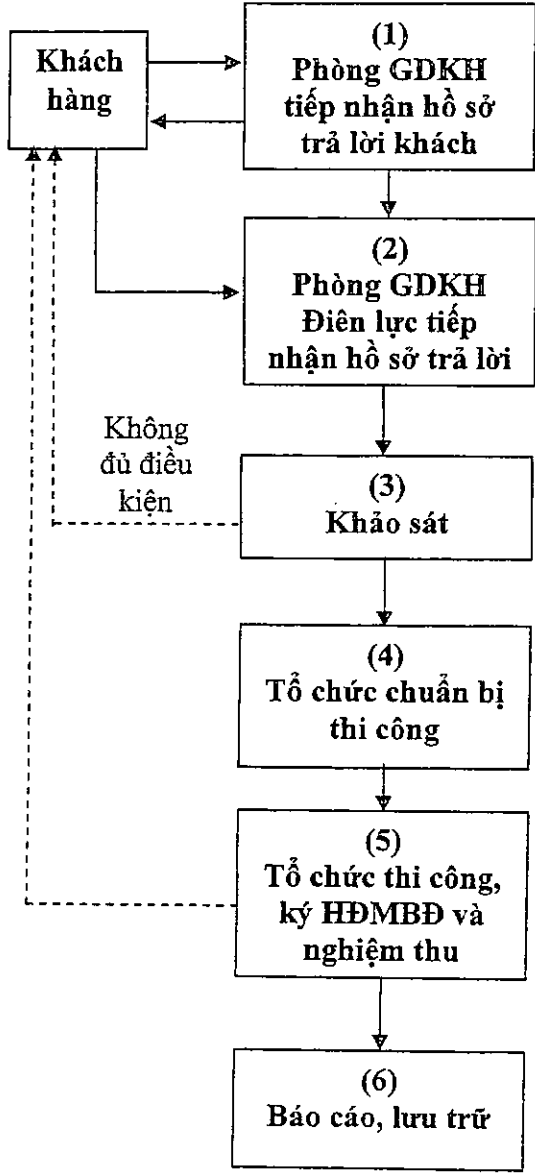
	QUY TRÌNH	Mã số: QT821-02/P9
	TÁC NGHIỆP GIẢI QUYẾT CÁC LOẠI HÌNH DỊCH VỤ THEO HƯỚNG MỘT CỬA TẠI PHÒNG GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC KẠN	Lần ban hành: 01 Ngày: 07/11/2015 Trang: 10/50


CHƯƠNG II

QUY TRÌNH TÁC NGHIỆP GIẢI QUYẾT DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI 1 PHA, 3 PHA HOẶC TBA CHUYÊN DÙNG CÓ SẴN

1. SƠ ĐỒ KHỐI

Khách hàng	Trình tự tác nghiệp	Đơn vị bộ phận thực hiện	Thời gian giải quyết		
			Mục đích SH 1pha, 3pha		3 pha ngoài MĐ Sinh hoạt
			Thị trấn, TP	Nông thôn	
		Công ty (GDV)	Chuyên ngay		
		ĐL (GDV)	≤ 0,5 ngày	≤ 1 ngày	≤ 1 ngày
		ĐL (Bộ phận khảo sát)	≤ 0,5 ngày	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày
		ĐL (GDV, bộ phận khảo sát, vật tư, đội, tổ)	≤ 1 ngày	≤ 1 ngày	≤ 1 ngày
		ĐL (GDV, bộ phận khảo sát, vật tư, đội, tổ)	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày
		Tổng thời gian tác nghiệp	≤ 3 ngày	≤ 5 ngày	≤ 7 ngày

M.S.L.N.0.
 C
 ĐIỆN
 TỬ

 EVNNPC PC BẮC KẠN	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: 11/50

2. TRÌNH TỰ THỰC HIỆN

Bước 1,2: GDV tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn khách hàng và luân chuyển hồ sơ (1), (2).

- *Trực tiếp tiếp nhận:*

GDV tiếp nhận đề nghị mua điện và hồ sơ khách hàng tại Phòng GDKH Công ty hoặc Điện lực và cập nhật thông tin vào sổ tiếp nhận hoặc chương trình cấp điện trên CMIS.

Hướng dẫn khách hàng: Hướng dẫn khách hàng viết đầy đủ nội dung vào giấy đề nghị mua điện (theo **mẫu 01** hoặc **mẫu 02**) và hẹn khách hàng thời gian khảo sát (viết phiếu hẹn theo **mẫu 03**), hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ (nếu còn thiếu) ở nhà để khi bộ phận khảo sát đến khảo sát lấy bỏ sung hoặc thực hiện chụp ảnh.

Chuyển hồ sơ cho Phòng GDKH Công ty hoặc Điện lực (theo phân cấp) Đứng phân cấp thì chuyển cho bộ phận khảo sát để khảo sát.

- **Tiếp nhận qua các hình thức khác như: Điện thoại, tin nhắn, gmail....**

Khi GDV tiếp nhận thông tin từ các loại hình trên thì thực hiện các bước sau:

i. Kiểm tra thông tin:

Gọi điện hoặc gửi mail, thư tín.. cho khách hàng và xác minh thông tin, cập nhật và sổ theo dõi phát triển khách hàng, chương trình...

ii. Hướng dẫn khách hàng, chuẩn bị hồ sơ khách hàng.


Hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ tại nhà nếu còn thiếu hoặc in trên gmail nếu khách hàng gửi qua mail. Hẹn thời gian khảo sát cho khách hàng bằng điện thoại, Gmail.....

iii. Luân chuyển hồ sơ:

GDV Điện lực hoặc Công ty chuyển hồ sơ khách hàng hoặc đề nghị mua điện của khách hàng cho Điện lực mà khách hàng mua điện hoặc Phòng kinh doanh Công ty (theo phân cấp ký hợp đồng mua bán điện) hoặc chuyển cho bộ phận khảo sát để khảo sát nếu là Điện lực.

Bước 3: Thực hiện khảo sát (3)

- Tiến hành khảo sát lập phương án cấp điện cho khách hàng theo **mẫu số 04**.

	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: 12/50

- Lập dự trù vật tư thiết bị theo **mẫu số 05**.
- Chụp ảnh bản gốc hoặc nhận các giấy tờ còn thiếu tại nơi khách hàng mua điện.
- Thông báo cho khách hàng ngày thi công và nghiệm thu đóng điện. Chi phí dịch vụ (nếu có).

Bước 4: Tổ chức chuẩn bị thi công (4).

- Bàn giao ảnh chụp hoặc giấy tờ cho bộ phận tiếp nhận hồ sơ.
- Trình phương án cấp điện cho Lãnh đạo phòng Kinh doanh TH phê duyệt.
- Trình lãnh đạo Phòng Kế hoạch vật tư phê duyệt phương án cấp vật tư.
- Làm thủ tục xuất vật tư trình Giám đốc phê duyệt theo **mẫu số 06**
- Chuẩn bị các dụng cụ thi công, làm các biện pháp an toàn.
- Dự thảo và ký sẵn HĐMBĐ tại đơn vị.

Bước 5: Tổ chức thi công nghiệm thu và ký HĐ mua bán điện (5).

- Tổ chức thi công, thu tiền dịch vụ (nếu có).
- Viết biên bản treo tháo và nghiệm thu theo một trong các **mẫu số 07a, 07b, 07c**.
- Ký Hợp đồng mua bán điện tại nơi khách hàng mua điện.

Bước 6: Báo cáo, lưu trữ (6).

- Nhóm lắp đặt thi công chuyển HĐMBĐ, biên bản treo tháo và nghiệm thu, các giấy tờ liên quan cho bộ phận tiếp nhận hồ sơ để kiểm tra.
- Bộ phận tiếp nhận hồ sơ điền đầy đủ thông tin vào **mẫu số 08a** hoặc **mẫu số 08b** chuyển bộ phận hợp đồng, thực hiện lưu hồ sơ, mở tờ ghi chỉ số. Nhập thông tin trên hệ thống CMIS để chuyển sang chuẩn bị cho công tác lập hóa đơn tiền điện.
- Cuối tháng tiến hành lập bản quyết toán vật tư lắp đặt công tơ, tổng hợp tình hình phát triển của toàn đơn vị.

UO
 ĐH
 T
 NG
 LUC
 G C
 TIEN
 MIEN
 KAN