000	31.326	101,05
2- Doanh thu tiền nước	triệu đồng	269.330	278.478	103,40
3- Tỷ lệ thực thu đương niên	%	99,00	99,86	100,87
4- Thay ĐHN cỡ nhỏ (15-25 ly)	cái	15.000	17.026	113,51
5- Thay ĐHN cỡ lớn	cái	45	54	120,00
6- Tỷ lệ hộ dân được cấp nước sạch	%	99,98	99,997	100,02

CHỈ TIÊU	ĐVT	KẾ HOẠCH NĂM 2013	THỰC HIỆN NĂM 2013	% THỰC HIỆN KẾ HOẠCH
<b>B- ĐẦU TƯ XÂY DỰNG:</b>				
1- Phát triển mạng lưới cấp nước	mét	2.989	2.989	100,00
2- Sửa chữa ống mục	mét	4.746	4.746	100,00

### 3. Kết quả thực hiện chương trình giảm nước không doanh thu:

Sau một năm triển khai, lượng nước thất thoát Công ty thu hồi được là 7.916 m<sup>3</sup>/ngày đêm tại các DMA đã dò bể, sửa bể.

## **B. PHƯƠNG HƯỚNG SXKD-ĐẦU TƯ XÂY DỰNG NĂM 2014:**

### **I. MỤC TIÊU:**

- Gia tăng hiệu quả hoạt động của Công ty thông qua chất lượng dịch vụ và giảm nước không doanh thu.
- Giữ vững sản lượng tiêu thụ đã đạt được ở mức cao trong tình hình kinh tế được dự báo còn nhiều khó khăn trong năm 2014.
- Hoàn thành công tác phủ kín mạng lưới cấp nước.
- Hoàn thành công tác sửa chữa ống mục, góp phần ổn định chất lượng nguồn nước cung cấp, thực hiện cấp nước an toàn và giảm nước không doanh thu.
- Thực hiện thành công Dự án giảm thất thoát nước Tp.HCM, khoản vay 4028-VN-ngân hàng thế giới thuộc địa bàn Công ty Cổ phần Cấp nước Phú Hòa Tân.
- Tiếp tục nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đẩy mạnh ứng dụng khoa học và công nghệ vào cơ sở hạ tầng kỹ thuật và quản lý kinh doanh.

### **II. CÁC CHỈ TIÊU KẾ HOẠCH SXKD NĂM 2014:**

CHỈ TIÊU	ĐVT	THỰC HIỆN NĂM 2013	KẾ HOẠCH NĂM 2014
<b>A- KINH DOANH:</b>			
1- Nước cung cấp	1.000 m <sup>3</sup>	31.326	31.300
2- Doanh thu tiền nước	triệu đồng	278.478	277.975
3- Tỷ lệ thực thu đương niên	%	99,86	99,00
4- Thay ĐHN cỡ nhỏ (15-25 ly)	cái	17.026	13.500
5- Thay ĐHN cỡ lớn	cái	54	40
6- Tỷ lệ hộ dân được cấp nước	%	99,997	100,00
<b>B- ĐẦU TƯ XÂY DỰNG:</b>			
1- Phát triển mạng lưới cấp nước:	mét	2.989	5.291
2- Sửa chữa ống mục:	mét	4.746	1.944

*Ghi chú: - Chỉ tiêu gắn mới ĐHN năm 2014: theo nhu cầu thực tế của dân.*

- Thay ĐHN cỡ nhỏ năm 2014: 14.500 cái (trong đó thay định kỳ 13.500 cái, thay bồi thường: 1.000 cái).

### III. CHƯƠNG TRÌNH HÀNH ĐỘNG NĂM 2014:

Sản lượng tiêu thụ đã đạt ngưỡng bão hòa do không còn nguồn khách hàng để gắn mới ĐHN trong năm 2014. Do đó, ngoài mục tiêu giữ vững sản lượng tiêu thụ đã đạt được, Công ty tập trung hoàn thành công tác phát triển, hoàn thiện mạng lưới cấp nước, tăng áp cho khu vực và sửa chữa ống mục nhằm đạt tỷ lệ 100% hộ dân được cấp nước sạch.

Công ty chuyển sang phát triển theo chiều sâu, bao gồm các nội dung về nâng cao hiệu quả hoạt động, trọng tâm là thực hiện thành công Dự án giảm thất thoát nước Tp.HCM (khoản vay 4028-VN-ngân hàng thế giới thuộc địa bàn Công ty Cổ phần Cấp nước Phú Hòa Tân) và nâng cao chất lượng dịch vụ, cụ thể là:

#### 1. Tiếp tục nâng cao dịch vụ khách hàng:

- Định kỳ tổ chức lớp đào tạo nâng cao kỹ năng “Giao tiếp khách hàng” cho toàn thể CB.CNV tại Công ty;
- Ghi nhận những thông tin phản ánh của khách hàng, xử lý và giải quyết trong thời gian nhanh nhất;
- CB.CNV có thái độ lịch sự, nhã nhặn khi giao tiếp với khách hàng, hướng dẫn giải thích chu đáo những băn khoăn, thắc mắc của khách hàng trong phạm vi chức năng, quyền hạn của mình nhằm tạo hình ảnh tốt về người cán bộ, công nhân cấp nước;
- Thường xuyên xem xét, sửa đổi và hoàn chỉnh các quy trình nghiệp vụ liên quan đến công tác chuyên môn của các Phòng, Ban, Đội nhằm đưa ra những giải pháp phục vụ khách hàng một cách tốt nhất;
- Thông báo nhanh chóng và kịp thời trên các phương tiện thông tin đại chúng, website Công ty về các trường hợp cúp nước, sửa chữa hệ thống để khách hàng chủ động dự trữ nước;
- Đa dạng hóa các hình thức thanh toán hóa đơn tiền nước qua ngân hàng, thẻ ATM, Internet, Payou, SMS ... để tạo thuận tiện cho khách hàng;

#### 2. Hoàn chỉnh Trung tâm Chăm sóc khách hàng:

- Cung cấp thông tin kinh tế, kỹ thuật, bảng tra cứu tiền nước, thống kê lưu lượng nước sử dụng, các đường dây nóng và các dịch vụ chăm sóc khách hàng khác thông qua hộp thư thoại, giao dịch viên và tư vấn trực tuyến.
- Xây dựng Trung tâm chăm sóc khách hàng đáp ứng nhu cầu:
  - + Tiếp nhận thông tin khách hàng qua hộp thư thoại.
  - + Ghi âm nội dung giao dịch với khách hàng.
  - + Trao đổi qua email với khách hàng.
  - + Tự động update thông tin khách hàng.
  - + Fax văn bản qua email.

**3. Tiếp tục thực hiện Dự án Giảm nước không doanh thu:**

- Điều chỉnh mã lộ trình theo từng DMA để công tác đọc số, thu tiền thuận lợi, quản lý được lượng nước tiêu thụ, thất thoát;
- Quản lý, vận hành và giảm lượng nước thất thoát tại các DMA được thiết lập;
- Rút ngắn thời gian sửa bể khi nhận được thông tin hư hại đường ống.

**4. Tăng cường công tác mạng lưới, theo dõi kiểm soát áp lực, chất lượng nước từ xa:**

- Theo dõi diễn biến áp lực, lưu lượng nước qua các DMA để có chế độ vận hành tốt nhất, đảm bảo đủ lưu lượng nước sử dụng cho khách hàng.

**5. Tiếp tục chương trình hạn chế sử dụng nước giếng:**

- Thực hiện công tác tuyên truyền tác hại của việc sử dụng nước giếng tại các địa bàn có tỷ lệ khách hàng sử dụng nước giếng cao (phát tờ rơi tuyên truyền, làm phim phát sóng trên truyền hình ...);
- Thực hiện hoạt động đăng ký định mức nước sinh hoạt cho đối tượng là sinh viên, công nhân người lao động thuê nhà trọ.

**6. Thành lập đội ngũ Caretaker:**

Thành lập đội ngũ Caretaker để vận hành, bảo dưỡng DMA nhằm duy trì tỷ lệ nước thất thoát ở mức kinh tế nhất.

**7. Nâng cao công tác cấp nước an toàn:**

- Kiểm soát áp lực, lưu lượng, chất lượng nước từ xa;
- Kiểm soát hóa đồ mạng lưới cấp nước;
- Kiểm soát thất thoát nước;
- Phối hợp giải quyết các sự cố, kế hoạch sửa chữa, bảo dưỡng của các nhà máy nước.

**8. Mở rộng lắp đặt trụ uống nước tại vòi:**

Phối hợp lắp đặt một số trụ nước uống tại vòi ở các khu vực trọng điểm trên địa bàn Công ty quản lý và các khu vực khác theo yêu cầu của khách hàng nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng nước sạch của cộng đồng.

**9. Liên tục hiện đại hóa ngành nước:**

Nghiên cứu, ứng dụng tiến bộ của khoa học công nghệ để xây dựng hệ thống quản lý tổng thể mạng lưới cấp nước. Thường xuyên cập nhật những tiến bộ kỹ thuật để đảm bảo chất lượng cấp nước cho khách hàng và tối ưu hóa năng lực kinh doanh của công ty./.

**Nơi nhân:**

- HĐQT Công ty;
- BKS Công ty;
- P.KHĐT TCT;
- Lưu HC, KHĐT Công ty.

**GIÁM ĐỐC**

(đã ký)

**Phạm Khương Thảo**