

Số: 3517/BC-TA-KH

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 12 năm 2017

**BÁO CÁO TỔNG KẾT
TÌNH HÌNH KINH DOANH – ĐẦU TƯ XÂY DỰNG NĂM 2017
VÀ NHIỆM VỤ KẾ HOẠCH NĂM 2018**

A. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN KẾ HOẠCH NĂM 2017

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH CỦA ĐƠN VỊ:

Năm 2017, Công ty Cổ phần Cấp nước Trung An tập trung thực hiện nhiệm vụ được giao theo nội dung Nghị quyết 130/NQ-HĐND của Hội đồng nhân dân thành phố về 100% hộ dân được sử dụng nước sạch, đồng thời tập trung triển khai đồng bộ nhiều giải pháp nhằm kéo giảm và duy trì tỷ lệ thất thoát nước ở mức hợp lý. Sau một năm hoạt động, Công ty Cổ phần Cấp nước Trung An đã hoàn thành và hoàn thành vượt kế hoạch các chỉ tiêu sản xuất-kinh doanh được Tổng công ty giao. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ chính trị, Công ty có những thuận lợi và khó khăn như sau:

1. Thuận lợi:

- Được sự quan tâm, chỉ đạo sâu sát của lãnh đạo Tổng Công ty, sự hỗ trợ thường xuyên và hiệu quả từ các Phòng Ban và các đơn vị thuộc Tổng Công ty;
- Sự đoàn kết nội bộ và tinh thần quyết tâm thực hiện nhiệm vụ chính trị được giao của tập thể CB-CNV Công ty trong năm 2017;
- Việc mạnh dạn ứng dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động quản trị doanh nghiệp và hoạt động sản xuất-kinh doanh như: đọc số đồng hồ nước, giám sát thi công, theo dõi mạng lưới cấp nước...đã mang lại hiệu quả cao, tăng năng suất lao động;
- Nhận được sự hỗ trợ nhiệt tình từ chính quyền địa phương và các Sở-Ngành trong công tác thỏa thuận hướng tuyến, xin phép đào đường phát triển mạng lưới, gắn mới đồng hồ nước và vận động khách hàng sử dụng nước;
- Vùng sử dụng nguồn nước của Nhà máy nước BOO Thủ Đức được mở rộng với chất lượng và áp lực nước ổn định.

2. Khó khăn:

- Mặc dù Công ty đã nỗ lực triển khai áp dụng nhiều giải pháp, chính sách để khuyến khích khách hàng sử dụng nước nhưng tốc độ tăng sản lượng nước tiêu thụ vẫn còn thấp so với số lượng ĐHN gắn mới, nguyên nhân như sau:

+ Người dân trên địa bàn quản lý của công ty vẫn còn thói quen sử dụng nước giếng. Hầu hết, mỗi hộ dân đều có hai nguồn nước để sử dụng trong sinh hoạt hàng ngày, cụ thể: hóa đơn tiền nước có mức tiêu thụ từ 0-4m³/tháng trên toàn địa bàn là 39,41%, trong đó: Quận Gò Vấp là 29,73%, Quận 12 là 35,32% và huyện Hóc Môn là 54,22%. Do đó, sản lượng nước tiêu thụ bình quân qua một đồng hồ còn thấp, mặc dù đơn vị đã cử cán bộ-công nhân viên phối hợp với từng phường, xã để tuyên truyền, vận động và phát các tờ rơi, biểu

mẫu cấp định mức cho khách hàng, triển khai chính sách giảm giá 50% cho các khách hàng không sử dụng nước 03 kỳ liên tiếp...

+ Thu nhập bình quân của người dân ở khu vực quận 12, huyện Hóc Môn thấp hơn so với các khu vực nội thành cũ;

+ Chất lượng nước và áp lực nước trên mạng lưới chưa ổn định, đặc biệt là địa bàn huyện Hóc Môn;

- Công tác đầu tư xây dựng, phát triển mạng lưới cấp nước trong năm 2017 gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là có sự điều chỉnh trong quy trình thực hiện chính sách đầu tư xây dựng như phải thực hiện quy định gửi hồ sơ thiết kế bản vẽ thi công – dự toán đến Cục Hạ tầng kỹ thuật thẩm định trước khi trình Tổng công ty phê duyệt dự án;

- Công tác quy hoạch khu dân cư của chính quyền địa phương còn chưa đồng bộ, nhiều khu dân cư không tập trung.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NĂM 2017:

Stt	Chỉ tiêu	Thực hiện năm 2016	Kế hoạch năm 2017	Thực hiện năm 2017	Tỷ lệ (%)	
		1	2	3	=3/2	=3/1
					4	5
1	Nước tiêu thụ	34.901.286 m ³	44.600.000 m ³	46.648.590 m³	104,6	133,7
2	Doanh thu tiền nước <i>Các chỉ tiêu khác về doanh thu:</i> - Tỷ lệ thực thu đạt - Giá bán bình quân	274,731 tỷ đồng 98,35 % 7.810 đồng/m ³	348,772 tỷ đồng 100 %	366,690 tỷ đồng 97,8 % 7.790 đồng/m ³	105,1 97,8	133,5 99,4
3	Gắn mới đồng hồ nước	85.802 ĐHN	25.000 ĐHN	46.766 ĐHN	187	54,5
4	Thay đồng hồ nước <i>Trong đó:</i> + ĐHN cỡ nhỏ + ĐHN cỡ lớn	21.495 ĐHN 21.472 ĐHN 23 ĐHN	23.010 ĐHN 23.000 ĐHN 10 ĐHN	23.230 ĐHN 23.217 ĐHN 13 ĐHN	101 101 130	108,1 108,1 56,5
5	Đầu tư xây dựng phát triển mạng lưới cấp nước: - Khối lượng - Giá trị	554.901 m 726,5 tỷ đồng	80.653 m 146,325 tỷ đồng	17.258 m 33,42 tỷ đồng	21,4 22,8	3,1 4,6
6	Tỷ lệ hộ dân được cấp nước sạch	100 %	100%	100%	100	100
7	Tỷ lệ nước không doanh thu	24,05 %	20 %	17 %	thấp hơn 3	thấp hơn 7,05

Bên cạnh việc hoàn thành và hoàn thành vượt các chỉ tiêu sản xuất-kinh doanh do Tổng công ty giao, trong năm 2017 Công ty đã tập trung cải tiến thủ tục hành chính, mạnh dạn ứng dụng thành tựu khoa học công nghệ để từng bước nâng cao quản trị doanh nghiệp, nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng, một số nội dung cụ thể như sau:

1. Xây dựng và vận hành Trung tâm Chăm sóc khách hàng 24/7 (Call Center) để tiếp nhận và giải đáp trực tiếp những khiếu nại, thắc mắc của khách hàng, những thông tin báo cáo sự cố cấp nước... và mô hình này đã được chọn để giới thiệu và chia sẻ kinh nghiệm với các đơn vị cấp nước trong Tổng công ty;

2. Thực hiện tái cấu trúc các bộ phận nghiệp vụ nhằm hợp lý hóa lộ trình tác nghiệp của các bộ phận (*đọc số, thu tiền, thi công, tu bổ...*), qua đó góp phần tiết kiệm được thời gian tác nghiệp, tiết kiệm được nhiên liệu, hạn chế tuyển dụng lao động mới và tăng năng suất lao động;

3. Đàm phán và đẩy nhanh thực hiện thu tiền nước qua các kênh thu hộ (*hệ thống các ngân hàng, Payoo, MoMo, VTC365, ECPay...*) nhằm gia tăng tiện ích cho khách hàng trong thanh toán tiền nước.

III. NHẬN XÉT KẾT QUẢ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH NĂM 2017

Bên cạnh những thuận lợi và kết quả thực hiện đạt được như trên, Công ty Cổ phần Cấp nước Trung An còn **tồn tại** những vấn đề cần giải quyết như sau:

1. Số lượng DMA phục vụ giảm thất thoát nước trên địa bàn quản lý của công ty còn hạn chế, chưa đầy đủ;

2. Chất lượng nước và áp lực nước chưa ổn định, hiện tượng nước đục cục bộ vẫn còn xảy ra gây ảnh hưởng việc hoạt động kinh doanh của công ty;

3. Nhiều doanh nghiệp trong quá trình hoạt động sản xuất-kinh doanh chưa hoàn toàn sử dụng nguồn nước máy cho sản xuất (vẫn còn sử dụng nguồn nước giếng công nghiệp phục vụ sản xuất).

B. MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ KẾ HOẠCH NĂM 2018

1. MỤC TIÊU:

- Tiếp tục duy trì tỷ lệ hộ dân được cấp nước sạch đạt 100%;
- Cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng;
- Triển khai đồng bộ các giải pháp chống thất thoát nước và duy trì tỷ lệ giảm thất thoát nước ở mức hợp lý (dưới 18%);
- 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;
- 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.

2. NHIỆM VỤ CHỦ YẾU:

- Phát triển mạng lưới cấp nước và gắn mới đồng hồ nước cho khách hàng mới phát sinh; từng bước thay thế các bồn chứa nước tập trung, đồng hồ nước tập thể ... bằng đồng hồ nước ở những khu vực có mạng lưới đường ống phân phối;
- Lắp đặt đồng hồ tổng tại các hầm đồng hồ đã được thi công, tiếp tục hoàn thiện các DMA còn lại. Thiết lập phân vùng quản lý quản lưới theo địa bàn quận, huyện;
- Thiết kế và thi công các hầm xả nước;
- Di dời đồng hồ nước ra ngoài bất động sản có gắn hộp bảo vệ ĐHN âm sâu, khuất lấp, khó tiếp cận;
- Cắt hủy danh bộ các ĐHN không sử dụng sau khi đã thực hiện chương trình khuyến mãi ở các khu vực có chất lượng nước tốt;

- Tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, vận động người dân sử dụng nước sạch;
- Tiếp tục hoàn thiện cơ sở hạ tầng và ứng dụng CNTT;
- Tiếp tục hoàn thiện bộ máy, nâng cao năng suất và cải thiện thu nhập cho CBCNV...

3. XÂY DỰNG KẾ HOẠCH NĂM 2018

Trên cơ sở thực tế năm 2017 và dự báo tình hình năm 2018, Công ty Cổ phần Cấp nước Trung An xây dựng các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh, đầu tư xây dựng năm 2018, cụ thể như sau:

Stt	Chỉ tiêu	Số lượng	Ghi chú
A	CHỈ TIÊU KINH DOANH		
1	Nước tiêu thụ (m³)	52.000.000	
2	Doanh thu tiền nước (triệu đồng)	403.520	
3	Gắn mới đồng hồ nước (cái)	20.000	
4	Thay định kỳ ĐHN <i>Trong đó:</i>	22.010	
	<i>Thay ĐHN cỡ nhỏ</i>	<i>22.000</i>	
	<i>Thay ĐHN cỡ lớn (≥ 40 ly)</i>	<i>10</i>	
5	Tỷ lệ hộ dân sử dụng nước sạch <i>Trong đó:</i>	100 %	
	<i>Quận Gò Vấp</i>	<i>100 %</i>	
	<i>Quận 12</i>	<i>100 %</i>	
	<i>Quận Hóc Môn</i>	<i>100 %</i>	
6	Tỷ lệ thất thoát nước	16,5 %	
7	Tỷ lệ thực thu đương nhiên	99 %	
B	CÔNG TÁC GIẢM NƯỚC THẤT THOÁT THẤT THU		
1	Thay ống nhánh cũ, xì bể, rò rỉ, kết hợp dời ĐHN ra ngoài BDS, trong đó:	5.000 cái	
	<i>Thay ống nhánh cũ, xì bể, rò rỉ</i>	<i>4.000 cái</i>	
	<i>Thay ống nhánh kết hợp dời ĐHN có gắn hộp bảo vệ ra ngoài BDS</i>	<i>1.000 cái</i>	
2	Dời ĐHN ra ngoài BDS phục vụ công tác giảm thất thoát thương mại	5.000 cái	<i>Trường hợp ĐHN bị âm sâu, khuất lấp khó đọc số.</i>
3	Lắp đặt điểm xả cặn	150 hầm	
4	Xử lý giao cắt, sự cố, di dời tạm, cụ thể:	45 vị trí	

Stt	Chỉ tiêu	Số lượng	Ghi chú
	Xử lý giao cắt Ø100:	30 vị trí	
	Xử lý giao cắt Ø150:	10 vị trí	
	Xử lý giao cắt Ø200:	05 vị trí	
5	Mua sắm đồng hồ tổng và Thiết bị ghi nhận dữ liệu (<i>dự phòng thay thế các hồ tổng và Thiết bị ghi nhận dữ liệu bị hỏng</i>)	04 bộ	
6	Lắp đặt thiết bị giám sát chất lượng nước trực tuyến	01 trạm	
7	Xây dựng hầm và lắp đặt van thông minh tổng thể	02 vị trí	
8	Mua sắm pin thay cho đồng hồ tổng và Thiết bị ghi nhận dữ liệu	15 bộ	
9	Vật tư phục vụ sửa bể	7.000 điểm	<i>Dự kiến theo năm 2017</i>
10	Mua sắm thiết bị dò tìm khuyết đại	02 bộ	
11	Mua sắm thiết bị dò tìm cầm tay (leakpen)	04 bộ	
12	Mua sắm thiết bị dò tìm van	02 bộ	

4. CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

4.1. Giải pháp về quản lý:

- Tiếp tục thực hiện: ký hợp đồng với các kênh thu hộ tiền nước, vận động khách hàng sử dụng nước, liên hệ chặt chẽ với chính quyền địa phương để vận động người dân, đặc biệt là các đơn vị sự nghiệp trong việc sử dụng nước;
- Tiếp tục tái cấu trúc tổ chức bộ máy công ty theo hướng phân vùng quản lý mạng lưới (thành lập 03 Đội Thi công-Tu bổ, mỗi đơn vị phụ trách quản lý mạng lưới một quận/huyện), phân vùng quản lý khách hàng (thành lập 03 Phòng Giao dịch cấp nước để phụ trách quản lý khách hàng 03 quận/huyện) với mục đích gia tăng chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng, kịp thời khắc phục các sự cố cấp nước;
- Sắp xếp, bố trí công việc theo mảng, chuỗi; mở rộng việc khoán lương cho các bộ phận trực tiếp; lượng hóa các công việc và khoán chỉ tiêu cho các bộ phận/phòng ban;
- Phát động các phong trào thi đua để khuyến khích CBCNV nâng cao năng suất làm việc và hoàn thành nhiệm vụ được giao.
- Tiếp tục phối hợp chặt chẽ với địa phương trong công tác vận động tuyên truyền các đối tượng có khả năng sử dụng nước nhiều như: trường học, nhà máy, các cơ quan hành chính sự nghiệp, khu công nghiệp;

4.2. Giải pháp về kỹ thuật:

- Lập tiến độ và phân công chi tiết công tác hoàn thiện các DMA;
- Tiếp tục phối hợp với Xí nghiệp Truyền dẫn nước sạch thường xuyên súc xả trên mạng cấp 1, 2 và 3;

- 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;
- Liên hệ chặt chẽ Phòng Kỹ thuật-Công nghệ Tổng Công ty để áp dụng các tiêu chuẩn kỹ thuật mới vào yêu cầu vật tư, nhằm tăng cường chất lượng vật tư thi công.

4.3. Giải pháp về nguồn nhân lực:

- Đào tạo và đào tạo lại lực lượng nhân viên 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.

Trân trọng ./.

GIÁM ĐỐC

Hoàng Thế Bảo