

Số: 500 /BC-TA-KHVT

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 10 tháng 01 năm 2024

## **BÁO CÁO TỔNG KẾT**

### **TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG SẢN XUẤT KINH DOANH – ĐẦU TƯ XÂY DỰNG NĂM 2023 VÀ NHIỆM VỤ KẾ HOẠCH NĂM 2024.**

Năm 2023, Công ty Cổ Phần Cấp Nước Trung An (viết tắt Công ty Trung An) với sự quan tâm, chỉ đạo tập trung của Đảng ủy, Hội đồng quản trị Công ty và sự nỗ lực của Ban Giám đốc cùng toàn thể người lao động tại công ty, bên cạnh sự hỗ trợ nhiệt tình từ cấp lãnh đạo Tổng công ty Cấp nước Sài Gòn. Công ty Trung An đã phấn đấu và đạt được những kết quả hoạt động kinh doanh khả quan, cụ thể như sau:

#### **A. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN KẾ HOẠCH NĂM 2023:**

##### **I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH :**

###### **1. Về các mặt thuận lợi:**

- Được sự quan tâm, hỗ trợ của lãnh đạo Tổng Công ty, các Phòng Ban và các đơn vị thuộc Tổng Công ty;
- CB-CNV luôn nâng cao tinh thần trách nhiệm, chất lượng phục vụ khách hàng, phục vụ nhân dân, chủ động sáng tạo hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao;
- Cơ chế khoán lương cho các công việc nghiệp vụ: ghi thu, thay đồng hồ nước đã khích lệ tinh thần và gia tăng năng suất lao động;
- Công ty ứng dụng mạnh mẽ khoa học công nghệ vào phục vụ cho hoạt động sản xuất-kinh doanh, quản lý mạng lưới cấp nước, cải cách hành chính tại đơn vị như: Ứng dụng Quản lý Khách hàng, TrungAnGroup (quản lý đồng hồ nước, quản lý hóa đơn), Ứng dụng Chăm sóc Khách hàng MyTawaco, Ứng dụng thu tiền, ghi chỉ số nước, kiểm tra đồng hồ nước trực tuyến, ứng dụng Thay đồng hồ nước, Ứng dụng Xử lý sự cố, trang web CRM phục vụ chăm sóc khách hàng, Văn phòng điện tử, Nhân sự - tiền lương, ... ;



- Địa bàn quản lý của Công ty Cổ phần Cấp nước Trung An bao gồm 03 quận gồm: quận Gò Vấp (trừ phường 1), quận 12 và huyện Hóc Môn là khu vực có tốc độ đô thị hóa rất nhanh, đặc biệt là khu vực quận 12, việc đô thị hóa góp phần đáng kể vào tốc độ tăng trưởng gần mới đồng hồ nước, tiêu thụ nước sinh hoạt;
- Sự hỗ trợ nhiệt tình từ chính quyền địa phương trong các công tác: cấp phép đào đường thi công gắn đồng hồ nước, sự phối hợp với công ty vận động người dân sử dụng nước sinh hoạt. Qua đó góp phần nâng mức tiêu thụ bình quân/đồng hồ nước/tháng của mỗi khách hàng thời gian qua, giảm tỷ lệ hóa đơn từ 0-4 m<sup>3</sup>.

## **2. Các yếu tố khó khăn:**

Bên cạnh những thuận lợi, Công ty Trung An cũng gặp những khó khăn, vướng mắc như sau:

- Là địa bàn có tốc độ đô thị hóa nhanh bên cạnh thuận lợi cho sự tăng trưởng gần mới đồng hồ nước thì có tình trạng mạng lưới cấp nước luôn bị ảnh hưởng như 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;
- Tại một số nơi ở khu vực Huyện Hóc Môn, một phần Quận 12 và một phần Quận Gò Vấp tình trạng chất lượng nước có màu và cặn làm ảnh hưởng đến sản lượng tiêu thụ nơi đây. Có những khu vực chất lượng nước giếng tương đối tốt, cộng với thói quen sử dụng nước giếng từ lâu đời nên ảnh hưởng tỷ lệ mức tiêu thụ bình quân/đồng hồ nước/tháng vẫn còn thấp, có những trường hợp khách hàng đã được gắn đồng hồ nước nhưng không sử dụng nước ảnh hưởng hiệu quả kinh doanh công ty.

Từ những thuận lợi trên, cũng như khắc phục được những khó khăn, vướng mắc Công ty đã hoàn thành những mục tiêu, nhiệm vụ và các chỉ tiêu kinh doanh đạt được kết quả vượt mức kế hoạch.



Số liệu thống kê tiêu thụ nước của khách hàng ở mức: 0 -4 m<sup>3</sup> năm 2023:

Stt	Địa bàn	Tình trạng sử dụng nước 0 - 4 m <sup>3</sup>			
		Tháng 12 năm 2022		Tháng 12 năm 2023	
		Số lượng (Cái) (1)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Cái) (2)	Tỷ lệ (%)
1	Quận Gò Vấp	24.539	22,72	<b>23.095</b>	21,19
2	Quận 12	30.560	23,74	<b>28.318</b>	21,71
3	Huyện Hóc Môn	38.933	33,13	<b>36.488</b>	30,86
<b>Toàn địa bàn</b>		<b>94.032</b>	<b>26,53</b>	<b>87.901</b>	<b>24,57</b>

Công ty vẫn luôn chủ động phối hợp cùng chính quyền các địa phương, Sở Tài Nguyên Môi Trường và các cơ quan truyền thông, tổ chức buổi gặp gỡ khách hàng, vận động người dân sử dụng nước sạch, hạn chế sử dụng nước giếng, trám lấp giếng khoan, để đảm bảo an toàn sức khỏe đồng thời giải đáp các thắc mắc kiến nghị của người dân xoay quanh các vấn đề về dịch vụ cấp nước: như thủ tục gắn mới đồng hồ nước, cấp định mức nước,... góp phần giảm hóa đơn từ 0-4m<sup>3</sup> qua từng năm. Tỷ lệ hóa đơn từ 0-4m<sup>3</sup> năm 2023 giảm **1,96%** so với tháng 12 năm 2022.

### III. NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC CHỈ TIÊU KINH DOANH NĂM 2023 SO VỚI KẾ HOẠCH:

- Chỉ tiêu thi công gắn mới đồng hồ nước** thấp hơn 13,83% so với cùng kỳ năm 2022. Lũy kế năm 2023 đạt tỷ lệ 102,27% so kế hoạch cả năm. Chỉ tiêu này hoàn thành và vượt kế hoạch.
- Chỉ tiêu thay đồng hồ nước**
  - + Đồng hồ nước cỡ nhỏ: thực hiện 80.137 cái, đạt 100,01% hoàn thành so với kế hoạch năm 2023 và bằng 99,2% so với thực hiện cùng kỳ năm 2022, thấp hơn 0,8%.
  - + Đồng hồ nước cỡ lớn: thực hiện 35 cái, đạt 205,88% hoàn thành so với kế hoạch năm 2023 và bằng 194,44% so với thực hiện cùng kỳ năm 2022, cao hơn 94,44%.
- Chỉ tiêu sản lượng nước tiêu thụ** cao hơn 6,8% so với cùng kỳ năm 2022. Lũy kế năm 2023 đạt tỷ lệ 102,5% so kế hoạch cả năm. Chỉ tiêu này hoàn thành và vượt kế hoạch.
- Chỉ tiêu doanh thu tiền nước thu hộ Tổng công ty** cao hơn so cùng kỳ năm 2022 là 7,07 %. Lũy kế năm 2023 đạt 101,9% so kế hoạch cả năm. Chỉ tiêu này hoàn thành và vượt kế hoạch.

4. **Chỉ tiêu doanh thu tiền nước thu hộ Tổng công ty** cao hơn so cùng kỳ năm 2022 là 7,07 %. Lũy kế năm 2023 đạt 101,9% so kế hoạch cả năm. Chỉ tiêu này hoàn thành và vượt kế hoạch.
5. **Tỷ lệ thất thoát nước** lũy kế năm tỷ lệ ở mức thấp hơn 0,16 % so với kế hoạch năm 2023 và thấp hơn so cùng kỳ năm 2022 là 0,5 %.
6. **Công tác đầu tư xây dựng:** các chỉ tiêu thực hiện đều hoàn thành và vượt kế hoạch giao.

## **B. KẾ HOẠCH SẢN XUẤT - KINH DOANH NĂM 2024:**

Trên cơ sở kết quả thực hiện các chỉ tiêu sản xuất - kinh doanh năm 2023; Công văn số 8707/TCT-KDDVKH ngày 22/11/2023 của Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn-TNHH MTV gửi Ủy Ban nhân dân Thành Phố và công văn số 8738/TCT-KDDVKH ngày 23/11/2023 gửi Công ty Cổ phần Cấp nước Trung An về việc thực hiện dịch vụ phân phối nước sạch và quản lý mạng lưới trên địa bàn huyện Hóc Môn, Công ty Trung An xây dựng mục tiêu, nhiệm vụ và các chỉ tiêu kế hoạch sản xuất - kinh doanh năm 2024 và các giải pháp thực hiện như sau:

### **I. MỤC TIÊU:**

- Bảo đảm chất lượng nước sạch cho các nhu cầu sinh hoạt, sản xuất, dịch vụ theo các tiêu chuẩn quy định của nhà nước.
- Duy trì tỷ lệ hộ dân được cấp nước sạch luôn đạt 100%.
- Tiếp tục tập trung, thực hiện hiệu quả chương trình “ Phát triển khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng giai đoạn 2022-2026” của Tổng Công ty. Nâng cao mức độ quan tâm, chăm sóc khách hàng là các doanh nghiệp trên địa bàn quản lý.
- 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, xuất nhập vật tư, hoàn công, quyết toán...
- Hiện đại hóa trang thiết bị, kỹ thuật quản lý mạng lưới đường ống, giảm tỷ lệ thất thoát nước.

### **II. NHIỆM VỤ CHỦ YẾU:**

- Thực hiện công tác phát triển mạng lưới phù hợp tiến độ phát triển dân cư, đô thị tại địa bàn quản lý.
- Thực hiện công tác gắn mới đồng hồ nước theo nhu cầu của khách hàng, thay đồng hồ nước định kỳ theo qui định.

- 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;
  - Thay ống nhánh cũ mục theo kết quả dò tìm bề ngầm, xì bề nổi. Nâng ĐHN do bị âm sâu, khuất lấp. thực hiện công tác cải tạo ống mục.
- Thiết kế và thi công các hầm xả kịp thời cho công tác xả nước nhằm đảm bảo ổn định chất lượng nước.
- Tuyên truyền vận động người dân hạn chế sử dụng nước giếng nhằm giảm tỷ lệ số lượng hóa đơn đồng hồ nước 0-4m<sup>3</sup> và đăng ký mã định danh cá nhân để Công ty quản lý và cấp định mức nước sinh hoạt cho khách hàng.
- Tiếp tục hoàn thiện bộ máy tổ chức, nâng cao năng suất lao động và cải thiện thu nhập cho CB-CNV...

### III. KẾ HOẠCH NĂM 2024:

Stt	Chỉ tiêu	Số lượng (dự kiến)	Ghi chú
1	Sản lượng nước tiêu thụ (m <sup>3</sup> )	61.000.000	
2	Doanh thu tiền nước thu hộ Tcty (tỷ đồng)	625,555	
3	Giá bán bình quân (đồng/ m <sup>3</sup> )	10.255	
4	<b>Thay định kỳ ĐHN (cái)</b> <i>Trong đó:</i>	<b>26.514</b>	
	<i>Thay ĐHN cỡ nhỏ</i>	<i>26.500</i>	
	<i>Thay ĐHN cỡ lớn (≥ 40 ly)</i>	<i>14 cái</i>	<b>Bao gồm:</b> -40 mm: 04 cái -50 mm: 02 cái -100 mm: 06 cái -200mm: 01 cái -250mm: 01 cái
6	Gắn mới đồng hồ nước (cỡ nhỏ và cỡ lớn)	2.850	
7	Tỷ lệ nước thất thoát thất thu (%)	15,5	
8	Tỷ lệ hộ dân sử dụng nước sạch (%)	100	

Stt	Chỉ tiêu	Số lượng (dự kiến)	Ghi chú
9	<b>Đầu tư xây dựng cơ bản :</b>		
	- Khối lượng (mét)	21.039	
	- Giá trị (triệu đồng)	44.831	
	- Giải ngân (triệu đồng)	36.284	

#### **IV. CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN:**

##### **1. Nâng cao chất lượng công tác quản lý:**

- 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.
- Năm 2023, Tư vấn xây dựng hệ thống quy trình cốt lõi (Giai đoạn 1 của xây dựng thực hiện bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2015). Năm 2024 tiếp tục rà soát cập nhật và hoàn thiện các quy trình cốt lõi, áp dụng thử nghiệm, điều chỉnh nội dung quy trình, ban hành và áp dụng chính thức.

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

###### **2.1 Yếu tố Con người:**

- Tiến hành lượng hóa các công việc của khối lao động gián tiếp, tiến đến khoán chỉ tiêu, khoán lương cho các bộ phận/phòng ban.
- Tổ chức các khóa học kỹ năng giao tiếp khách hàng cho các nhân viên ghi thu, kiểm tra nhằm góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.
- Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho người lao động, bồi dưỡng kỹ năng quản lý cho đội ngũ lãnh đạo phòng, ban, đội.
- Phát động phong trào thi đua sáng kiến đưa ra những giải pháp thực tế giúp giảm thiểu, khắc phục những hạn chế, tồn tại mà chưa có biện pháp khắc phục hiệu quả, từ đó góp phần thúc đẩy sự đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất làm việc.

###### **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 Yếu tố Kỹ thuật - Công nghệ:**

- Công ty đã thành lập Trung tâm Giám sát Vận hành Mạng lưới Cấp nước (NOC) là hệ thống các thiết bị gồm màn hình theo dõi, hệ thống máy tính vận hành, hệ thống các ứng dụng quản lý về mạng lưới nhằm quản lý tập trung dữ liệu hệ thống cấp nước, theo dõi, giám sát các sự cố trên mạng lưới, giám sát theo dõi lưu lượng, áp lực theo thời gian thực; hỗ trợ nhân viên vận hành mạng lưới nhanh chóng đưa ra phương án khi có sự cố xảy ra, nhanh chóng xác định vùng mất nước, van cần thao tác và danh sách khách hàng trong vùng sự cố, đảm bảo việc cấp nước an toàn và liên tục cho người dân.
- Tối ưu hóa hệ thống mạng, hệ thống máy chủ nhằm đảm bảo phục vụ cho hoạt động sản xuất-kinh doanh, quản lý mạng lưới, chăm sóc khách hàng tại Công ty.
- Áo hóa hệ thống máy chủ đối với những máy chủ đã cũ, hết thời gian khấu hao cần được thay thế, để đảm bảo an toàn dữ liệu và duy trì sự ổn định cho hoạt động của hệ thống máy chủ tại Công ty.
- Xây dựng quy chế nội bộ trong việc sử dụng Internet tại các Phòng-Ban-Đội tại công ty (giới hạn việc chơi game, xem phim trong giờ làm việc,..).
- Xây dựng hệ thống quản lý mạng lưới cấp nước toàn diện tại công ty Trung An bao gồm: tiếp nhận thông tin sự cố; xác định được vùng ảnh hưởng khi bị sự cố, phân tích, phân vùng ảnh hưởng, nhắn tin tự động cho khách hàng. Phản hồi kết quả cũng như quá trình xảy ra sự cố. Liên thông thông tin giữa các Phòng-Ban-Đội. Tiếp nhận thông tin và phản hồi trên hệ thống ứng dụng, tránh sự rời rạc thông tin, không tập trung.
- Nâng cấp Ứng dụng MyTawaco: bổ sung chức năng theo dõi chỉ số nước của đồng hồ nước thông minh, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, bổ sung chức năng cho khách hàng gọi miễn phí đến Tổng đài Chăm sóc khách hàng.
- Từng bước triển khai chữ ký số đối với các văn bản Công ty ban hành.
- Hệ thống lại, rà soát, nâng cấp bổ sung các tính năng cần thiết của Ứng dụng Quản lý khách hàng như: quyết toán đồng hồ nước gắn mới, hệ thống lại các mã vật tư, thiết bị đang được sử dụng tại Công ty.
- Nâng cấp ứng dụng TrungAnGroup phù hợp với tình hình thực tế, phân tích số liệu, đánh giá, dự báo những thời điểm trong tương lai. Bổ sung chức năng Quyết toán các công tác như gắn mới, nâng dời, tái lập danh bộ nhằm tiết kiệm thời gian, nhân sự thực hiện công tác cũng như độ chính xác của công việc.



- Kết hợp với Tổng công ty khai thác dữ liệu đồng hồ nước thông minh được trang bị trên địa bàn. Phân tích, đánh giá, dự báo sản lượng, tỉ lệ thất thoát nước dựa vào chỉ số truyền về.
- Áp dụng các tiêu chuẩn kỹ thuật mới vào yêu cầu vật tư, nhằm tăng cường chất lượng vật tư thi công.

### 3. Hoạt động kinh doanh

- Công ty đã triển khai Hợp đồng dịch vụ cấp nước điện tử để ký kết hợp đồng dịch vụ cấp nước với khách hàng. Kết quả triển khai thực hiện đã đáp ứng yêu cầu như: công tác quản lý hợp đồng đạt được các tiện ích hơn so quản lý hợp đồng giấy, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào cải cách hành chính, chuẩn hóa hồ sơ hướng đến chuyển đổi số. Năm 2024 Công ty tiếp tục triển khai ký lại Hợp đồng điện tử đối với các Khách hàng đã ký hợp đồng dịch vụ cấp nước giấy trước đây.
- Công ty phối hợp với các địa phương hỗ trợ thông báo người dân, khuyến khích khách hàng về việc cập nhật mã định danh (VneID) để quản lý định mức nước.
- 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: Heineken, Pepsico, Thiên Hương, 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 CB-CNV 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 khích lệ tinh thần làm việc của nhân viên.

## V. KIẾN NGHỊ

Công ty Trung An kính đề nghị Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn sớm triển khai lắp đặt 06 trạm quan trắc tự động chất lượng nước trên địa bàn Công ty quản lý.

Trân trọng kính báo ./.



### Nơi nhận:

- Ban TGD Tcty (để báo cáo);
- P.KH-ĐT, P.KDDVKH Tcty (để biết);
- P.KT-TC, P.KTCN Tcty (để biết);
- VP TCT, P. GTTN Tcty (để biết);
- 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 TCHC, KHVT.



**GIÁM ĐỐC**

**Huỳnh Hảo Tài**

