

Số: /BC-TA-KHVT

Tp. Hồ Chí Minh, ngày tháng 5 năm 2021

**BÁO CÁO TỔNG KẾT**  
**TÌNH HÌNH KINH DOANH – ĐẦU TƯ XÂY DỰNG NĂM 2020**  
**VÀ NHIỆM VỤ KẾ HOẠCH NĂM 2021**

**A. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN KẾ HOẠCH NĂM 2020**

**I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH CỦA ĐƠN VỊ:**

**1. Thuận lợi:**

- Luôn được sự quan tâm của lãnh đạo Tổng Công ty, sự hỗ trợ từ các Phòng Ban và các đơn vị thuộc Tổng Công ty;
- Tập thể CB-CNV Công ty luôn thể hiện cao tinh thần quyết tâm thực hiện các nhiệm vụ được giao;
- Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động sản xuất-kinh doanh như: đọc số đồng hồ nước, giám sát thi công, theo dõi mạng lưới cấp nước, chăm sóc khách hàng... đã mang lại hiệu quả và tăng năng suất lao động;
- Nhận được sự hỗ trợ nhiệt tình từ chính quyền địa phương.

**2. Khó khăn:**

- Nhu cầu thiết thực gắn mới đồng hồ nước của khách hàng trên địa bàn quản lý của công ty vẫn còn nhiều, tuy nhiên với trường hợp không đủ điều kiện gắn như nhà mua bán bằng vi bằng (chưa có giấy tờ nhà/đất hợp pháp) nên công ty không thể giải quyết gắn cho trường hợp này;
- Chất lượng nước thường xuyên có màu và cặn làm ảnh hưởng đến sản lượng tiêu thụ tại khu vực Huyện Hóc Môn, một phần Quận 12 và một phần Quận Gò Vấp;
- Khu vực tiếp nhận mạng lưới cấp nước do Xí nghiệp Cấp nước Sinh hoạt Nông thôn bàn giao có tỷ lệ thất thoát nước cao;
- Công tác thiết lập phân vùng tách mạng (DMA) hiện tại số lượng đồng hồ nước được kiểm soát quản lý trong các DMA vẫn còn thấp, gây khó khăn cho công tác giảm nước thất thoát thất thu theo chiều sâu. Nguyên nhân gặp khó khăn vì phải mất nhiều thời gian: thỏa thuận vị trí với chính quyền địa phương và người dân; cập nhật công trình ngầm và thông tin dự án có liên quan đến vị trí thiết lập DMA;
- Là địa bàn có tốc độ đô thị hóa nhanh dẫn đến mạng lưới cấp nước luôn bị ảnh hưởng, các đơn vị thi công nâng cấp, mở rộng đường, thi công lắp đặt cống thoát nước, cáp điện, điện thoại... tác động gây hư hại đến hệ thống cấp nước làm tăng tỷ lệ thất thoát nước;
- Nhiều giải pháp, cách thức vận động khách hàng sử dụng nước đã được triển khai nhưng tốc độ tăng sản lượng nước tiêu thụ vẫn chưa khả quan, tỷ lệ đồng hồ nước không sử dụng và sử dụng thấp có giảm so với cùng kỳ năm 2019 nhưng chưa sâu.

– Tình trạng mất đồng hồ nước có gắn hộp bảo vệ lắp đặt bên ngoài bất động sản xảy thường xuyên, làm tăng tỷ lệ thất thoát nước.

– Số liệu thống kê tiêu thụ nước của khách hàng ở mức: 0 -4 m<sup>3</sup> năm 2020:

Stt	Địa bàn	Tình trạng sử dụng nước 0 - 4 m <sup>3</sup>					
		Năm 2019		Năm 2020		Số lượng ĐHN 0 - 4 m <sup>3</sup> năm 2020 <b>giảm</b> so năm 2019	
		Số lượng (Cái) (1)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Cái) (2)	Tỷ lệ (%)	Số lượng giảm (Cái) (3 = 1-2)	Tương ứng tỷ lệ (%) (4 = 3/1)
1	Quận Gò Vấp	27.512	26,31	26.180	24,72	1.332	4.84
2	Quận 12	34.628	28,56	31.334	25,27	3.294	9,51
3	Huyện Hóc Môn	42.841	39,63	40.501	36,91	2.340	5,46
<b>Toàn địa bàn</b>		<b>104.981</b>	<b>31,43</b>	<b>98.015</b>	<b>28,84</b>	<b>6.966</b>	<b>6,63</b>

## II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NĂM 2020:

Stt	Chỉ tiêu	Thực hiện năm 2019	Kế hoạch năm 2020	Thực hiện năm 2020	Tỷ lệ (%)	
					=3/2	=3/1
		1	2	3	4	5
1	Nước tiêu thụ	64.118.879 m <sup>3</sup>	68.500.000 m <sup>3</sup>	<b>68.698.551 m<sup>3</sup></b>	<b>100,3</b>	107,1
2	Doanh thu tiền nước (thu hộ Tổng Công ty)	505,698 tỷ đồng	584,756 tỷ đồng	<b>607,467 tỷ đồng</b>	<b>103,9</b>	120,1
	Thực thu 12 kỳ hóa đơn Các chỉ tiêu khác về doanh thu: - Tỷ lệ thực thu đạt - Giá bán bình quân	497,525 tỷ đồng  98,38% 7.900 đồng/m <sup>3</sup>	  99% 8.537 đồng/m <sup>3</sup>	<b>600,818 tỷ đồng</b>  <b>98,91%</b> <b>8.851 đồng</b>	  <b>99,9</b> <b>103,7</b>	  120,8  100,5 112
3	Doanh thu tiền dịch vụ phân phối nước sạch của Cty Trung An	128,238 tỷ đồng	132 tỷ đồng	<b>135,672 tỷ đồng</b>	<b>102,8</b>	105,8
4	Gắn mới đồng hồ nước	7.312 cái	6.000 cái	<b>6.363 cái</b>	<b>106,1</b>	87
5	Thay đồng hồ nước Trong đó:	26.518 cái	34.876 cái	<b>34.876 cái</b>	<b>100</b>	131,5
	+ ĐHN cỡ nhỏ + ĐHN cỡ lớn	26.500 cái 18 cái	34.850 cái 26 cái	34.850 cái 26 cái	100 100	131,5 144,4
6	Đầu tư xây dựng phát triển mạng lưới cấp nước:					
	- Khối lượng - Giá trị khối lượng - Giá trị giải ngân	0 0 0	30.503 m 62,706 tỷ đồng 33,469 tỷ đồng	<b>9.671 m</b> <b>26,124 tỷ đồng</b> <b>2,26 tỷ đồng</b>	<b>31,7</b> <b>41,7</b> <b>6,8</b>	
7	Tỷ lệ hộ dân được cấp nước sạch	100 %	100%	<b>100 %</b>	<b>100</b>	100
8	Tỷ lệ nước không doanh thu	20,66 %	18,35 %	<b>18,05%</b>	<b>Thấp hơn 0,3%</b>	Thấp hơn 2,61%

### Ghi chú:

- Doanh thu tiền nước (thu hộ Tổng Công ty) thực hiện năm 2020 là doanh thu sau xử lý chưa bao gồm:
  1. Doanh thu thu tồn năm 2019: 6 tỷ đồng
  2. Tiền truy thu nước gian lận năm 2020: 1,719 tỷ đồng
- Giá bán bình quân nêu trên tính theo chuẩn thu sau xử lý.

### **III. NHẬN XÉT KẾT QUẢ THỰC HIỆN NĂM 2020 SO VỚI KẾ HOẠCH:**

- Phần lớn các chỉ tiêu kinh doanh đều hoàn thành kế hoạch giao và vượt so với năm 2019. Tuy nhiên, chỉ tiêu đầu tư xây dựng phát triển mạng lưới cấp nước chưa hoàn thành kế hoạch do Nghị định số 68/2019/NĐ-CP ngày 14/8/2019 về quản lý chi phí đầu tư xây dựng, chờ thông tư hướng dẫn thực hiện, phải điều chỉnh tổng mức đầu tư của các dự án và phê duyệt lại nên ảnh hưởng trực tiếp tiến độ thực hiện.
- Trong năm 2020, công ty đã có những giải pháp công tác tổ chức, lao động tiền lương đã mang lại hiệu quả bước đầu như sau:

+ Thành lập Phòng Chăm sóc khách hàng để tiếp nhận thông tin 24/7 và thực hiện chăm sóc khách hàng toàn diện trên cơ sở nâng cấp bộ phận Call Center thuộc Phòng Kinh doanh Dịch vụ Khách hàng.

+ Công tác lao động tiền lương: khoán lương công tác thay đồng hồ nước cho công nhân thuộc 02 đội thi công tu bổ, bước đầu đã mang lại hiệu quả cụ thể như số lượng đồng hồ nước thay tăng nhiều so lúc chưa khoán lương (*năng suất lao động tăng rõ rệt*).

### **B. MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ KẾ HOẠCH NĂM 2021**

#### **I. MỤC TIÊU:**

- Tiếp tục duy trì tỷ lệ hộ dân được cấp nước sạch đạt 100%;
- Thực hiện các giải pháp giảm thất thoát nước nhằm đảm bảo tỷ lệ nước không doanh thu thấp hơn 17,5 %;
- Hoàn thành kế hoạch các chỉ tiêu: sản lượng nước tiêu thụ và doanh thu tiền nước;
- Hoàn thành các hợp đồng ký kết với Tổng Công ty;
- Cải thiện chất lượng nước sạch cho các nhu cầu sinh hoạt, sản xuất, dịch vụ theo các tiêu chuẩn quy định của nhà nước;
- Cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng;
- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng khoa học-công nghệ vào công tác quản trị doanh nghiệp, quản trị sản xuất.

#### **II. NHIỆM VỤ CHỦ YẾU:**

- Thực hiện công tác phát triển mạng lưới và gắn mới đồng hồ nước phù hợp tiến độ phát triển dân cư, đô thị tại địa bàn quản lý nhằm duy trì tỷ lệ 100% hộ dân được cấp nước sạch;
- Thực hiện công tác thay đồng hồ nước theo định kỳ;
- Thực hiện đồng bộ các giải pháp giảm nước thất thoát thất thu đáp ứng yêu cầu giảm tỷ lệ thất thoát nước, như:
  - Tiếp tục thực hiện công tác thiết lập DMA;
  - Di dời đồng hồ nước ra ngoài bất động sản có gắn hộp bảo vệ phục vụ giảm nước thất thoát thương mại;

- Thay ống nhánh cũ mục theo kết quả dò tìm bể ngầm, xì bể nổi, kết hợp với công tác cải tạo ống mục;
  - Thay ống nhánh chuyên đổi đường ống cấp nước tại khu vực các trạm cấp nước trên địa bàn Quận 12 và Huyện Hóc Môn;
  - Giải quyết nhanh các trường hợp bể ống, nước đục, mất nước cho khách hàng.
- Thiết kế và thi công các hầm xả nhằm cải thiện chất lượng nước;
  - Tiếp tục hoàn thiện cơ sở hạ tầng và ứng dụng CNTT phục vụ hoạt động kinh doanh, nghiệp vụ quản lý;
  - Xây dựng kế hoạch thực hiện công tác kiểm tra định mức, giá biểu, áp giá đúng đối tượng và kịp thời nhằm tăng giá bán bình quân.
  - Xây dựng kế hoạch phối hợp với các địa phương trong việc vận động khách hàng sử dụng nước, giảm hóa đơn từ 0-4m<sup>3</sup>; có biện pháp xử lý đối với những địa chỉ không sử dụng nước nhiều kỳ.
  - Tiếp tục hoàn thiện bộ máy tổ chức, nâng cao năng suất lao động và cải thiện thu nhập cho CBCNV...
  - Ứng dụng công nghệ thông tin cho công tác chăm sóc khách hàng, quản lý công việc nhằm rút ngắn thời gian giải quyết.

### III. KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2021

Công ty Cổ phần Cấp nước Trung An xây dựng các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh, đầu tư xây dựng năm 2021 và được Tổng công ty Cấp nước Sài Gòn giao kế hoạch tại các văn bản: Quyết định số 98/QĐ-TCT-KHĐT ngày 22/01/2021, về việc ban hành kế hoạch sản xuất – kinh doanh năm 2021 của Tổng công ty Cấp nước Sài Gòn (Công ty mẹ) và Quyết định số 146/QĐ-TCT-KHĐT ngày 03/02/2021, về việc ban hành kế hoạch đầu tư xây dựng, mua sắm và sửa chữa năm 2021 của Tổng công ty Cấp nước Sài Gòn (Công ty mẹ), cụ thể như sau:

Stt	Chỉ tiêu	Số lượng	Ghi chú
<b>A</b>	<b>CHỈ TIÊU KINH DOANH</b>		
1	Nước tiêu thụ	<b>73.000.000 m<sup>3</sup></b>	
2	Doanh thu tiền nước	<b>683,993 tỷ đồng</b>	<i>Giá bán bình quân là: 9.370 đồng/m<sup>3</sup></i>
3	Gắn mới đồng hồ nước	<b>7.500 cái</b>	
4	Thay định kỳ ĐHN, <i>Trong đó:</i>	<b>67.688 cái</b>	
	<i>Thay ĐHN cỡ nhỏ</i>	<i>67.681 cái</i>	

Stt	Chỉ tiêu	Số lượng	Ghi chú
	Thay ĐHN cỡ lớn ( $\geq 40$ ly)	07 cái	Bao gồm: 40 mm: 03 cái 50 mm: 02 cái 100 mm: 02 cái
5	Tỷ lệ hộ dân sử dụng nước sạch Trong đó:	<b>100 %</b>	
	Quận Gò Vấp	100 %	
	Quận 12	100 %	
	Quận Hóc Môn	100 %	
6	Tỷ lệ thực thu đương nhiên	<b>99 %</b>	
7	Tỷ lệ thất thoát nước	<b>17,5 %</b>	
<b>B</b>	<b>CÔNG TÁC ĐẦU TƯ XÂY DỰNG CƠ BẢN (Vốn Tổng công ty Cấp nước Sài Gòn)</b>		
	Công tác phát triển mạng lưới cấp nước, giảm nước thất thoát thất thu, thay ống mới, di dời hệ thống cấp nước, sửa chữa ống mục: - Khối lượng - Giá trị - Giá trị giải ngân	<b>44.266 m</b> <b>88,269 tỷ đồng</b> <b>86,286 tỷ đồng</b>	

#### IV. CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

##### 1. Nâng cao chất lượng công tác quản lý của công ty

- Tiếp tục rà soát, hoàn thiện và ban hành các: quy chế, quy trình, chính sách, hệ thống kiểm soát của công ty.
- Ngoài việc lập kế hoạch hàng năm cần lập kế hoạch hoạt động 3 hoặc 5 năm tiếp theo.

##### 2. Nâng cao hiệu quả các nguồn lực

###### 1.1 Yếu tố Con người:

- Tiến hành lượng hóa các công việc của khối lao động gián tiếp, tiến đến khoán chi tiêu, khoán lương cho các bộ phận/phòng ban.
- Đào tạo và đào tạo lại lực lượng nhân viên quản lý, kỹ thuật cập nhật các kỹ thuật, công nghệ mới liên quan đến ngành nước.
- Tổ chức các khóa học kỹ năng giao tiếp khách hàng cho các nhân viên đọc số, thu tiền, kiểm tra nhằm góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

###### 2.2 Yếu tố Tài chính:

- Tiếp tục thực hiện ký kết hợp đồng thu hộ tiền nước với các kênh thu hộ.

- Đẩy nhanh công tác quyết toán: gắn mới đồng hồ nước, thay đồng hồ nước, giảm thất thoát nước.

### **2.3 Kỹ thuật - Công nghệ:**

- Tiếp tục đầu tư, nâng cấp phần cứng và hoàn thiện cơ sở dữ liệu, phần mềm các chương trình: Quản lý giám sát thi công bằng điện thoại di động, hình chụp vị trí thi công có tọa độ GPS; hoàn chỉnh hệ thống phần mềm sử dụng liên thông các công tác của các phòng ban trong công ty; hoàn chỉnh hệ thống đọc số - thu tiền bằng điện thoại di động; cập nhật đầy đủ các công trình cấp nước, đồng hồ nước, đường ống v.v...trên hệ thống tọa độ GIS.
- Ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công việc quản lý của công ty.
- Áp dụng các tiêu chuẩn kỹ thuật mới vào yêu cầu vật tư, nhằm tăng cường chất lượng vật tư thi công.

## **2. Hoạt động kinh doanh**

- Chủ động tìm kiếm và vận động các khách hàng tiềm năng sử dụng nước nhiều và có giá bán bình quân cao, như: các cơ sở kinh doanh, doanh nghiệp, cơ quan, xí nghiệp, khu công nghiệp....
- Xây dựng kế hoạch để phối hợp với chính quyền địa phương trong việc vận động người dân sử dụng nước, giảm hóa đơn từ 0-4m<sup>3</sup>.
- Luôn giữ mức độ quan tâm và chăm sóc các khách hàng có nhu cầu sử dụng nước cao (các công ty sản xuất trên địa bàn: Heneiken, Pepsico, các chung cư ... ).
- Tiếp tục phối hợp với Xí nghiệp Truyền dẫn nước sạch thường xuyên súc xả trên mạng cấp 1, 2 và 3 nhằm đảm bảo chất lượng nước.
- Xây dựng hình ảnh và thương hiệu công ty thông qua việc luôn quan tâm, cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng.
- Vận động và hướng dẫn khách hàng cài đặt ứng dụng My Tawaco (iOS và Android) để cập nhật thông tin dịch vụ cấp nước.
- Thiết lập chương trình hoặc phát động các phong trào thi đua để khuyến khích CBCNV nâng cao năng suất làm việc và hoàn thành công việc được giao. Thiết lập thi đua theo hình thức nêu “Gương điển hình hàng tháng hoặc năm” nhằm kích lệ tinh thần làm việc của nhân viên.

## **V. KIẾN NGHỊ**

Công ty Cổ phần Cấp nước Trung An kính trình Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn những kiến nghị như sau:

- Sớm triển khai thi công lắp đặt tuyến ống cấp 2 nhằm tăng áp cho khu vực và đáp ứng nhu cầu sử dụng nước của người dân tại:
  - + Đường Tô Ngọc Vân (từ QL 1A đến Hà Huy Giáp Quận 12).
  - + Đường Bùi Công Trừng (từ Đặng Thúc Vịnh đến Hà Huy Giáp)

– Sớm thẩm định phê duyệt các dự án sửa chữa ống mụt, thay mới tuyến ống các trạm cấp nước Hóc Môn, Thạnh Lộc (do Xí nghiệp cấp nước nông thôn bàn giao) để góp phần giảm tỷ lệ thất thoát nước.

– Có giải pháp rút ngắn quy trình kiểm tra, ký duyệt hồ sơ để không ảnh hưởng đến tiến độ thực hiện dự án, tiến độ hoàn thành kế hoạch đã đăng ký.

Trân trọng kính báo./.

**GIÁM ĐỐC**

Nơi nhận:

- Quý cổ đông;
- Ban TGD Tcty (để báo cáo);
- Đảng ủy, HĐQT, Ban GD Cty (để báo cáo);
- Ban Kiểm soát (để biết);
- Công đoàn, Đoàn cơ sở Cty (để biết);
- Phòng-Ban-Đội Cty (để biết);
- Lưu.