



**EVN NPC
PC BẮC KẠN**

QUI TRÌNH

**TÁC NGHIỆP GIẢI QUYẾT CÁC LOẠI
HÌNH DỊCH VỤ THEO HƯỚNG MỘT CỬA
TẠI PHÒNG GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG
CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC KẠN**

Mã số: QT821-02/P9

Lần ban hành: 01

Ngày: 07/11/2015

Trang: 4/50

Chương mở đầu QUY ĐỊNH CHUNG

I. Mục tiêu.

Cải cách hành chính, tạo cơ chế 1 cửa trong quá trình thực hiện các loại hình dịch vụ của Công ty Điện Lực Bắc Kạn

Tạo ra bước chuyển biến mang tính đột phá thực sự trong công tác dịch vụ khách hàng theo phương châm: Dễ tiếp cận – Dễ tham gia – Dễ giám sát.


Nâng cao tinh thần trách nhiệm, tác phong phục vụ, đảm bảo tốt về chất lượng, đẹp về hình thức, thuận tiện, thân thiện và đúng pháp luật.

II. Giải thích các từ viết tắt

Trong quy trình này các từ viết tắt dưới đây được hiểu như sau:

1. EVN : Tập đoàn Điện lực Việt Nam.
2. EVN NPC : Tổng Công ty Điện lực miền Bắc.
3. PCBK : Công ty Điện lực Bắc Kạn.
4. ĐL : Điện lực.
5. KHVT : Phòng Kế hoạch vật tư.
6. TCLĐ : Phòng Tổ chức lao động.
7. KT : Phòng Kỹ thuật.
8. TCKT : Phòng Tài chính kế toán.
9. KDDN : Phòng Kinh doanh điện năng.
10. CNTT : Phòng Công nghệ thông tin.
11. B26 : Phòng Điều độ.
12. PXTN & ĐLĐ: Phân xưởng Thí nghiệm và đo lường điện..
13. CMIS : Hệ thống thông tin quản lý khách hàng.
14. OMS : Hệ thống quản lý tính toán các chỉ tiêu độ ổn định cung cấp điện.
15. SMS : Chương trình nhắn tin chăm sóc khách hàng.
16. GCS : Ghi chỉ số.
17. GDV : Giao dịch viên.
18. GDKH : Giao dịch khách hàng.
19. HDMBĐ : Hợp đồng mua bán điện.
20. TBA : Trạm biến áp.
21. MBA : Máy biến áp.
22. TU : Máy biến điện áp
23. TI : Máy biến dòng điện.
24. QLHĐ : Quản lý hợp đồng.
25. TCVN : Tiêu chuẩn Việt Nam.
26. KTTTC : Kỹ thuật thi công.

EVN NPC
PC BẮC KẠN
T. B. K.

	QUI TRÌNH	Mã số: QT821-02/P9
	TÁC NGHIỆP GIẢI QUYẾT CÁC LOẠI HÌNH DỊCH VỤ THEO HƯỚNG MỘT CỬA TẠI PHÒNG GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC KẠN	Lần ban hành: 01 Ngày: 07/11/2015 Trang: 5/50

III. Phạm vi điều chỉnh:

Quy trình tác nghiệp quy định trình tự, nội dung giải quyết các yêu cầu dịch vụ khách hàng trong công tác kinh doanh điện năng theo cơ chế một cửa tại PCBK:

- Quy trình tác nghiệp giải đáp tình hình cung ứng điện.
- Quy trình tác nghiệp giải quyết dịch vụ cấp điện mới một pha, ba pha và TBA chuyên dùng có sẵn.
- Quy trình tác nghiệp giải quyết dịch vụ sửa chữa điện.
- Quy trình tác nghiệp giải quyết dịch vụ thay thế công tơ, di chuyển công tơ, thay đổi số hộ dung chung, giá bán điện, nâng công suất máy biến áp, cấp điểm đấu và thanh toán tiền điện.
- Quy trình cấp điện từ lưới điện trung áp.

IV. Đối tượng áp dụng:

Quy trình tác nghiệp áp dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch khách hàng của Phòng GDKH, Phòng KT, Phòng KHVT, Phòng TCKT và các phòng có liên quan đến dịch vụ, giải đáp, trả lời khách hàng của Điện lực và của Công ty.

V. Đơn vị giải quyết

- Phòng GDKH của PCBK / ĐL là đầu mối duy nhất tiếp nhận giải quyết yêu cầu của khách hàng và hướng dẫn khách hàng các thủ tục của ngành điện và các cơ quan quản lý Nhà nước có liên quan theo quy định.
- Các phòng, các đơn vị có liên quan khi giải quyết bất cứ yêu cầu nào đều phải gửi lại kết quả giải quyết về phòng giao dịch để thành một đầu mối duy nhất liên hệ và cung cấp thông tin, kết quả giải quyết cho khách hàng.
- Mọi hồ sơ của khách hàng được luân chuyển qua các phòng, các đơn vị giải quyết đều qua phiếu chuyển hồ sơ. Phiếu chuyển hồ sơ (được thể hiện dưới dạng điện tử) hoặc phiếu đề nghị giải quyết theo **Mẫu số 20** phải có thời gian gửi, hồ sơ gửi, người gửi, người nhận để xác định rõ thời gian giải quyết của từng bộ phận.

VI. Tài liệu căn cứ:

Quy trình này dựa trên các cơ sở các văn bản quy phạm pháp luật, quy trình, quy phạm như sau:

1. Luật Điện lực ngày 13 tháng 12 năm 2004; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Điện lực năm 2013.



EVNNPC
PC BẮC KẠN

QUI TRÌNH

**TÁC NGHIỆP GIẢI QUYẾT CÁC LOẠI
HÌNH DỊCH VỤ THEO HƯỚNG MỘT CỬA
TẠI PHÒNG GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG
CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC KẠN**

Mã số: QT821-02/P9

Lần ban hành: 01

Ngày: 07/11/2015

Trang: 6/50

2. Luật sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả ngày 17 tháng 06 năm 2010.
3. Nghị định 137/ NĐ - CP ngày 21 tháng 10 năm 2013 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Điện lực và Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Điện lực.
4. Thông tư 30/2013/TT-BCT ngày 14/11/2013 của Bộ Công Thương quy định điều kiện, trình tự ngừng giảm cung cấp điện.
5. Thông tư 32/2010/TT-BCT ngày 30/07/2010 của Bộ Công Thương về việc quy định hệ thống phân phối và Thông tư 33/2014/TT-BCT ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ Công thương quy định một số nội dung về rút ngắn thời gian tiếp cận điện năng.
6. Bộ Quy trình kinh doanh áp dụng trong Tổng Công ty Điện lực miền Bắc (Ban hành kèm theo quyết định số 832/QĐ-EVNNPC ngày 1/9/2015).

N.H.H

11.11.2015