

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐIỆN LỰC**



ĐẠI HỌC ĐIỆN LỰC
ELECTRIC POWER UNIVERSITY

TRỊNH MỸ HẠNH

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ CUNG CẤP ĐIỆN TẠI CÔNG TY
ĐIỆN LỰC BẮC TỪ LIÊM**

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ QUẢN LÝ NĂNG LƯỢNG

HÀ NỘI, 2025

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐIỆN LỰC

TRỊNH MỸ HẠNH

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ CUNG CẤP ĐIỆN TẠI CÔNG TY
ĐIỆN LỰC BẮC TỪ LIÊM

Chuyên ngành : Quản lý năng lượng

Mã số : 8510602

Người hướng dẫn khoa học: **TS. Chu Thị Quế**

HÀ NỘI, 2025

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa học Cao học chuyên ngành Quản lý năng lượng và thực hiện đề án này, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới:

Trước hết, tôi xin trân trọng cảm ơn Quý Thầy, Cô Trường Đại học Điện lực – chuyên ngành Quản lý năng lượng nói chung và đặc biệt là Quý Thầy, Cô Khoa Sau đại học, những người đã tận tâm giảng dạy, truyền đạt cho tôi nhiều kiến thức bổ ích và kinh nghiệm quý báu trong suốt quá trình học tập tại trường.

Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới TS. Chu Thị Quế, người đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo và hỗ trợ tôi về mặt chuyên môn trong suốt quá trình nghiên cứu. Với sự nhiệt huyết và tinh thần trách nhiệm cao, cô đã đồng hành cùng tôi từ những ngày đầu hình thành ý tưởng cho đến khi hoàn thiện đề án này.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn bạn bè và đồng nghiệp đã tạo điều kiện thuận lợi, hỗ trợ tôi trong quá trình nghiên cứu khoa học, dành thời gian tham gia phỏng vấn và trả lời bảng hỏi khảo sát – nguồn dữ liệu quan trọng cho phân tích và nghiên cứu của đề tài. Tôi vô cùng biết ơn các anh chị, các bạn lớp CH11-QLNL1 đã đồng hành, chia sẻ kinh nghiệm thực tế, cũng như hỗ trợ, trao đổi trong học tập và quá trình hoàn thiện đề án.

Cuối cùng, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến gia đình và những người thân yêu – những người luôn tin tưởng, động viên và tạo mọi điều kiện tốt nhất cho tôi trong suốt chặng đường học tập và nghiên cứu.

Xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm 2025

Tác giả

Trịnh Mỹ Hạnh

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi, được thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học của TS. Chu Thị Quế. Các nội dung trong đề án “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm” là trung thực, khách quan và chưa từng được công bố dưới bất kỳ hình thức nào trước đây.

Các số liệu, bảng biểu sử dụng trong phân tích, đánh giá được tôi thu thập từ nhiều nguồn khác nhau và đều có trích dẫn, ghi rõ xuất xứ. Nếu có bất kỳ gian lận nào được phát hiện, tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật và các quy định của Nhà trường về toàn bộ nội dung của đề án này.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm 2025

Tác giả

Trịnh Mỹ Hạnh

MỤC LỤC

MỤC LỤC	i
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	iv
DANH MỤC BẢNG BIỂU	v
DANH MỤC HÌNH VẼ	vi
I. MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu	2
3. Nhiệm vụ nghiên cứu:	2
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
5. Phương pháp nghiên cứu	3
II. NỘI DUNG	4
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CUNG CẤP ĐIỆN	5
1.1. Khái niệm về dịch vụ cung cấp điện	5
1.1.1. Khái niệm.....	5
1.1.2. Phân loại dịch vụ cung cấp điện	5
1.2. Chất lượng dịch vụ trong ngành điện và lý thuyết về Cải tiến liên tục (Continuous Improvement)	6
1.3. Mục tiêu và lợi ích của việc nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện	7
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cung cấp điện	7
1.4.1. Các yếu tố vĩ mô	8
1.4.2. Các yếu tố vi mô	8
1.5. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp điện	9
1.5.1. Các chỉ tiêu kỹ thuật về độ tin cậy cung cấp điện	10
1.5.2. Các chỉ tiêu về quy trình và thời gian cung cấp dịch vụ	10
1.5.3. Các chỉ tiêu về sự thuận tiện và hiện đại hóa dịch vụ	10
1.5.4. Các chỉ tiêu về chăm sóc khách hàng và cảm nhận dịch vụ	11
1.6. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện ở một số công ty điện lực trong và ngoài nước	11

1.6.1. Kinh nghiệm trong nước.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.2. Kinh nghiệm quốc tế.....	Error! Bookmark not defined.
1.7. Cơ sở pháp lý và định hướng phát triển ngành điện Việt Nam	12
1.7.1. Cơ sở pháp lý.....	12
1.7.2. Định hướng phát triển ngành điện Việt Nam	13
1.7.3. Ý nghĩa đối với nghiên cứu	14
KẾT LUẬN CHƯƠNG I.....	15
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CUNG CẤP ĐIỆN TẠI CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC TỪ LIÊM	16
2.1. Tổng quan về Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.....	16
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	16
2.1.2. Cơ cấu tổ chức	16
2.1.3. Tình hình hoạt động SXKD.....	19
2.2. Thực trạng hoạt động cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm	21
2.2.1. Hệ thống lưới điện và năng lực cung ứng	21
2.2.2. Công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng.....	24
2.2.3. Công tác kỹ thuật vận hành	32
2.2.4. Ứng dụng CNTT trong quản lý và dịch vụ.....	35
2.2.5. Kết quả khảo sát thực tế của đề án	35
2.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.....	41
2.3.1. Điểm mạnh dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm	41
2.3.2. Hạn chế trọng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm	42
2.3.3. Nguyên nhân hạn chế	43
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	45
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CUNG CẤP ĐIỆN TẠI CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC TỪ LIÊM	46
3.1. Định hướng phát triển của công ty và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện.....	46

3.2. Nhóm giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện	48
3.2.1. Giải pháp về kỹ thuật.....	48
3.2.2. Giải pháp về quy trình dịch vụ khách hàng.....	50
3.2.3. Giải pháp về công nghệ thông tin.....	51
3.2.4. Giải pháp về nguồn nhân lực	52
3.2.5. Giải pháp về truyền thông và thương hiệu	54
3.3. Bộ chỉ tiêu KPI đánh giá hiệu quả thực hiện giải pháp	56
3.4. Kiến nghị thực hiện cho giải pháp.....	58
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	60
III. KẾT LUẬN	61
DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO	62
PHỤ LỤC.....	1

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nguyên nghĩa
1	EVN	Tập đoàn Điện Lực Việt Nam
2	EVNHANOI	Tổng công ty Điện lực TP Hà Nội
3	SAIDI	Thời gian mất điện trung bình khách hàng
4	SAIFI	Tần suất mất điện trung bình khách hàng
5	MAIFI	Chỉ số đo tần suất gián đoạn điện tạm thời
6	CNTT	Công nghệ thông tin
7	CSKH	Chăm sóc khách hàng
8	ĐTXD	Đầu tư xây dựng
9	SCL	Sửa chữa lớn
10	SCTX	Sửa chữa thường xuyên
11	LBS	Cầu dao phụ tải
12	FCO	Cầu chì tự rơi
13	SCADA	Hệ thống Giám sát – Điều khiển – Thu thập dữ liệu
14	SERVQUAL	Mô hình đo lường Chất lượng dịch vụ
15	SXKD	Sản xuất kinh doanh
16	MBA	Máy biến áp
17	KPI	Đánh giá hiệu quả triển khai các giải pháp

DANH MỤC BẢNG BIỂU

<i>Bảng 2-1: Bảng kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2024 của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm</i>	<i>19</i>
<i>Bảng 2-2: Khối lượng quản lý của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.....</i>	<i>22</i>
<i>Bảng 2-3: Chỉ tiêu điện đầu nguồn Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.....</i>	<i>24</i>
<i>Bảng 2-4: Chỉ tiêu điện thương phẩm Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm</i>	<i>24</i>
<i>Bảng 2-5: Doanh thu và giá bán điện bình quân Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm ...</i>	<i>25</i>
<i>Bảng 2-6: Chỉ tiêu tổn thất điện năng Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm</i>	<i>26</i>
<i>Bảng 2-7: Dự báo phụ tải Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm</i>	<i>27</i>
<i>Bảng 2-8: Kế hoạch áp giá bán điện Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm năm 2024</i>	<i>27</i>
<i>Bảng 2-9: Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng trên Web/ App VNHANOI ...</i>	<i>29</i>
<i>Bảng 2-10: Thống kê sai sót về thông tin trên hóa đơn tiền điện quý 4 năm 2024 ..</i>	<i>30</i>
<i>Bảng 2-11: Số lượng đơn kiến nghị, khiếu nại đã được giải quyết</i>	<i>31</i>
<i>Bảng 2-12: Chỉ tiêu độ tin cậy cung cấp điện.....</i>	<i>32</i>
<i>Bảng 2-13: Chỉ tiêu suất sự cố.....</i>	<i>33</i>
<i>Bảng 2-14: Thống kê số lần mất điện</i>	<i>33</i>
<i>Bảng 2-15: Thống kê thời gian trung bình cấp điện trở lại sau sửa chữa</i>	<i>34</i>
<i>Bảng 2-16: Kết quả khảo sát chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.....</i>	<i>37</i>
<i>Bảng 3-1: Chi phí đào tạo dự kiến cho một lớp đào tạo.....</i>	<i>52</i>
<i>Bảng 3-2: Lợi ích kinh tế thông qua việc tổ chức lớp đào tạo nội bộ</i>	<i>53</i>
<i>Bảng 3-3: Chi phí đầu tư ban đầu dự kiến cho công tác truyền thông và thương hiệu</i>	<i>55</i>
<i>Bảng 3-4: Bộ chỉ tiêu KPI đánh giá hiệu quả triển khai các giải pháp</i>	<i>57</i>

DANH MỤC HÌNH VẼ

Hình 2-1: Cơ cấu tổ chức bộ máy Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.....17

I. MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ngày nay, con người đang sống trong một môi trường kinh tế ngày càng định hình theo hướng dựa trên dịch vụ. Dịch vụ trở thành một bộ phận quan trọng của nền kinh tế, được xem như “trái tim” trong việc tạo ra giá trị. Với vai trò ngày càng lớn của các tổ chức cung cấp dịch vụ và tầm quan trọng của chất lượng trong môi trường cạnh tranh, việc quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ đã trở thành yêu cầu cấp thiết. Các doanh nghiệp dịch vụ cần có cách tiếp cận năng động, chiến lược, đồng thời nắm bắt được thực trạng chất lượng, mong đợi của khách hàng cũng như những đặc điểm then chốt về chất lượng dịch vụ.

Do tính chất vô hình, dịch vụ khó đo lường và đánh giá hơn so với sản phẩm hữu hình. Vì vậy, việc nhận diện, phân tích các khía cạnh của chất lượng dịch vụ, cũng như đánh giá tầm quan trọng của từng khía cạnh đối với khách hàng và kỳ vọng của họ là bước khởi đầu để cung cấp dịch vụ tốt hơn, nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Nâng cao chất lượng dịch vụ không chỉ là nhiệm vụ thiết yếu mà còn là một chiến lược quan trọng đảm bảo sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp. Thực tiễn cho thấy, chất lượng dịch vụ có tác động trực tiếp đến kết quả tài chính, hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

Trong những thập niên gần đây, đặc biệt là từ cuối thế kỷ XX và đầu thế kỷ XXI, môi trường kinh doanh đã có nhiều biến đổi mạnh mẽ: toàn cầu hóa kinh tế, tự do hóa thương mại, sự phát triển vượt bậc của khoa học – công nghệ, cùng với mức độ cạnh tranh gay gắt trên phạm vi toàn cầu. Những biến động này đặt ra yêu cầu mới đối với các doanh nghiệp, đó là không ngừng nâng cao năng suất, chất lượng và hiệu quả.

Ngành điện là một trong những ngành kinh tế – kỹ thuật mũi nhọn, giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong nền kinh tế quốc dân, là nền tảng để phát triển các ngành kinh tế khác. Trong suốt quá trình hình thành và phát triển, ngành điện đã hoàn thành nhiều nhiệm vụ chính trị, kinh tế - xã hội được Đảng và Nhà nước giao phó, đồng thời thực hiện nhiều chương trình có ý nghĩa như: điện khí hóa nông thôn, hỗ trợ giá điện cho hộ nghèo và sinh viên, đề án ngầm hóa lưới điện để tạo mỹ quan đô thị... Những năm gần đây, cùng với việc đảm bảo cung cấp điện ổn định, ngành điện đã chú trọng hơn đến việc triển khai các dịch vụ chăm sóc khách hàng, hướng tới sự hài lòng cao nhất của người sử dụng. Với phương châm “*Khách hàng là sự tồn tại của chúng ta*”, Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) đã tập trung cải tiến chất lượng dịch vụ với mục tiêu “ba dễ”: dễ tiếp cận, dễ tham gia và dễ giám sát.

Tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, chất lượng dịch vụ cung cấp điện đã đạt được nhiều kết quả tích cực, song vẫn còn tồn tại những hạn chế. Hạ tầng lưới điện cần được nâng cấp để hạn chế tình trạng mất điện đột ngột, nâng cao độ tin cậy trong cung cấp điện. Công tác tiếp nhận và xử lý yêu cầu khách hàng cần nhanh chóng, hiệu quả hơn thông qua ứng dụng công nghệ số và nâng cao năng lực nhân sự.

Bên cạnh đó, từ ngày 01/07/2025, Tổng công ty điện lực Thành phố Hà Nội đã tiến hành thực hiện đề án sáp nhập, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã được sáp nhập và đổi tên thành Công ty Điện lực Ba Đình. Chính vì vậy công ty càng cần thiết đẩy mạnh tuyên truyền về sử dụng điện an toàn, tiết kiệm và mở rộng các kênh tiếp nhận ý kiến khách hàng một cách thuận tiện. Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp này sẽ góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng, qua đó củng cố uy tín và hình ảnh của Công ty.

Xuất phát từ yêu cầu thực tiễn đó, với vai trò là cán bộ đang công tác tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm (nay là Công ty Điện lực Ba Đình), tôi nhận thức sâu sắc tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng đối với sự phát triển bền vững của Công ty nói riêng và của EVN nói chung. Chính vì vậy, tôi đã chọn đề tài ***“Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm”*** làm đề án tốt nghiệp thạc sĩ của mình.

2. Mục đích nghiên cứu

Mục đích của đề tài là hệ thống hóa cơ sở lý luận, phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm (nay là Công ty Điện lực Ba Đình), từ đó đề xuất các giải pháp khả thi nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và phù hợp với định hướng phát triển bền vững của ngành điện lực Việt Nam.

3. Nhiệm vụ nghiên cứu:

Để đạt được mục đích nêu trên, đề án tốt nghiệp tập trung thực hiện các nhiệm vụ nghiên cứu chủ yếu sau:

Nghiên cứu cơ sở lý thuyết và các vấn đề lý luận khoa học về chất lượng dịch vụ và dịch vụ cung cấp điện.

Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2022–2024 thông qua số liệu thực tế và phỏng vấn thu thập số liệu từ các nhóm đối tượng.

Đưa ra hệ thống giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại khu vực Bắc Từ Liêm trong thời gian tới.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng dịch vụ cung cấp điện và các yếu tố ảnh hưởng tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm (nay là Công ty Điện lực Ba Đình).

Phạm vi nghiên cứu:

Không gian: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm (nay là Công ty Điện lực Ba Đình) và khách hàng sử dụng điện trên địa bàn quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội (trước sáp nhập).

Nội dung: Tập trung vào phân tích chất lượng dịch vụ cung cấp điện, bao gồm các yếu tố kỹ thuật, quy trình dịch vụ khách hàng, công nghệ thông tin, nguồn nhân lực và công tác truyền thông – thương hiệu.

Thời gian nghiên cứu: Giai đoạn 2022 – 2024.

5. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng tổng hợp nhiều phương pháp nghiên cứu khoa học, bao gồm:

Phương pháp phân tích – tổng hợp tài liệu:

Thu thập, nghiên cứu các tài liệu, văn bản quy phạm pháp luật, báo cáo thường niên của EVN và Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm (nay là Công ty Điện lực Ba Đình), cũng như các công trình khoa học liên quan đến chất lượng dịch vụ cung cấp điện. Trên cơ sở đó tiến hành phân tích, chọn lọc, tổng hợp thành cơ sở lý luận cho đề tài.

Phương pháp thống kê mô tả:

Sử dụng số liệu về điện thương phẩm, tổn thất điện năng, chỉ số độ tin cậy cung cấp điện (SAIDI, SAIFI), kết quả kinh doanh và số liệu khách hàng giai đoạn 2022–2024. Các số liệu được xử lý, biểu diễn qua bảng biểu, biểu đồ để phản ánh khách quan tình hình thực tế.

Phương pháp so sánh

Đối chiếu kết quả thực tế của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm với kế hoạch, chỉ tiêu do EVN và EVN Hà Nội giao; so sánh theo thời gian (giữa các năm 2022–2024) từ đó rút ra ưu điểm và hạn chế.

Phương pháp điều tra – phỏng vấn

Thực hiện phỏng vấn bán cấu trúc (semi-structured interview) với một số cán bộ quản lý, nhân viên kỹ thuật, nhân viên dịch vụ khách hàng, khách hàng tới làm việc tại công ty để nắm rõ thực trạng, khó khăn, thuận lợi trong nội bộ.

Tiến hành khảo sát, trao đổi trực tiếp với một nhóm khách hàng đại diện (hộ gia đình, doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh) nhằm ghi nhận ý kiến về mức độ hài lòng, khó khăn và mong muốn đối với dịch vụ cung cấp điện. Phương pháp này giúp bổ sung nguồn dữ liệu sơ cấp, mang tính định tính, làm rõ nguyên nhân của những hạn chế và đánh giá chủ quan từ cả hai phía: đơn vị cung cấp và khách hàng sử dụng.

Phương pháp đánh giá định tính và định lượng:

Kết hợp nhận xét chuyên môn (định tính) với số liệu thống kê, chỉ tiêu đo lường (định lượng) để đưa ra đánh giá toàn diện về chất lượng dịch vụ.

II. NỘI DUNG

Đề án tốt nghiệp thạc sĩ bao gồm: Phần mở đầu, kết luận, mục lục, danh mục tài liệu tham khảo, và nội dung của đề tài có 03 chương sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ cung cấp điện.

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CUNG CẤP ĐIỆN

1.1. Khái niệm về dịch vụ cung cấp điện

1.1.1. Khái niệm

Khái niệm dịch vụ nói chung mang nghĩa khá rộng và được hiểu theo nhiều cách khác nhau. Theo Zeithaml & Bitner (1996), dịch vụ là “những hành động, quá trình và phương pháp được thực hiện để tạo ra giá trị sử dụng, nhằm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng”. Kotler và Keller (2006) cũng cho rằng dịch vụ là “mọi hoạt động, lợi ích mà một bên có thể cung cấp cho bên kia, chủ yếu mang tính vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu”.

Ở Việt Nam, nhiều học giả cũng đã tiếp cận khái niệm dịch vụ từ nhiều góc độ khác nhau. Đoàn Văn Huy (2015) cho rằng dịch vụ là “một loại hình lao động sáng tạo, nhằm gia tăng giá trị cho sản phẩm vật chất và đáp ứng nhu cầu đa dạng của người tiêu dùng”. Nguyễn Văn Thanh (2015) nhấn mạnh dịch vụ gắn liền với sự hài lòng và sẵn sàng chi trả của khách hàng, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Trong lĩnh vực điện lực, Nguyễn Thế Hùng (2019) định nghĩa dịch vụ cung cấp điện là “hoạt động của các đơn vị phân phối điện (các công ty điện lực) nhằm cung cấp sản phẩm điện năng cho khách hàng để phục vụ nhu cầu sinh hoạt, sản xuất, kinh doanh và phát triển kinh tế – xã hội”.

Từ các quan niệm trên, có thể hiểu: Dịch vụ cung cấp điện là tập hợp các hoạt động kinh tế – kỹ thuật của doanh nghiệp điện lực nhằm đảm bảo cung ứng điện năng ổn định, an toàn, liên tục và chất lượng, đồng thời đi kèm các dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng, nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu sử dụng điện và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

1.1.2. Phân loại dịch vụ cung cấp điện

Dịch vụ cung cấp điện có thể phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau, cụ thể như sau:

- Theo đối tượng khách hàng: gồm khách hàng sử dụng điện cho mục đích sinh hoạt hộ gia đình, khách hàng sản xuất công nghiệp, khách hàng kinh doanh dịch vụ, cơ quan hành chính – sự nghiệp, tổ chức công cộng... (Đoàn Văn Huy, 2015).

- Theo mục đích sử dụng: bao gồm điện dùng cho sinh hoạt, sản xuất – kinh doanh, chiếu sáng công cộng, nông nghiệp, y tế, giáo dục, quốc phòng – an ninh (Đoàn Văn Huy, 2015).

- Theo cấp điện áp sử dụng: dưới 6 kV, từ 6 kV đến 22 kV, và từ 22 kV đến dưới 110 kV (Nguyễn Thế Hùng, 2019).

- Theo thời gian sử dụng: khung giờ bình thường, giờ cao điểm và giờ thấp điểm (Nguyễn Thế Hùng, 2019).

- Theo giai đoạn cung ứng: bao gồm dịch vụ trước khi cấp điện (tư vấn, khảo sát, thỏa thuận đấu nối), dịch vụ trong quá trình cung cấp điện (quản lý vận hành, ghi chỉ số, phát hành hóa đơn, thu tiền điện), và dịch vụ sau khi cấp điện (chăm sóc khách hàng, xử lý sự cố, tiếp nhận phản hồi).

Việc phân loại dịch vụ cung cấp điện theo các tiêu chí trên giúp doanh nghiệp điện lực xây dựng quy trình quản lý, vận hành và phục vụ phù hợp với từng nhóm khách hàng và từng điều kiện thực tế. Đây cũng là cơ sở quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp điện và mức độ hài lòng của khách hàng.

1.2. Chất lượng dịch vụ trong ngành điện

Trong bối cảnh cạnh tranh và yêu cầu ngày càng cao của khách hàng, chất lượng dịch vụ đã trở thành một trong những yếu tố cốt lõi quyết định uy tín và sự phát triển bền vững của doanh nghiệp điện lực. Chất lượng dịch vụ trong ngành điện không chỉ được đo lường bằng độ ổn định, an toàn và liên tục của việc cung cấp điện năng, mà còn bao gồm khả năng đáp ứng kịp thời các yêu cầu của khách hàng, sự minh bạch trong thông tin và hóa đơn, tính thuận tiện trong giao dịch, cũng như thái độ phục vụ của nhân viên. Như vậy, chất lượng dịch vụ cung cấp điện được hiểu là sự kết hợp giữa chất lượng kỹ thuật và chất lượng phục vụ, trong đó sự hài lòng của khách hàng đóng vai trò then chốt.

Trong ngành điện lực, chất lượng dịch vụ có thể được cụ thể hóa qua các bước:

- **Đánh giá hiệu suất hiện tại:** Xác định các chỉ số phản ánh chất lượng dịch vụ như SAIDI, SAIFI, MAIFI, thời gian cấp điện mới, thời gian xử lý sự cố, mức độ hài lòng khách hàng.

- **Phân tích nguyên nhân gốc rễ:** Tìm ra nguyên nhân chính của các hạn chế như quá tải lưới điện, đầu tư hạ tầng chưa kịp thời, hoặc thiếu nhân lực phục vụ khách hàng.

- **Thực hiện các biện pháp cải tiến:** Đầu tư công nghệ đo đếm tiên tiến, nâng cấp lưới điện, số hóa dịch vụ khách hàng, đào tạo nguồn nhân lực.

- **Kiểm tra và đánh giá lại:** Đo lường hiệu quả cải tiến qua việc giảm thiểu sự cố, tăng độ tin cậy, nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Với đặc thù là một ngành dịch vụ công ích thiết yếu, nâng cao chất lượng dịch vụ chính là việc Công ty giảm thiểu rủi ro trong vận hành, đồng thời tạo dựng niềm tin và sự gắn bó lâu dài của khách hàng. Đây cũng chính là định hướng quan trọng để các đơn vị điện lực, trong đó có Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, xây dựng và triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện trong những năm tới.

1.3. Mục tiêu và lợi ích của việc nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện

Nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện là quá trình cải thiện các khía cạnh của dịch vụ điện để đáp ứng và vượt qua mong đợi của khách hàng. Điều này bao gồm việc cung cấp điện ổn định, giải quyết sự cố nhanh chóng, cải thiện quy trình phục vụ, nâng cao sự chuyên nghiệp của nhân viên, và áp dụng công nghệ mới để mang lại trải nghiệm tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp.

Mục tiêu và lợi ích của việc nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện:

(1) Tăng sự hài lòng của khách hàng:

Dịch vụ điện tốt hơn giúp khách hàng cảm thấy hài lòng với trải nghiệm sử dụng.

(2) Nâng cao uy tín và thương hiệu:

Việc cung cấp dịch vụ ổn định và chuyên nghiệp sẽ làm tăng uy tín của các công ty điện.

(3) Tăng cường sự cạnh tranh:

Chất lượng dịch vụ cao là lợi thế cạnh tranh, giúp doanh nghiệp thu hút và giữ chân khách hàng.

(4) Giảm chi phí hoạt động:

Dịch vụ được cải thiện giúp giảm thiểu các sự cố, sửa chữa và chi phí liên quan.

(5) Đảm bảo an ninh năng lượng:

Cải thiện chất lượng dịch vụ điện góp phần vào sự ổn định và an ninh cho hệ thống năng lượng.

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cung cấp điện

Chất lượng dịch vụ cung cấp điện chịu sự tác động đồng thời của nhiều yếu tố khác nhau, có thể chia thành hai nhóm cơ bản: các yếu tố vĩ mô và các yếu tố vi mô.

1.4.1. Các yếu tố vĩ mô

Các yếu tố vĩ mô bao gồm:

Tăng trưởng kinh tế: Sự phát triển của nền kinh tế kéo theo nhu cầu tiêu thụ điện ngày càng gia tăng, không chỉ trong lĩnh vực sản xuất – kinh doanh mà còn trong đời sống dân cư. Do đó, chất lượng dịch vụ cung cấp điện cần “đi trước một bước” để đáp ứng kịp thời nhu cầu này.

Chính sách và quy định của Nhà nước: Các quy định pháp luật, chính sách về thuế, lãi suất, đầu tư, điện nông thôn, an sinh xã hội... tác động trực tiếp đến hoạt động của các doanh nghiệp điện lực. Ngành điện lực cũng thường xuyên chịu áp lực từ chính quyền địa phương trong việc bảo đảm cấp điện liên tục, an toàn, ổn định cho phát triển kinh tế – xã hội.

Trình độ phát triển xã hội và công nghệ: Trình độ học vấn, mức độ tiếp cận công nghệ thông tin, sự phát triển của hạ tầng kỹ thuật và truyền thông có ảnh hưởng đến cách thức cung cấp cũng như mức độ hiện đại hóa dịch vụ điện.

Hệ thống pháp luật và cơ chế chính sách: Khung pháp lý ổn định, minh bạch giúp tạo điều kiện thuận lợi cho các công ty điện lực triển khai dịch vụ; ngược lại, sự chồng chéo, thay đổi chậm của quy định có thể gây khó khăn trong thực thi.

1.4.2. Các yếu tố vi mô

Các yếu tố vi mô bao gồm:

Đối thủ cạnh tranh: Dù ngành điện mang tính độc quyền tự nhiên, nhưng vẫn tồn tại sự cạnh tranh gián tiếp từ các nguồn năng lượng thay thế (điện mặt trời, điện gió...) hoặc từ các công ty cung cấp dịch vụ phụ trợ. Việc duy trì chất lượng dịch vụ tốt giúp doanh nghiệp điện lực giữ vững uy tín và vị thế.

Năng lực tài chính: Tiềm lực tài chính mạnh cho phép công ty điện lực chủ động trong đầu tư, nâng cấp hạ tầng, ứng dụng công nghệ hiện đại và cải thiện dịch vụ khách hàng.

Trình độ công nghệ: Công nghệ sản xuất, truyền tải và phân phối điện có vai trò quyết định đến độ tin cậy và chất lượng điện năng. Ứng dụng công nghệ đo xa, tự động hóa, số hóa dịch vụ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ.

Khách hàng: Khách hàng chính là trung tâm của dịch vụ. Số lượng và cơ cấu khách hàng phản ánh quy mô thị trường và tạo áp lực lên công ty điện lực trong việc đảm bảo cung cấp điện liên tục, ổn định.

Cơ sở vật chất – hạ tầng: Hệ thống trụ sở, văn phòng giao dịch, hạ tầng CNTT, mạng lưới điện là yếu tố trực tiếp ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ. Điều kiện giao thông, thông tin liên lạc thuận lợi cũng giúp doanh nghiệp điện lực phục vụ khách hàng nhanh chóng hơn.

Quy trình, thủ tục: Ngành điện là ngành đặc thù, có những quy định chặt chẽ về an toàn và an ninh năng lượng. Tuy nhiên, các thủ tục phức tạp, chưa linh hoạt có thể trở thành rào cản, làm giảm trải nghiệm của khách hàng.

Nguồn nhân lực: Chất lượng dịch vụ phụ thuộc lớn vào trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công nhân viên. Tính chất ngành nghề đặc thù khiến người lao động thường gắn bó lâu dài, có kinh nghiệm nhưng cũng dễ rơi vào tâm lý bảo thủ, khó đổi mới. Cơ chế quản trị nhân sự (tuyển dụng, đãi ngộ, khen thưởng) nếu chưa phù hợp sẽ ảnh hưởng đến động lực làm việc và chất lượng phục vụ.

1.5. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp điện

Trong lĩnh vực dịch vụ nói chung, việc đánh giá chất lượng dịch vụ thường dựa trên cảm nhận của khách hàng về mức độ hài lòng đối với sản phẩm và dịch vụ mà doanh nghiệp cung ứng. Mô hình SERVQUAL của Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988) được xem là nền tảng phổ biến nhất để đo lường chất lượng dịch vụ. Mô hình này xác định năm khía cạnh cốt lõi:

- (i) **Độ tin cậy (Reliability),**
- (ii) **Đáp ứng (Responsiveness),**
- (iii) **Năng lực phục vụ/Đảm bảo (Assurance),**
- (iv) **Đồng cảm (Empathy)**
- (v) **Phương tiện hữu hình (Tangibles).**

Đây là những yếu tố phản ánh trực tiếp cảm nhận của khách hàng về dịch vụ, từ sự chính xác, kịp thời cho đến thái độ phục vụ và hình ảnh của nhà cung cấp dịch vụ.

Tuy nhiên, đối với ngành điện lực – một ngành dịch vụ công ích thiết yếu và có tính chất độc quyền tự nhiên, việc đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp điện không chỉ dừng lại ở yếu tố cảm nhận của khách hàng, mà còn cần xem xét thêm các chỉ số kỹ thuật đặc thù liên quan đến độ tin cậy và chất lượng điện năng. Do đó, để phản ánh toàn diện chất lượng dịch vụ cung cấp điện, cần kết hợp cả tiêu chí định tính (theo SERVQUAL) và tiêu chí định lượng (chỉ số kỹ thuật ngành điện).

Cụ thể, các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp điện có thể phân thành các nhóm sau:

1.5.1. Các chỉ tiêu kỹ thuật về độ tin cậy cung cấp điện

- *SAIDI (System Average Interruption Duration Index)* – Thời gian mất điện trung bình của khách hàng: phản ánh tổng thời gian mất điện trung bình mà mỗi khách hàng phải chịu trong một khoảng thời gian nhất định (thường tính theo năm).

- *SAIFI (System Average Interruption Frequency Index)* – Số lần mất điện trung bình của khách hàng: đo số lần trung bình khách hàng bị mất điện trong một năm.

- *MAIFI (Momentary Average Interruption Frequency Index)* – Số lần mất điện thoáng qua: phản ánh tần suất sự cố ngắn hạn (dưới 3 phút).

- *Độ ổn định điện áp và tần số*: thể hiện khả năng duy trì chất lượng điện năng phù hợp với tiêu chuẩn kỹ thuật.

Đây là những chỉ số khách quan, phản ánh trực tiếp năng lực kỹ thuật và khả năng vận hành hệ thống điện của doanh nghiệp điện lực.

1.5.2. Các chỉ tiêu về quy trình và thời gian cung cấp dịch vụ

- *Thời gian giải quyết yêu cầu cấp điện mới*: được quy định trong Quy trình kinh doanh điện năng của EVN, phản ánh tính kịp thời và minh bạch trong việc kết nối khách hàng vào lưới điện.

- *Thời gian khắc phục sự cố điện*: thể hiện năng lực phản ứng của công ty điện lực khi xảy ra gián đoạn.

- *Tỷ lệ giải quyết kiến nghị, khiếu nại của khách hàng đúng hạn*: phản ánh hiệu quả dịch vụ khách hàng.

Các chỉ tiêu này vừa gắn với cảm nhận của khách hàng (tốc độ, sự tiện lợi), vừa phản ánh năng lực tổ chức của đơn vị điện lực.

1.5.3. Các chỉ tiêu về sự thuận tiện và hiện đại hóa dịch vụ

- *Tỷ lệ khách hàng sử dụng công tơ điện tử/đo xa*: cho thấy mức độ hiện đại hóa hạ tầng đo đếm.

- *Tỷ lệ hóa đơn điện tử*: phản ánh sự số hóa trong công tác kinh doanh điện năng.

- *Tỷ lệ khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt*: thể hiện khả năng tích hợp công nghệ tài chính và mức độ chấp nhận dịch vụ số của khách hàng.

- Đa dạng kênh giao dịch và chăm sóc khách hàng: tổng đài, website, ứng dụng di động, quầy giao dịch...

Những chỉ tiêu này gắn với xu hướng chuyển đổi số trong ngành điện và góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng.

1.5.4. Các chỉ tiêu về chăm sóc khách hàng và cảm nhận dịch vụ

Dựa trên mô hình SERVQUAL, chất lượng dịch vụ cung cấp điện còn được phản ánh thông qua:

- *Độ tin cậy*: mức độ chính xác trong thông báo chỉ số, hóa đơn và tính minh bạch trong cung cấp thông tin.

- *Đáp ứng*: sự sẵn sàng hỗ trợ và giải quyết yêu cầu kịp thời cho khách hàng.

- *Đảm bảo*: năng lực chuyên môn, sự chuyên nghiệp và thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên điện lực.

- *Đồng cảm*: sự quan tâm, lắng nghe và thấu hiểu nhu cầu của từng nhóm khách hàng.

- *Phương tiện hữu hình*: cơ sở vật chất tại điểm giao dịch, hình ảnh nhân viên, trang thiết bị hiện đại.

Các chỉ tiêu này chủ yếu được đo lường thông qua khảo sát mức độ hài lòng khách hàng và phản ánh khía cạnh “dịch vụ cảm nhận” vốn khó định lượng bằng số liệu kỹ thuật.

Như vậy, có thể thấy rằng việc đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp điện cần một cách tiếp cận tổng hợp, kết hợp giữa chỉ tiêu kỹ thuật (độ tin cậy, chất lượng điện năng, thời gian xử lý) và chỉ tiêu cảm nhận (sự hài lòng khách hàng theo SERVQUAL). Sự kết hợp này giúp phản ánh toàn diện hơn về chất lượng dịch vụ, vừa bảo đảm tính khách quan thông qua số liệu vận hành, vừa chú trọng tới yếu tố chủ quan – sự hài lòng của khách hàng. Đây chính là cơ sở quan trọng để phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm trong các chương tiếp theo.

1.6. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện ở một số công ty điện lực trong nước

Trong quá trình phát triển, nhiều công ty điện lực trong nước và quốc tế đã triển khai các biện pháp cải tiến chất lượng dịch vụ cung cấp điện, qua đó tạo ra những bài học kinh nghiệm quý báu. Việc nghiên cứu, tham khảo các mô hình này có ý nghĩa quan trọng đối với Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm trong bối cảnh nhu

cầu phụ tải ngày càng tăng, yêu cầu của khách hàng ngày càng cao và xu hướng chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ.

a. Tổng công ty Điện lực TP. Hồ Chí Minh (EVNHCMC)

EVNHCMC là đơn vị tiên phong trong việc triển khai dịch vụ điện trực tuyến mức độ 4, cho phép khách hàng thực hiện toàn bộ thủ tục cấp điện, thay đổi hợp đồng, thanh toán và tra cứu hóa đơn thông qua website hoặc ứng dụng di động. Đồng thời, EVNHCMC đã rút ngắn đáng kể thời gian cấp điện mới từ nhiều ngày xuống còn 2 ngày làm việc. Đây là minh chứng rõ ràng cho việc áp dụng công nghệ số và đơn giản hóa quy trình để nâng cao trải nghiệm khách hàng.

b. Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC)

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ điện tử đo xa kết hợp hóa đơn điện tử, đồng thời hợp tác với nhiều ngân hàng và tổ chức trung gian để triển khai các hình thức thanh toán đa dạng. EVNNPC còn thường xuyên tổ chức khảo sát sự hài lòng khách hàng để kịp thời điều chỉnh hoạt động. Điều này giúp tăng tính minh bạch, thuận tiện và tạo sự tin tưởng của khách hàng.

c. Tổng công ty Điện lực Hà Nội (EVNHANOI)

Đã tích hợp dịch vụ điện với Cổng dịch vụ công quốc gia và hệ thống chính quyền điện tử của thành phố, đồng thời phát triển hệ thống tổng đài chăm sóc khách hàng 24/7. Các giải pháp này góp phần nâng cao hiệu quả tương tác, hỗ trợ kịp thời và đồng bộ giữa ngành điện và chính quyền địa phương.

1.7. Cơ sở pháp lý và định hướng phát triển ngành điện Việt Nam

1.7.1. Cơ sở pháp lý

Hoạt động sản xuất, kinh doanh và cung cấp dịch vụ điện tại Việt Nam được điều chỉnh bởi một hệ thống văn bản pháp luật, trong đó quan trọng nhất gồm:

(1) Luật Điện lực năm 2004, sửa đổi bổ sung năm 2012: Đây là văn bản pháp lý cao nhất quy định về tổ chức và hoạt động điện lực, trong đó nhấn mạnh vai trò của việc đảm bảo cung ứng điện an toàn, ổn định, liên tục, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và bảo vệ lợi ích của người tiêu dùng điện.

(2) Nghị định số 137/2013/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Điện lực và Luật sửa đổi bổ sung: quy định về phát triển điện lực, quản lý nhu cầu điện, quản lý hoạt động phân phối và cung ứng điện.

(3) Thông tư của Bộ Công Thương:

Thông tư số 30/2019/TT-BCT quy định phương pháp xác định chỉ số độ tin cậy cung cấp điện và chất lượng điện năng.

Thông tư số 22/2020/TT-BCT quy định về quy trình cung cấp dịch vụ điện, thời gian thực hiện và trách nhiệm của đơn vị điện lực.

Thông tư số 16/2014/TT-BCT quy định về trình tự thủ tục cấp điện trung áp, hạ áp, đảm bảo công khai, minh bạch và rút ngắn thời gian giải quyết.

(4) Các quyết định, chỉ đạo của Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN): EVN đã ban hành Bộ Quy định chất lượng dịch vụ khách hàng điện lực với các chỉ tiêu cụ thể như:

Thời gian cấp điện mới đối với khách hàng trung áp ≤ 3 ngày làm việc kể từ khi hoàn tất hồ sơ hợp lệ.

Tỷ lệ giải quyết khiếu nại đúng hạn đạt $\geq 98\%$.

Chỉ số SAIDI (thời gian mất điện trung bình của khách hàng) và SAIFI (số lần mất điện trung bình) được khống chế theo từng giai đoạn.

Hệ thống pháp lý này tạo khung khổ quan trọng cho các công ty điện lực, trong đó có Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, tổ chức hoạt động cung cấp điện, quản lý chất lượng dịch vụ và bảo vệ quyền lợi khách hàng.

1.7.2. Định hướng phát triển ngành điện Việt Nam

Căn cứ Chiến lược phát triển năng lượng quốc gia và Quy hoạch điện VIII, ngành điện Việt Nam trong giai đoạn tới định hướng theo các nội dung cơ bản:

Đảm bảo cung cấp điện an toàn, ổn định và chất lượng cao: đáp ứng nhu cầu phụ tải ngày càng tăng cùng quá trình công nghiệp hóa, đô thị hóa và hội nhập kinh tế quốc tế.

Hiện đại hóa lưới điện: Từng bước xây dựng lưới điện thông minh (Smart Grid), tăng cường ngầm hóa lưới tại khu vực đô thị, tự động hóa trong giám sát, điều khiển và khắc phục sự cố.

Chuyển đổi số toàn diện: Triển khai công tơ điện tử, hóa đơn điện tử, dịch vụ điện trực tuyến 100%, thanh toán không tiền mặt, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data) trong quản lý khách hàng và dự báo phụ tải.

Phát triển năng lượng tái tạo và bảo vệ môi trường: Tăng tỷ trọng năng lượng sạch (điện mặt trời, điện gió, sinh khối) trong cơ cấu nguồn điện; giảm dần phụ thuộc vào nhiệt điện than, hướng tới mục tiêu phát thải ròng bằng “0” vào năm 2050.

Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng: EVN đặt mục tiêu các công ty điện lực trở thành doanh nghiệp dịch vụ hiện đại, đáp ứng chuẩn mực quốc tế; lấy khách

hàng làm trung tâm trong mọi hoạt động, chú trọng cải thiện mức độ hài lòng và trải nghiệm khách hàng.

Tăng cường hội nhập và hợp tác quốc tế: Mở rộng kết nối lưới điện với các nước trong khu vực (Trung Quốc, Lào, Campuchia), học hỏi kinh nghiệm quản lý và công nghệ tiên tiến từ các tập đoàn điện lực lớn trên thế giới.

1.7.3. Ý nghĩa đối với nghiên cứu

Cơ sở pháp lý và định hướng phát triển ngành điện Việt Nam là nền tảng quan trọng để Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm tổ chức hoạt động, định hình mục tiêu và phương thức nâng cao chất lượng dịch vụ. Việc bám sát khung pháp luật và chiến lược phát triển chung giúp công ty vừa đảm bảo tuân thủ quy định Nhà nước, vừa chủ động cải tiến dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng trên địa bàn quận Bắc Từ Liêm.

KẾT LUẬN CHƯƠNG I

Trong Chương I, đề án đã hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về chất lượng dịch vụ cung cấp điện, tạo nền tảng cho việc phân tích và đề xuất giải pháp ở các chương sau. Trước hết, đề án làm rõ khái niệm dịch vụ và dịch vụ cung cấp điện, nhấn mạnh đặc thù của điện năng là hàng hóa thiết yếu, vô hình, không thể dự trữ và gắn chặt với an sinh – kinh tế, từ đó xác định yêu cầu cao đối với chất lượng dịch vụ ngành điện.

Chương I cũng trình bày các nội dung về chất lượng dịch vụ cung cấp điện, bao gồm cả tiêu chí kỹ thuật (độ tin cậy, ổn định hệ thống) và mức độ hài lòng của khách hàng. Cách tiếp cận này cho thấy cần đánh giá chất lượng dịch vụ một cách toàn diện trên cả phương diện kỹ thuật và trải nghiệm khách hàng.

Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ được phân tích ở cấp độ vĩ mô (kinh tế, chính sách, công nghệ, xã hội) và vi mô (tài chính, nhân lực, công nghệ, hạ tầng, quy trình, khách hàng), qua đó chỉ ra những nhân tố quyết định năng lực nâng cao chất lượng dịch vụ của các công ty điện lực.

Hệ thống chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ cũng được tổng hợp, gồm các chỉ số kỹ thuật như SAIDI, SAIFI, MAIFI và các tiêu chí hài lòng khách hàng dựa trên mô hình SERVQUAL. Bên cạnh đó, chương này còn nêu kinh nghiệm trong và ngoài nước về hiện đại hóa lưới điện, ứng dụng công nghệ số và nâng cao độ tin cậy theo hướng lấy khách hàng làm trung tâm.

Cuối cùng, chương đã khái quát cơ sở pháp lý và định hướng phát triển ngành điện Việt Nam, đặc biệt là các quy định của EVN và nội dung Quy hoạch điện VIII, làm cơ sở quan trọng cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm.

Tóm lại, Chương I cung cấp nền tảng lý luận, thực tiễn và pháp lý để đánh giá thực trạng ở Chương II và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ở Chương III.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CUNG CẤP ĐIỆN TẠI CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC TỪ LIÊM

2.1. Tổng quan về Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

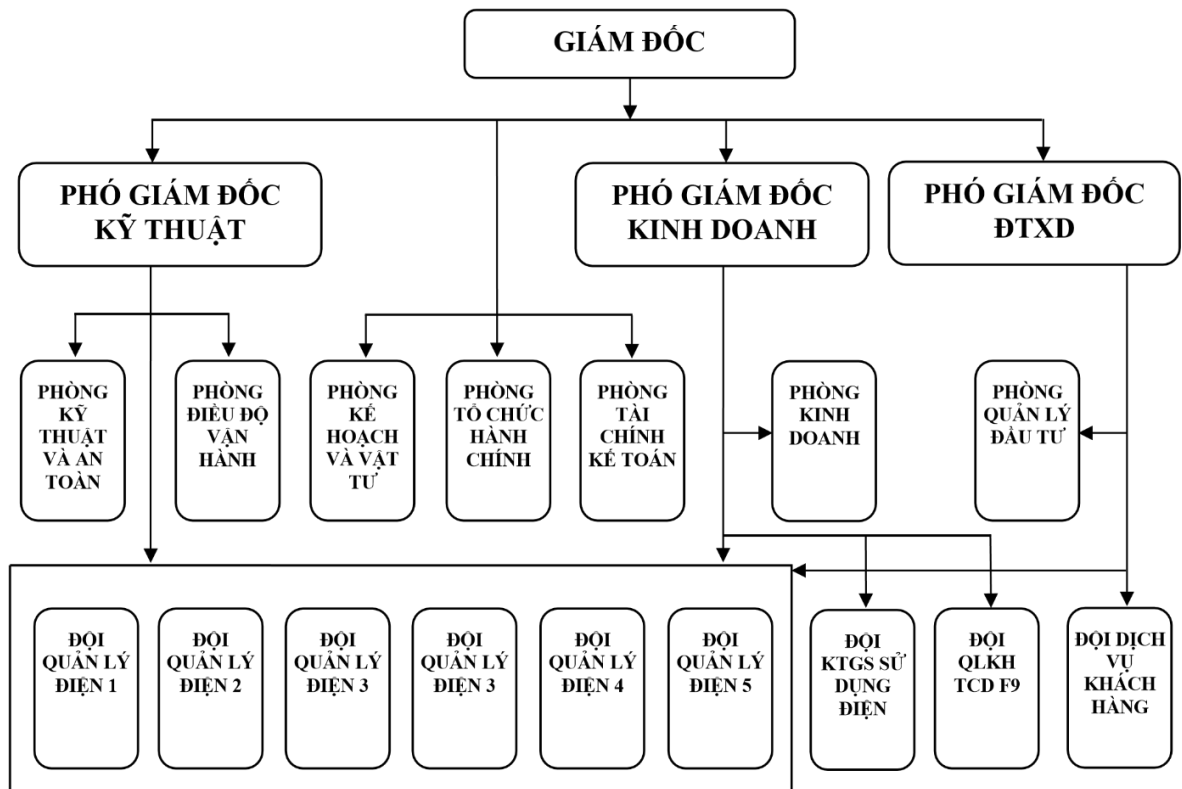
Công ty điện lực Bắc Từ Liêm là một doanh nghiệp nhà nước, đơn vị thành viên thuộc Tổng công ty điện lực thành phố Hà Nội. Công ty được thành lập ngày 1/7/2015. Từ điểm xuất phát ban đầu đến nay công ty là đơn vị thuộc tốp đầu, luôn hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ. Được tổng công ty tin tưởng giao thí điểm thực hiện đề án tự động hóa lưới điện trung thế và xây dựng lưới điện thông minh và đã hoàn thành vào cuối năm 2020. Công ty điện lực Bắc Từ Liêm là 1 trong 2 đơn vị “trẻ” nhất của EVN HANOI. Điện lực Bắc Từ Liêm đã vinh dự nhận được nhiều cờ thi đua, bằng khen các cấp từ Bộ Công thương, Tập đoàn Điện lực Việt Nam, UBND thành phố Hà Nội và Tổng Công ty...

Song song với hoàn thiện mạng lưới điện, Công ty coi công tác bồi dưỡng, nâng cao chất lượng lao động kỹ thuật, đáp ứng yêu cầu chuẩn hoá đội ngũ của EVN HANOI. Số lượng lao động có chuyên môn, tay nghề cao nhờ đó tăng lên. Nếu như năm 2015 cả Công ty chỉ có 3 điều độ viên thì đến nay đã có 6 trưởng ca. Chất lượng vận hành lưới điện được cải thiện rõ rệt, năm sau tốt hơn năm trước. Từ năm 2019, Công ty đã hoàn thành về đích 2 chỉ tiêu trước thời hạn 2020 là chỉ tiêu tổn thất điện năng.

Cũng chỉ trong 5 năm, tổng số khách hàng của Công ty đạt hơn 96.000, tăng 26,1% so với năm 2016. Sản lượng điện thương phẩm năm 2019 đạt 719,827 triệu kWh, tăng gần gấp đôi so với năm 2016 với mức tăng trưởng bình quân hàng năm là trên 12,4%. Nhờ tích cực vận động khách hàng thực hiện các hình thức giao dịch trực tuyến, năm 2019 tỷ lệ thanh toán không dùng tiền mặt đạt 100%. Doanh thu bán điện (chưa VAT) năm 2019 đạt 1.525,94 tỷ đồng, tăng 60,5% so với năm 2016.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức

Cơ cấu tổ chức của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm được thể hiện qua sơ đồ sau:



(Nguồn: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm)

Hình 2-1: Cơ cấu tổ chức bộ máy Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

a. Bộ phận lãnh đạo công ty

Bộ phận lãnh đạo Công ty bao gồm 01 Giám đốc và 03 Phó giám đốc: Phó Giám đốc kỹ thuật, Phó Giám đốc kinh doanh và Phó Giám đốc Đầu tư xây dựng.

Giám đốc Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm được Tổng Giám đốc Tổng Công ty Điện lực thành phố Hà Nội bổ nhiệm, điều hành Công ty theo chế độ thủ trưởng và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của Công ty trước Tổng công ty Điện lực thành phố Hà Nội, trước pháp luật và trước toàn thể cán bộ công nhân viên của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm. Giám đốc là người có quyền lực điều hành cao nhất, là đại diện hợp pháp trong mọi hoạt động của Công ty. Giám đốc có trách nhiệm lãnh đạo, có quyền điều hành lực lượng lao động trong toàn Điện lực, ra quyết định đề bạt, bãi miễn nhiệm, điều chuyển công tác đối với toàn bộ cán bộ (trừ các Phó giám đốc và trưởng phòng Tài chính Kế toán và công nhân trong Điện lực để sử dụng có hiệu quả các nguồn vốn nhân lực Công ty giao cho.

Các Phó Giám đốc trong đơn vị do Tổng Giám đốc Tổng công ty điện lực thành phố Hà Nội bổ nhiệm, được Giám đốc đơn vị phân công quản lý điều hành một số lĩnh vực cụ thể và chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Tổng giám đốc Tổng Công ty và Giám đốc đơn vị. Phó giám đốc hỗ trợ giám đốc quản lý điều hành quản lý các mảng việc chuyên môn nghiệp vụ.

b. Bộ máy giúp việc

- Phòng Tổ chức Hành Chính:

Phụ trách các mảng công tác bao gồm: Tổ chức cán bộ, tổ chức sản xuất, đào tạo, phát triển nguồn nhân lực, chế độ chính sách, lao động, tiền lương, thi đua khen thưởng, kỷ luật, văn hóa doanh nghiệp, thanh tra pháp chế, bảo vệ an ninh.

Hành chính, quản trị, văn thư lưu trữ, y tế, quan hệ cộng đồng, quản lý điều hành phương tiện vận tải, thông tin tuyên truyền.

- Phòng Kế hoạch và Vật tư:

Lập và giao kế hoạch sản xuất kinh doanh, đơn đốc thực hiện; Công tác mua sắm, tiếp nhận, quản lý, sử dụng, theo dõi cấp phát vật tư thiết bị, thực hiện triển khai các công trình thuộc nguồn vốn SCL. Thực hiện các nhiệm vụ khác khi có sự chỉ đạo của lãnh đạo công ty.

- Phòng Kỹ thuật và An toàn:

Quản lý công tác kỹ thuật, an toàn - vệ sinh lao động, bảo hộ lao động, hành lang bảo vệ an toàn công trình lưới điện cao áp, phòng chống lụt bão và tìm kiếm cứu nạn, phòng chống cháy nổ, nghiên cứu khoa học, ứng dụng công nghệ, sáng kiến cải tiến hợp lý hóa sản xuất vào kinh doanh, công nghệ thông tin, lập phương án đầu tư xây dựng, sửa chữa lớn, công tác bảo vệ môi trường. Thực hiện các nhiệm vụ khác khi có sự chỉ đạo của lãnh đạo công ty.

- Phòng Tài chính Kế toán:

Quản lý tài chính, hạch toán kế toán, giá cả, thuế, phí, lệ phí, bảo toàn và phát triển vốn, phân tích hoạt động kinh tế, thống kê thông tin kinh tế, thanh quyết toán các công trình thuộc nguồn vốn ngành điện.

- Phòng Điều độ và Vận hành:

Điều độ lưới điện, trực điều hành, sửa chữa lưới điện công ty quản lý, xử lý những hiện tượng bất thường và sự cố xảy ra trên lưới điện. Trực tiếp quản lý vận hành đường dây trung thế đến đầu cột bắt vào sứ cao thế của máy biến áp. Thực hiện các nhiệm vụ khác khi có sự chỉ đạo của lãnh đạo công ty.

- Phòng Quản lý Đầu tư:

Tổ chức triển khai thực hiện dự án đầu tư xây dựng theo đúng các quy định hiện hành; Theo dõi, đơn đốc và tổ chức giám sát thi công các công trình đầu tư xây dựng, đảm bảo chất lượng công trình theo quy định; Triển khai các dự án kịp thời, đúng tiến độ, đảm bảo công trình khi đóng điện không còn tồn tại; Thực hiện các nhiệm vụ khác khi có sự chỉ đạo của lãnh đạo công ty.

- Phòng Kinh doanh:

Phụ trách công tác kinh doanh điện năng, quyết toán hóa đơn tiền điện, lập và quản lý hợp đồng mua bán điện theo phân cấp, tiếp nhận yêu cầu cấp điện; Tổng hợp kinh doanh, điều hành ghi chỉ số, treo tháo; Trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ về kinh doanh được phân công.

c. Đơn vị trực tiếp sản xuất

Các đội quản lý điện (5 đội): Quản lý các trạm biến áp công cộng (từ cực hạ thế của MBA đến tủ hạ thế), lưới điện hạ thế trên địa bàn khu vực được giao; Thực hiện lập Phương án, thi công các công trình SCTX lưới hạ thế. Thực hiện các nhiệm vụ khác khi có sự chỉ đạo của lãnh đạo Công ty.

Đội dịch vụ khách hàng: Quản lý toàn bộ các trạm biến áp bao thầu; Thực hiện các công trình SCL tự làm, lắp đặt treo tháo công tơ thuộc hồ sơ cấp điện, các dịch vụ sửa chữa điện tại các TBA của khách hàng chưa ký bao thầu. Thực hiện các nhiệm vụ khác khi có sự chỉ đạo của lãnh đạo công ty.

Đội quản lý khách hàng trạm chuyên dùng (F9): Quản lý hệ thống đo đếm điện năng, ghi chỉ số công tơ, quản lý khách hàng trạm biến áp chuyên dùng (khách hàng phiên 9); Quản lý các TBA Bom. Quản lý, ghi chỉ số công tơ đầu nguồn công cộng, chịu trách nhiệm tổn thất trung áp.

Đội kiểm tra giám sát sử dụng điện: Kiểm tra, giám sát, phát hiện xử lý vi phạm sử dụng điện, trộm cắp điện, gian lận trong thực hiện hợp đồng mua bán điện, áp giá bán điện; Kiểm tra công tác quản lý hệ thống đo đếm điện năng.

2.1.3. Tình hình hoạt động SXKD

Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm trong năm 2024 được thể hiện trong bảng sau:

Bảng 2-1: Bảng kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2024 của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

TT	Chỉ tiêu	Thực hiện 2023	Năm 2024		So sánh	
			Kế hoạch	Thực hiện	TH/KH 2024	So sánh 2023
1	Điện đầu nguồn (tr.kWh)	1.038,9	1.167,41	1.141,54	97,78%	109,88%
2	Điện thương phẩm (tr.kWh)	1.007,6	1.132,23	1.154,76	101,9%	114,61%

TT	Chỉ tiêu	Thực hiện 2023	Năm 2024		So sánh	
			Kế hoạch	Thực hiện	TH/KH 2024	So sánh 2023
3	Tồn thất theo phiên cũ (%)	2,87	2,86	2,63	- 0,23%	- 0,24%
4	Giá bán (đ/kWh)	2.252,29	2.371,48	2.403,27	31,79	150,98
5	Thu nộp (%)	99,99	99,7	100,05	100,3%	100,05%
6	Doanh thu (tỷ đồng - chưa VAT) (tỷ đồng)	2.270,96	2.685,06	2.775,35	103,36%	122,21%
7	Tỷ lệ KH thanh toán bằng TNTĐ (%)	17,83	21,24	19,58	- 1,70%	1,75%
8	Tỷ lệ KH NSH thanh toán TNTĐ theo số tiền (%)	14,42	16,89	14,9	- 1,99%	0,48%
9	Tỷ lệ KH quản lý có thông tin liên hệ liên quan	70	85	90	105,15%	128,57%
10	Thay định kỳ 1 pha (cái)	8.888	15.154	15.154	100%	170,5%
11	Thay định kỳ 3 pha (cái)	3.411	3.185	3.185	100%	93.37%
12	Thay định kỳ TI (bộ)	362	394	394	100%	108,84%
13	Thay định kỳ TU (bộ)	0	3	3	100%	
14	Kiểm tra áp giá (điểm đo)	3.398	3.125	6.407	205,2%	188.55%

TT	Chỉ tiêu	Thực hiện 2023	Năm 2024		So sánh	
			Kế hoạch	Thực hiện	TH/KH 2024	So sánh 2023
15	Rà soát giá bán điện nhà trọ (điểm đo)	2.706	2.691	2.835	105,35%	104.77%
16	Rà soát định mức (điểm đo)	2.790	2.735	3.046	111,37%	109,18%
17	Kế hoạch số hoá đơn phải hiệu chỉnh	20	20	20	100%	100%
18	Phát triển khách hàng cài đặt App/Email (KH)	0	100	99,00	99,00%	

Nguồn: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Tổng thể, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã hoàn thành và vượt hầu hết các chỉ tiêu kế hoạch năm 2024, đặc biệt ở các mặt: điện thương phẩm, doanh thu, giảm tổn thất điện năng, và công tác dịch vụ kỹ thuật.

Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế: điện đầu nguồn chưa đạt kế hoạch; tỷ lệ khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt còn thấp so với kỳ vọng; mức độ phát triển ứng dụng công nghệ (App, Email) mới chỉ đạt xấp xỉ kế hoạch, cần tiếp tục đẩy mạnh.

Nhìn chung, kết quả trên phản ánh sự phát triển tích cực của Công ty trong bối cảnh nhu cầu điện năng ngày càng tăng, đồng thời cũng đặt ra yêu cầu tiếp tục cải tiến trong công tác dự báo phụ tải và thúc đẩy chuyển đổi số trong dịch vụ khách hàng.

Thực trạng hoạt động cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

2.1.4. Hệ thống lưới điện và năng lực cung ứng

Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm có chức năng, nhiệm vụ chính là quản lý vận hành lưới điện, tổ chức kinh doanh bán điện nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế – chính trị, văn hóa – xã hội, sản xuất kinh doanh và sinh hoạt của nhân dân trên địa bàn quận Bắc Từ Liêm. Trong những năm qua, Công ty đã tập trung nguồn lực

đầu tư, cải tạo và nâng cấp hệ thống lưới điện trung, hạ áp; xây dựng thêm các lộ đường dây trung thế, trạm biến áp và mở rộng các tuyến trục hạ thế. Nhờ đó, mặc dù số lượng khách hàng liên tục tăng trưởng, nhiều khu đô thị và trung tâm thương mại mới hình thành, nhu cầu sử dụng điện trên địa bàn ngày càng cao, Công ty vẫn đảm bảo cung cấp điện an toàn, ổn định, liên tục, đáp ứng đầy đủ các nhu cầu về điện với chất lượng và dịch vụ ngày càng được cải thiện.

Bảng 2-2: Khối lượng quản lý của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

TT	Hạng mục	Đơn vị	Năm		
			2022	2023	2024
1	Lộ đường dây trung thế	Lộ	55	56	54
2	Đường dây trung thế	Km	356,46	407,64	416,51
2.1	Đường dây trung thế nổi	Km	29,39	28,3	22,57
	+ Điện lực	Km	24,23	27,3	15,64
	+ Khách hàng	Km	5,16	7	6,93
2.2	Đường dây trung thế ngầm	Km	327,06	379,34	393,94
	+ Điện lực	Km	283,63	321,88	339,06
	+ Khách hàng	Km	43,43	57,46	54,88
3	Trạm biến áp	Trạm	846	872	890
		MBA	983	1009	1029
		kVA	779.865	828.675	837.555
	+ Tài sản của Điện lực	Trạm	555	525	527
		MBA	565	583	591
		kVA	395.990	415.400	405,470
	+ Tài sản của Khách hàng	Trạm	291	346	363
		MBA	418	417	434
		kVA	383.875	401.705	432,085

TT	Hạng mục	Đơn vị	Năm		
			2022	2023	2024
4	Đường trục hạ thế	Km	996,39	552,56	560,49
	• Cáp ngầm	Km	114,49	83,99	87,16
	• Đường dây nổi	Km	851,9	468,57	459,27
	• Busway				14,06
5	Tổng số khách hàng	KH	114,82	117.057	120.614
	+ Khách hàng sinh hoạt	KH	109,488	111.474	114.845
	+ Khách hàng ngoài sinh hoạt	KH	5.332	5.583	5.769

Nguồn: Báo cáo tổng kết Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm năm 2022, 2023, 2024

Trong giai đoạn 2022–2024, hệ thống lưới điện trung áp tại quận Bắc Từ Liêm có sự tăng trưởng đáng kể cả về chiều dài đường dây, số lượng thiết bị cũng như tổng dung lượng các trạm biến áp. Điều này phản ánh xu thế mở rộng quy mô và hiện đại hóa lưới điện nhằm đáp ứng tốc độ đô thị hóa nhanh chóng và nhu cầu phụ tải ngày càng gia tăng trên địa bàn.

Bên cạnh đó, khối lượng tài sản lưới điện trung áp do khách hàng đầu tư và bàn giao cho Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm tiếp nhận, quản lý và vận hành ngày càng tăng. Đây là hệ quả tất yếu của quá trình đô thị hóa khi nhiều dự án khu đô thị, khu công nghiệp, tổ hợp thương mại – dịch vụ mới hình thành và đấu nối vào hệ thống điện phân phối hiện hữu.

Trong bối cảnh quận Bắc Từ Liêm đang dần trở thành một trung tâm đô thị mới phía Tây Hà Nội, số lượng khách hàng sử dụng điện tăng ổn định qua từng năm, tạo áp lực lớn đối với hệ thống lưới điện. Cụ thể, số khách hàng toàn quận tăng từ 114.820 (năm 2022) lên 117.057 (năm 2023) và đạt 120.614 (năm 2024), tức tăng gần 6.000 khách hàng, tương ứng hơn 5% chỉ trong hai năm. Con số này phản ánh rõ rệt sự phát triển dân cư, mở rộng địa giới hành chính và sự gia tăng quy mô các dự án đầu tư trên địa bàn.

Từ những biến động trên có thể thấy, lưới điện hạ áp tại Bắc Từ Liêm đang trong quá trình tái cấu trúc mạnh mẽ theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa và ứng dụng công nghệ mới. Việc ngầm hóa lưới, từng bước giảm tỷ lệ dây nổi và áp dụng công nghệ busway là minh chứng rõ nét cho định hướng phát triển lâu dài

của ngành điện trong xây dựng hệ thống phân phối điện đô thị hiện đại, thông minh và hiệu quả.

2.1.5. Công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng

2.1.5.1. Kết quả thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh điện năng

a. Điện đầu nguồn

Bảng 2-3: Chỉ tiêu điện đầu nguồn Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Thực hiện 2023	Năm 2024		So sánh	
			Kế hoạch	Thực hiện	TH/KH 2024	So sánh 2023
Điện đầu nguồn (triệu kWh) trong đó:	tr kWh	1.038,90	1.167,41	1141,54	97,78	109,88
Bình thường	tr kWh	595,63	669,06	661,08	98,81	110,99
Cao điểm	tr kWh	236,21	266,14	253,84	95,38	107,46
Thấp điểm	tr kWh	207,05	232,21	226,62	97,59	109,45

Nguồn: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Sản lượng điện đầu nguồn năm 2024 đạt 1.167,41 triệu kWh, cao hơn 9,88% so với năm 2023. Trong đó:

Sản lượng giờ bình thường năm 2024 đạt 661,08 triệu kWh, cao hơn 10,99% so với năm 2023;

Sản lượng giờ cao điểm năm 2024 đạt 253,84 triệu kWh, cao hơn 7,46% so với năm 2023;

Sản lượng giờ thấp điểm năm 2024 đạt 226,62 triệu kWh, cao hơn 9,45% so với năm 2023.

b. Điện thương phẩm

Bảng 2-4: Chỉ tiêu điện thương phẩm Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Thực hiện 2023	Năm 2024		So sánh	
			Kế hoạch	Thực hiện	TH/KH 2024	So sánh 2023
Điện thương phẩm (triệu kWh) trong đó:	tr kWh	1.007,57	1.132,23	1.154,76	101,99	114,61

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Thực hiện 2023	Năm 2024		So sánh	
			Kế hoạch	Thực hiện	TH/KH 2024	So sánh 2023
Nông nghiệp	tr kWh	11,29		15,64		138,55
Công nghiệp, xây dựng	tr kWh	166,74		180,33		108,15
Thương nghiệp	tr kWh	46,30		56,82		122,71
Quản lý tiêu dùng	tr kWh	684,83		802,55		117,19
Hoạt động khác	tr kWh	98,41		99,42		101,03

Nguồn: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Sản lượng điện thương phẩm năm 2024 của Công ty đạt 1.154,76 triệu kWh, tăng hơn 14,61% so với năm 2023 (1.007,57 tr.kWh); Tăng 1,99% so với kế hoạch năm 2024.

Nguyên nhân sản lượng thương phẩm tăng cao so với năm 2023 (14,61%) là do tính đến thương phẩm tăng thêm của dịch chuyển ngày ghi chỉ số về cuối tháng (ước tính là 45,12 triệu kWh).

2.1.5.2. Doanh thu và giá bán điện bình quân

Bảng 2-5: Doanh thu và giá bán điện bình quân Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Thực hiện năm 2023	Năm 2024		So sánh	
			Kế hoạch	Thực hiện	Kế hoạch	SS với 2023
Doanh thu có thay đổi lịch GCS (chưa VAT)	Tỷ đồng	2.270,956	2.686,91	2.776,79	103,35	122,27
Giá bán điện BQ có thay đổi lịch GCS (chưa VAT)	đ/kWh	2.252,29	2.371,48	2.403,27	31,79	150,98

Nguồn: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

- Năm 2024, giá bán điện bình quân đạt 2.403,27 đ/kWh, vượt kế hoạch giao là 31,79 đ/kWh.

- Doanh thu tăng thêm do thay đổi lịch GCS đạt 2.776,79 tỷ đồng, vượt kế hoạch giao là 3,35%, tương đương 89,88 tỷ đồng.

2.1.5.3. Công tác giảm tổn thất điện năng

Công ty xác định công tác giảm tổn thất là một trong những chỉ tiêu quan trọng, luôn được ưu tiên hàng đầu. Thực hiện đồng bộ nhiều biện pháp trong các lĩnh vực kỹ thuật vận hành, kinh doanh, đầu tư xây dựng nhằm giảm tổn thất điện năng, tăng sản lượng điện thương phẩm. Cụ thể:

Bảng 2-6: Chỉ tiêu tổn thất điện năng Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Thực hiện năm 2023	Năm 2024		So sánh	
			Kế hoạch	Thực hiện	Kế hoạch	SS với 2023
Tổn thất điện năng (không bao gồm thay đổi GCS)	%	2,87	2,86	2,63	-0,23	-0,24

Nguồn: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

- Năm 2024, tổn thất điện năng theo phiên ghi chỉ số cũ đạt 2,63%, thấp hơn so với năm 2023 là 0,24%. Nguyên nhân do:

+ Phiên ghi công cộng ngắn từ ngày 05 đến ngày mùng 10 hàng tháng. Tỷ trọng thương phẩm công cộng cao chiếm xấp xỉ 73% tổng thương phẩm nên bất cứ ảnh hưởng thời tiết nào cũng tác động rất lớn đến tỷ lệ tổn thất theo phiên.

+ Do ảnh hưởng thời tiết sau phiên ghi của tháng 12 dự kiến không bất thường, đầu nguồn sẽ thấp hơn so với dự kiến sẽ làm tổn thất theo phiên cũ giảm.

+ Do Công ty đã sát sao trong công tác giảm tổn thất: cải tạo sửa chữa, nâng cấp lưới điện, xây thêm trạm mới để đảm bảo cấp điện, tạo phương thức cấp điện linh hoạt, kiểm tra rà soát đóng cắt các tụ bù ...

2.1.5.4. Công tác dự báo phụ tải

Công ty tăng cường chất lượng công tác dự báo thương phẩm, làm việc với các khách hàng lớn để dự báo sản lượng điện, phân tích sản lượng điện hàng ngày của khách hàng để so sánh với sản lượng tháng liền kề và năm trước để đưa ra số liệu dự báo cho tháng kế tiếp. Với sự quan tâm chỉ đạo sát sao của Ban lãnh đạo Tổng công ty, Công ty, sự phối hợp của các đơn vị, kết quả thực hiện sai số dự báo của Công ty luôn trong sai số cho phép và được Tổng công ty khen thưởng 6

tháng đầu năm 2024. Trung bình 11 tháng đứng top 3 Tổng công ty. Kết quả cụ thể như sau:

Bảng 2-7: Dự báo phụ tải Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Nhóm khách hàng trên 1M	Tổng thương phẩm	Sai số bình quân 2 nhóm chấm điểm (trên 1M và tổng thương phẩm)
1,97%	4,17%	3,07%

Nguồn: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

2.1.5.5. Công tác kiểm tra áp giá bán điện

Công ty thường xuyên lập kế hoạch định kỳ kiểm tra rà soát giá bán điện đối với khách hàng sản xuất, cơ quan hành chính, bệnh viện trường học, khách hàng nhiều mục đích ... để kịp thời áp giá bán điện các trường hợp thay đổi mục đích sử dụng điện theo quy định.

Kết quả thực hiện năm 2024 như sau:

Bảng 2-8: Kế hoạch áp giá bán điện Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm năm 2024

STT	Khách hàng	Kế hoạch giao	Luỹ kế thực hiện	Tỷ lệ thực hiện (%)
1	Điểm đo sản xuất	1.915	4.254	222,1
2	Điểm đo hành chính sự nghiệp, cơ quan chiếu sáng	634	1.151	181,5
3	Điểm đo có giá bệnh viện, trường học	129	311	241,1
4	Điểm đo có nhiều mục đích sử dụng điện trong cùng 1 công tơ	447	691	154,6
5	Điểm đo sinh hoạt có số định mức ≥ 2	2.735	3.140	114,8

Nguồn: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

2.1.5.6. Công tác truy thu công tơ cháy, hỏng và vi phạm sử dụng điện

Thường xuyên kiểm tra tình hình sử dụng điện của khách hàng, lựa chọn khách hàng có biến động sản lượng bất thường để kiểm tra và xử lý vi phạm (nếu có) kịp thời và đúng quy định.

Tăng cường phổ biến chính sách giá điện cho các đối tượng khách hàng, để khách hàng chủ động đăng ký áp lại giá bán điện khi có thay đổi mục đích sử dụng điện.

Kết quả thực hiện: Lập 270 biên bản truy thu công tơ cháy, hỏng với sản lượng 205.680 kWh, số tiền 716,41 triệu đồng; 35 biên bản truy thu vi phạm giá bán điện với số tiền là 173,3 triệu đồng.

2.1.5.7. Công tác kiểm tra, giám sát các hộ cho thuê trọ đã được áp giá bán điện cho người thuê trọ

Năm 2024, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã thực hiện kiểm tra thực hiện giá bán điện đối với 2.900/kế hoạch giao là 2.691 khách hàng cho thuê nhà để ở, đạt tỷ lệ 107,7% kế hoạch Tổng công ty giao năm 2024. Công ty chưa ghi nhận trường hợp nào chủ nhà trọ có hành vi thu tiền điện của người thuê trọ sai quy định.

Công ty phối hợp chặt chẽ với chính quyền địa phương rà soát, kiểm tra mục đích sử dụng điện để xác định đối tượng sử dụng điện sinh hoạt cho người thuê nhà để ở, thực hiện áp giá đúng mục đích sử dụng điện của khách hàng.

2.1.5.8. Công tác dịch vụ khách hàng

Công ty đã xây dựng chương trình nâng cao sự hài lòng khách hàng năm 2024 để giao các đơn vị thực hiện. Trong năm, đã triển khai các chương trình chăm sóc khách hàng chủ động, hiệu quả. Đồng thời áp dụng mạnh mẽ dịch vụ điện theo phương thức điện tử. Từ đó chất lượng công tác DVKH của Công ty đã được nâng cao rõ rệt.

Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã đạt được những bước tiến lớn về hiện đại hóa trang thiết bị và công nghệ phục vụ khách hàng. Tính đến năm 2022, công ty đã hoàn thành 100% việc thay thế công tơ cơ bằng công tơ điện tử đo xa, đồng thời triển khai ghi chỉ số công tơ từ xa, giúp minh bạch hóa quá trình đo đếm và hạn chế tối đa sai sót chủ quan. Việc thanh toán tiền điện cũng được đa dạng hóa với 18 ngân hàng và 9 tổ chức trung gian, giúp 100% khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt.

Công ty có 04 phòng giao dịch khách hàng đều được bố trí gần địa bàn dân cư rất thuận lợi cho công việc thu thập hồ sơ và giảm thời gian đi lại của khách hàng. Công tác tiếp nhận và giải quyết yêu cầu về điện được thực hiện đa dạng hóa hình thức tiếp nhận đăng ký mua điện của khách hàng.

a. Công tác dịch vụ trực tuyến

Năm 2024, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm ghi nhận 7.506 lượt khách hàng đánh giá mức độ hài lòng trực tuyến trên Website và App EVNHANOI, cụ thể như sau:

Bảng 2-9: Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng trên Web/ App VNHANOI

Tổng số lượt đánh giá về dịch vụ	Mức 1*		Mức 2*		Mức 3*		Mức 4*		Mức 5*	
	(Rất không hài lòng)		(Không hài lòng)		(Bình thường)		(Hài lòng)		(Rất hài lòng)	
	Số lượt đánh giá	Tỷ lệ (%)	Số lượt đánh giá	Tỷ lệ (%)	Số lượt đánh giá	Tỷ lệ (%)	Số lượt đánh giá	Tỷ lệ (%)	Số lượt đánh giá	Tỷ lệ (%)
7.506	8	0,11	8	0,11	18	0,24	176	2,34	7.296	97,2

Nguồn: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Nhận xét tổng quan:

Tỷ lệ khách hàng đánh giá tích cực (Mức 4 – “Hài lòng” và Mức 5 – “Rất hài lòng”) chiếm 99,96% (2,74% + 97,22%).

Tỷ lệ đánh giá trung bình (Mức 3 – “Bình thường”) chỉ 0,24%.

Tỷ lệ đánh giá tiêu cực (Mức 1 và 2 – “Rất không hài lòng” và “Không hài lòng”) gần như không đáng kể (0,11% + 0,11% = 0,22%).

Kết luận:

Kết quả này khẳng định Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã đáp ứng rất tốt nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng, đặc biệt trong bối cảnh nhu cầu sử dụng điện tăng mạnh. Đây là một minh chứng rõ nét cho hiệu quả của việc đầu tư cải tạo lưới điện, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và đẩy mạnh các kênh dịch vụ trực tuyến (Web/App EVNHANOI).

Tuy nhiên, mặc dù tỷ lệ khách hàng không hài lòng là rất thấp, Công ty vẫn cần lắng nghe và phân tích kỹ phản hồi từ nhóm nhỏ này để tiếp tục cải thiện và hạn chế những bất cập có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng trong tương lai.

Năm 2024, công ty đã tiếp nhận 8.985 yêu cầu trực tuyến và đã xử lý 100%, trong đó:

- + Qua Cổng Dịch vụ công quốc gia 4.332 yêu cầu;
- + Qua trang web CSKH: 3.644 yêu cầu;
- + Qua app EVNHANOI CSKH: 1.009 yêu cầu.

Tất cả các yêu cầu cấp điện đều đạt chất lượng và thời gian so với quy định. Đây cũng là chỉ số quan trọng giúp nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

b. Công tác thu nộp tiền điện

Kết quả thực hiện doanh thu trước thuế (tiền điện và CSPK) năm 2024 đạt: 2.776,79 tỷ đồng. Tỷ lệ thu nộp đạt: 100,05%.

Kết quả thanh toán bằng trích nợ tự động đạt tỷ lệ: 19,58%/21,24% (theo số hoá đơn) và 14,9%/16,89% (trích nợ tự động khách hàng ngoài sinh hoạt theo doanh thu).

Số liệu thống kê sai sót về thông tin trên hóa đơn tiền điện trong năm 2024 được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2-10: Thống kê sai sót về thông tin trên hóa đơn tiền điện quý 4 năm 2024

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Kế hoạch 2024	Thực hiện quý 4/2024	So sánh TH/KH Q4/2024(%)	Số sánh quý 4/2023(%)
Sai tên, địa chỉ	HĐ	100	9	9%	95%
Sai chỉ số điện tiêu thụ	HĐ	100	15	15%	97%
Sai sót về áp giá điện	HĐ	100	11	11%	98%

Nguồn: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Về cơ bản, công ty đã đạt được độ tin cậy cao về mặt kỹ thuật, đảm bảo cung cấp điện liên tục, đúng chuẩn. Tuy nhiên, để hoàn thiện hơn, cần nâng cấp các quy trình quản trị dữ liệu và nghiệp vụ hành chính nhằm hạn chế các lỗi sai gây ảnh hưởng đến uy tín dịch vụ.

c. Công tác tiếp nhận, giải quyết đơn kiến nghị, khiếu nại

Việc tiếp nhận và xử lý các phản ánh, kiến nghị của khách hàng được thực hiện kịp thời, nhanh chóng đáp ứng được những ý kiến thắc mắc liên quan đến việc sử dụng điện khách hàng. Đảm bảo việc giải quyết thông tin đúng nội dung, đầy đủ, rõ ràng, tránh tình trạng khiếu kiện vượt cấp.

Bảng 2-11: Số lượng đơn kiến nghị, khiếu nại đã được giải quyết

STT	Nội dung kiến nghị	Đã giải quyết
1	Cấp điện hạ áp	4.607
2	Cấp điện trung áp	62
3	Cấp điện trở lại theo khách hàng yêu	15
4	Hướng dẫn cài đặt HST CSKH	2.087
5	Chấm dứt, gia hạn HĐMBĐ	37
6	Thay đổi thông tin	747
7	Kiểm tra/kiểm định thiết bị đo đếm	332
8	Kiến nghị thanh toán tiền điện	116
9	KH đăng ký nhận thông báo	355
10	Thay đổi định mức sử dụng điện	124
11	Thay đổi công suất sử dụng	19
12	Thay đổi chủ thẻ HĐMBĐ	3.386
13	Khởi tạo lại mật khẩu web	1.366
14	Ngừng cấp điện theo đề nghị của KH	10
15	Tư vấn thông tin	1.169
16	Thay đổi thông tin nhận SMS	4
17	Tra cứu thông tin	5.438
18	Xác nhận thông tin thanh toán	95
19	Các hình thức thanh toán	110
20	Các thông tin tra cứu khác	1.826
21	Các vấn đề khác	1.575
	Tổng:	23.480

Nguồn: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

2.1.6. Công tác kỹ thuật vận hành

Căn cứ theo kế hoạch Tổng Công ty giao thực hiện chỉ tiêu quản lý vận hành, Công ty đã căn cứ kế hoạch triển khai các công trình ĐTXD, SCL để kết hợp thực hiện nhiều công việc trong một lần cắt điện, theo dõi đơn đốc việc xử lý sự cố kịp thời và cập nhật đầy đủ trong chương trình PMIS. Thực hiện đầy đủ, đúng tiến độ Chương trình quản lý kỹ thuật được Tổng công ty phê duyệt.

Kết quả trong năm 2024, Công ty đã hoàn thành tốt các chỉ tiêu về công tác quản lý kỹ thuật, vận hành bao gồm: Suất sự cố, độ tin cậy cung cấp điện, công tác sửa chữa điện nóng và hotline.

2.1.6.1. Thực hiện chỉ tiêu độ tin cậy cung cấp điện

Bảng 2-12: Chỉ tiêu độ tin cậy cung cấp điện

Độ tin cậy cung cấp điện		Thực hiện năm 2023	Năm 2024		So sánh	
			Kế hoạch	Thực hiện	TH/KH 2024	So sánh 2023
Độ tin cậy cung cấp điện phân phối (Tổng hợp)	SAIDI (phút)	5,4628	5,133	4,7145	92%	Giảm 14%
	SAIFI (lần)	0,2198	0,21	0,193	92%	Giảm 12%
	MAIFI (lần)	0,0772	0,076	0,053	70%	Giảm 31%
Độ tin cậy cung cấp điện phân phối (Sự cố)	SAIDI (phút)	2,3217	2,116	1,943	92%	Giảm 16%
	SAIFI (lần)	0,1599	0,15	0,13	87%	Giảm 19%
	MAIFI (lần)	0,0616	0,053	0,04	75%	Giảm 35%

Nguồn: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

2.1.6.2. Thực hiện chỉ tiêu suất sự cố

Bảng 2-13: Chỉ tiêu suất sự cố

Nội dung	Thực hiện năm 2023	Năm 2024		So sánh	
		Kế hoạch	Thực hiện	TH/KH 2024	So sánh 2023
Thoáng qua (vụ/100km)	0.49	0,98	0,24	24,5%	Giảm 51%
Kéo dài (vụ/100km)	4.17	4,207	3,84	85,6%	Giảm 7,9%

Nguồn: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Tần suất sự cố mất điện trên địa bàn trong giai đoạn 2022-2024 được thể hiện như sau:

Bảng 2-14: Thống kê số lần mất điện

Đội quản lý	Đơn vị tính	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Đội quản lý khách hàng 1	Lần	171	165	146
Đội quản lý khách hàng 2	Lần	132	120	108
Đội quản lý khách hàng 3	Lần	122	108	96
Đội quản lý khách hàng 4	Lần	134	131	112
Đội quản lý khách hàng 5	Lần	165	158	142

Nguồn: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Những kết quả trên cho thấy nỗ lực giảm thiểu sự cố lưới điện đang dần phát huy hiệu quả. Tuy nhiên, vẫn cần tiếp tục phân tích sâu hơn các nguyên nhân gây mất điện và rà soát các điểm nóng để có biện pháp xử lý kịp thời và hiệu quả hơn trong thời gian tới.

Bảng 2-15: Thống kê thời gian trung bình cấp điện trở lại sau sửa chữa

Đội quản lý	Đơn vị tính	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Đội quản lý khách hàng 1	h/lần	2,53	2,43	2,13
Đội quản lý khách hàng 2	h/lần	2,15	2,05	1,98
Đội quản lý khách hàng 3	h/lần	1,9	1,82	1,76
Đội quản lý khách hàng 4	h/lần	2,08	2,01	1,9
Đội quản lý khách hàng 5	h/lần	2,55	2,42	2,28

Nguồn: Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Thống kê thời gian trung bình cấp điện trở lại sau sửa chữa từ năm 2022 đến 2024 cho thấy xu hướng rút ngắn thời gian khôi phục cấp điện tại tất cả các Đội quản lý khách hàng, Trung bình, thời gian cấp điện trở lại sau mỗi lần sự cố đều giảm qua từng năm,

Như vậy, khả năng đáp ứng của công ty được cải thiện ở khâu xử lý sự cố, nhưng vẫn cần nâng cao hiệu quả trong phòng ngừa và giảm thiểu số lần mất điện bằng cách kiểm soát nguyên nhân gốc rễ của các sự cố,

2.1.6.3. Công tác điều độ lưới điện

Năm 2024 là năm có diễn biến thời tiết phức tạp, nắng nóng bất thường nên việc đảm bảo cung cấp điện an toàn, ổn định và liên tục cho các khách hàng càng trở nên khó khăn hơn, Để ứng phó, Công ty đã chủ động thực hiện nhiều biện pháp khác nhau để thực hiện đảm bảo an toàn cung cấp điện:

Xây dựng kịch bản cấp điện hệ một cách chi tiết bám sát theo kịch bản cấp điện hệ của năm 2024 của Tổng Công ty, đưa ra các giải pháp cụ thể phù hợp với tình hình vận hành và lưới điện của đơn vị,

Phối hợp với Trung tâm Điều độ HTĐ TP Hà Nội đưa ra phương thức cấp điện tối ưu nhất cho các lộ đường dây theo số lượng khách hàng, phạm vi cấp điện, khoảng cách đường dây qua đó đảm bảo độ tin cậy cung cấp điện, giảm tổn thất điện năng,

Ngoài ra còn một số công tác chuyên môn khác nhưng do ngoài phạm vi nghiên cứu của đề án tốt nghiệp nên tác giả sẽ không đề cập tới,

2.1.7. Ứng dụng CNTT trong quản lý và dịch vụ

Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm hiện là một trong những đơn vị tiên phong của Tổng công ty Điện lực Hà Nội trong việc triển khai đồng bộ hệ thống công tơ điện tử đo xa, đạt tỷ lệ 100%, Toàn bộ quá trình ghi chỉ số điện được thực hiện bằng thiết bị từ xa, dữ liệu được truyền tải và cập nhật tự động vào hệ thống hóa đơn điện tử, Điều này không chỉ giúp khách hàng thuận tiện trong việc theo dõi, kiểm tra chỉ số công tơ và hóa đơn tiền điện bất cứ lúc nào mà còn nâng cao tính công khai, minh bạch, đồng thời giảm thiểu đáng kể các sai sót có thể phát sinh trong quá trình ghi thủ công trước đây,

Song song với đó, Công ty cũng đẩy mạnh số hóa trong thanh toán tiền điện bằng việc hợp tác với 18 ngân hàng thương mại và 9 tổ chức trung gian thanh toán, qua đó triển khai đồng bộ các kênh thanh toán điện tử, Đến nay, 100% khách hàng đã có khả năng thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt; trong đó gần 50% khách hàng thực sự lựa chọn phương thức thanh toán điện tử và khoảng 15% đăng ký dịch vụ trích nợ tự động, Những con số này phản ánh rõ mức độ tin tưởng và sự chấp nhận cao của khách hàng đối với các tiện ích dịch vụ điện số,

Không dừng lại ở đó, Công ty còn chú trọng mở rộng và tích hợp dịch vụ điện trực tuyến với Cổng dịch vụ công quốc gia và hệ thống chính quyền điện tử cấp quận, góp phần hiện thực hóa mục tiêu “một chạm – nhiều tiện ích”, Nhờ đó, người dân có thể tiếp cận và sử dụng các dịch vụ điện một cách nhanh chóng, thuận lợi, đồng thời thể hiện định hướng nhất quán của Công ty trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng gắn với chuyển đổi số,

2.1.8. Kết quả khảo sát thực tế của đề án

2.1.8.1. Xây dựng bảng khảo sát thực tế

Để có cái nhìn khách quan và chính xác về chất lượng dịch vụ cung cấp điện của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, tác giả tiến hành khảo sát thực tế với các nhóm đối tượng khác nhau thông qua bảng câu hỏi, Bảng hỏi được thực hiện qua một số bước chính như sau:

- Xác định các nội dung cần nghiên cứu về chất lượng dịch vụ cung cấp điện dựa trên các nghiên cứu được thực hiện trước đây,
- Xây dựng bảng hỏi đối với những nội dung cần khảo sát,
- Bảng hỏi được đưa cho 06 đối tượng là chuyên gia nghiên cứu trong lĩnh vực quản lý đánh giá, nhận xét, Qua đó nhằm đảm bảo nội dung và ngôn từ trong mỗi câu hỏi được hiểu chính xác, Kết quả được sử dụng để chỉnh sửa các câu, ý trong bảng hỏi được rõ ràng và đúng nghĩa hơn,

- Để đảm bảo độ tin cậy của nghiên cứu thì việc lựa chọn cỡ mẫu thích hợp là rất cần thiết, Về nguyên tắc cỡ mẫu càng lớn thì kết quả nghiên cứu càng chính xác, tuy nhiên cỡ mẫu quá lớn sẽ ảnh hưởng đến chi phí và thời gian thực hiện nghiên cứu,

- Đối tượng khảo sát: Đối tượng khảo sát của nghiên cứu là các nhóm chủ thể có liên quan trực tiếp đến hoạt động cung cấp và sử dụng dịch vụ điện năng tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, Việc lựa chọn nhiều nhóm đối tượng khác nhau nhằm đảm bảo đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp điện một cách toàn diện, khách quan và đa chiều, bao gồm cả góc nhìn của đơn vị cung cấp dịch vụ và người sử dụng dịch vụ,

Đối với nghiên cứu này do hạn chế về thời gian và nguồn lực, tác giả lựa chọn cỡ mẫu trên nguyên tắc tối thiểu cần thiết nhưng vẫn đảm bảo độ tin cậy và tính đại diện cho các nhóm đối tượng liên quan trực tiếp đến chất lượng dịch vụ cung cấp điện của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm,

Cụ thể, phương pháp chọn mẫu được thực hiện như sau:

- **Nhóm lãnh đạo (05 người):**

Bao gồm lãnh đạo Công ty và các đơn vị trực thuộc, được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu chủ đích, Đây là nhóm đối tượng có vai trò quản lý, hoạch định và giám sát chất lượng dịch vụ, do đó ý kiến của nhóm này có giá trị định hướng và đánh giá tổng thể,

- **Nhóm nhân viên (15 người):**

Gồm các cán bộ, nhân viên trực tiếp tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ điện (kinh doanh – dịch vụ khách hàng, kỹ thuật, vận hành), Nhóm này được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện, đảm bảo phản ánh tương đối đầy đủ góc nhìn của người cung ứng dịch vụ,

- **Nhóm khách hàng (100 người):**

Là các khách hàng đến giao dịch trực tiếp tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm trong thời gian khảo sát, Nhóm này được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện kết hợp ngẫu nhiên tại điểm giao dịch, nhằm phản ánh cảm nhận và mức độ hài lòng thực tế của khách hàng sử dụng dịch vụ điện,

Tổng cỡ mẫu của nghiên cứu là 120 đối tượng, trong đó nhóm khách hàng chiếm tỷ trọng lớn nhằm đảm bảo trọng tâm đánh giá hướng tới chất lượng dịch vụ cung cấp điện,

- Mục tiêu khảo sát:

Thứ nhất, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm thông qua cảm nhận và đánh giá của các nhóm đối tượng khảo sát, đặc biệt là khách hàng sử dụng điện,

Thứ hai, xác định mức độ thỏa mãn chung của khách hàng đối với dịch vụ cung cấp điện, làm rõ các khía cạnh còn hạn chế trong quá trình cung ứng dịch vụ từ góc độ người sử dụng,

Thứ ba, xác định các yếu tố ảnh hưởng chủ yếu đến chất lượng dịch vụ cung cấp điện, làm cơ sở khoa học cho việc đề xuất các giải pháp quản lý và kỹ thuật nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm,

Thứ tư, cung cấp cơ sở dữ liệu thực tiễn phục vụ cho phân tích, luận giải và đề xuất giải pháp trong các chương tiếp theo của luận văn,

Bảng câu hỏi được thiết kế để thu thập thông tin đánh giá của nhân viên công ty và khách hàng về chất lượng dịch vụ cung cấp điện của công ty điện lực Bắc Từ Liêm cũng như sự thỏa mãn chung của khách hàng về chất lượng dịch vụ,

Thang đo được sử dụng trong bảng câu hỏi khảo sát là thang đo Likert 5 điểm với điểm 1 là hoàn toàn không đồng ý; 2- Không đồng ý; 3-Bình thường; 4-Đồng ý và 5-Hoàn toàn đồng ý,

Kết quả phỏng vấn, khảo sát sau khi được thống kê sẽ làm căn cứ bổ sung để đưa ra giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại công ty điện lực Bắc Từ Liêm, Bảng khảo sát, phỏng vấn từng nhóm đối tượng được chi tiết trong phần Phụ lục của đề án tốt nghiệp này,

2.1.8.2. Kết quả khảo sát

Sau khi tiến hành khảo sát thực tế, kết quả được tổng hợp theo như bảng sau :

Bảng 2-16: Kết quả khảo sát chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

STT	Mã hóa	Diễn giải	Điểm đánh giá
Độ tin cậy			3,6948
1	DTC1	Điện lực luôn thực hiện các dịch vụ (lắp công tơ, sửa chữa điện, thu tiền điện, thông báo mất điện,,,) đúng như cam kết	3,37
2	DTC2	Điện lực thực hiện dịch vụ chính xác, không có sai sót	3,74

STT	Mã hóa	Diễn giải	Điểm đánh giá
3	DTC3	Khi ông/bà thắc mắc, khiếu nại, điện lực luôn giải quyết thỏa đáng	3,77
4	DTC4	Điện lực thực hiện đóng, cắt điện đúng giờ như lịch đã thông báo	3,66
Năng lực phục vụ			3,7401
1	NLPV1	Điện lực luôn cung cấp đủ điện cho nhu cầu sử dụng điện của quý ông/bà	3,51
2	NLPV2	Thời hạn để điện lực giải quyết các yêu cầu là hợp với ý muốn của ông/bà	3,87
3	NLPV3	Nhân viên điện lực nắm vững nghiệp vụ, giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của khách hàng	3,9
4	NLPV4	Ông/bà nhanh chóng được đón tiếp và phục vụ tại phòng giao dịch	3,8
5	NLPV5	Điện lực luôn hỗ trợ xử lý kịp thời, nhanh chóng các sự cố điện trong quá trình sử dụng	3,62
Chất lượng điện			3,755
1	CLD1	Chất lượng điện năng ổn định, điện không bị yếu, chập chòn gây hư hỏng thiết bị hay gây phiền toái trong lúc sử dụng	3,76
2	CLD2	Tổng thời gian mất điện tại nhà ông/bà trong 1 năm trở lại đây nhìn chung là chấp nhận được	3,72
3	CLD3	Trong 1 năm trở lại đây, khu vực nhà ông/bà ít xảy ra mất điện đột xuất	3,78
Sự thuận tiện			
1	STT1	Thủ tục dịch vụ của điện lực đơn giản, dễ làm	3,84
2	STT2	Điện lực có nhiều hình thức để tiếp nhận yêu cầu của khách hàng	3,84
3	STT3	Thời gian làm việc của điện lực thuận tiện cho việc giao dịch của khách hàng	3,81

STT	Mã hóa	Diễn giải	Điểm đánh giá
4	STT4	Điện lực hiện có nhiều hình thức thu tiền điện thuận tiện cho khách hàng	3,85
Phương tiện làm việc			3,9896
1	PTLV1	Điện lực có hệ thống lưới điện đảm bảo và trang thiết bị làm việc hiện đại	3,98
2	PTLV2	Các điện lực có phòng giao dịch với đầy đủ tiện nghi phục vụ cho khách hàng	3,99
3	PTLV3	Hệ thống đường dây và công tơ cấp điện cho nhà ông/bà được lắp đặt gọn gàng, đảm bảo an toàn	3,99
4	PTLV4	Điện lực có các kênh thông tin đảm bảo liên lạc tốt với khách hàng	3,96
5	PTLV5	Số lượng phòng giao dịch nhiều, đảm bảo thuận tiện cho khách hàng	4,01
Sự đồng cảm			3,6948
1	SDC1	Điện lực luôn tôn trọng quyền lợi của ông/bà	3,68
2	SDC2	Điện lực luôn chú ý và hiểu được những vấn đề mà ông/bà quan tâm nhất	3,71
3	SDC3	Khách hàng được tư vấn, hướng dẫn sử dụng điện an toàn, tiết kiệm và hiệu quả	3,852
4	SDC4	Điện lực ứng xử có trách nhiệm với cộng đồng và môi trường	3,825
Chất lượng dịch vụ			3,4609
1	CLDV1	Ông/bà hoàn toàn hài lòng về dịch vụ cung cấp của điện lực	3,4727
2	CLDV2	Điện lực nhìn chung là đáp ứng được nhu cầu và kỳ vọng của ông/bà	3,4414

STT	Mã hóa	Diễn giải	Điểm đánh giá
3	CLDV3	Trong tương lai nếu có nhà cung cấp điện khác, ông/bà vẫn tiếp tục sử dụng điện của công ty điện lực Bắc Từ Liêm	3,4687

Qua khảo sát cho thấy các yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ được đánh giá từ mức độ trung bình cho đến khá, và các yếu tố được đánh giá tương đối đồng đều nhau, Trong đó có thể thấy yếu tố phương tiện làm việc được cho điểm số cao nhất là 3,9896 điểm, Điều này cho thấy khách hàng khá hài lòng với phương tiện làm việc của ngành điện hiện có theo đánh giá của khách hàng là đủ để có thể tạo nên chất lượng dịch vụ, Tuy nhiên khách hàng chưa đánh giá cao đối với nội dung “điện lực có các kênh thông tin đảm bảo liên lạc tốt với khách hàng”, Điều này phản ánh chất lượng trong các kênh giao tiếp với khách hàng chưa cao như: giao tiếp với khách hàng bằng điện thoại nóng của các điện lực không đáp ứng kịp thời, việc tiếp nhận thông tin qua mail đối với khách hàng còn chậm, tin tức trên web của công ty chưa được cập nhật kịp thời và tiện tại phần lớn khách hàng khi có nhu cầu phải đến các phòng giao dịch điện lực,

Yếu tố có số điểm thấp nhất trong sáu yếu tố là yếu tố độ tin cậy với số điểm là 3,6948 trong đó hai thành phần “điện lực luôn thực hiện các dịch vụ (lắp đặt công tơ, sửa chữa điện, thu tiền điện, thông báo mất điện...) đúng như cam kết” và “Điện lực thực hiện đóng, cắt điện đúng giờ như lịch đã thông báo” được đánh giá thấp nhất; thành phần “Khi ông bà thắc mắc, khiếu nại điện lực luôn giải quyết thỏa đáng” được đánh giá cao hơn các thành phần trong nhóm, Qua đánh giá trên cho thấy việc các dịch vụ mà điện lực thực hiện chưa hoàn toàn đúng với thời gian cam kết đưa ra, kịp thời theo thỏa thuận với khách hàng trong thực hiện dịch vụ với khách hàng hay việc ghi điện và tính tiền điện hàng tháng chưa được xem là chính xác,

Cụ thể như việc thông báo thời gian cắt điện và đóng điện cho công tác sửa chữa lưới chưa chính xác theo thông báo, còn tồn tại khách hàng mất điện chưa sửa chữa kịp thời trong vòng 2 giờ, lịch ghi chỉ số biến động làm cho số điện tiêu thụ khách hàng dao động thất thường, cách tính tiền điện bậc thang rất khó hiểu mà không được hướng dẫn cụ thể, rõ ràng cho khách hàng, đặc biệt là sau mỗi lần tăng giá điện theo quyết định của Chính phủ, Bộ Công thương,

2.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Qua phân tích số liệu và thực trạng hoạt động, có thể nhận thấy Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm trong những năm gần đây đã đạt được nhiều kết quả tích cực trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện, đồng thời vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần tiếp tục khắc phục,

2.2.1. Điểm mạnh dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Thứ nhất, công ty đã duy trì được độ tin cậy trong cung cấp điện, Mặc dù trên địa bàn quận Bắc Từ Liêm số lượng khách hàng và nhu cầu phụ tải tăng trưởng nhanh chóng do tốc độ đô thị hóa, sự phát triển mạnh mẽ của các khu đô thị, trung tâm thương mại và cơ sở sản xuất kinh doanh, song công ty vẫn đảm bảo cung cấp điện an toàn, liên tục, ổn định, Các chỉ số SAIDI, SAIFI được cải thiện, số lần và thời gian mất điện trung bình của khách hàng giảm so với giai đoạn trước, góp phần củng cố niềm tin của khách hàng vào sự chuyên nghiệp và năng lực quản lý vận hành lưới điện,

Thứ hai, chỉ số tổn thất điện năng có sự cải thiện rõ rệt, Tỷ lệ tổn thất giảm từ 2,87% (năm 2023) xuống 2,63% (năm 2024), thấp hơn mức kế hoạch đề ra, Đây là kết quả của việc công ty tăng cường đầu tư, cải tạo và nâng cấp lưới điện trung – hạ áp, xây dựng thêm các trạm biến áp, cũng như nâng cao chất lượng công tác kiểm tra, kiểm soát vận hành, Kết quả này không chỉ mang lại hiệu quả kinh tế mà còn thể hiện sự tiến bộ trong quản lý kỹ thuật,

Thứ ba, ứng dụng công nghệ số trong quản lý và dịch vụ khách hàng được triển khai đồng bộ, Công ty đã hoàn thành 100% lắp đặt công tơ điện tử đo xa, triển khai ghi chỉ số điện và phát hành hóa đơn điện tử tự động, Nhờ đó, khách hàng dễ dàng theo dõi sản lượng điện tiêu thụ, kiểm tra hóa đơn và quản lý chi phí mà không phụ thuộc vào nhân viên ghi điện thủ công, Việc này giúp nâng cao tính minh bạch, giảm thiểu sai sót và góp phần hiện đại hóa dịch vụ,

Thứ tư, đa dạng hóa kênh dịch vụ và thanh toán điện tử, Công ty đã hợp tác với 18 ngân hàng và 9 tổ chức trung gian để triển khai các hình thức thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt, Đồng thời, dịch vụ điện trực tuyến được kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia và chính quyền điện tử cấp quận, tạo thuận tiện cho khách hàng trong việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ, Điều này cho thấy sự chủ động trong việc hòa nhập xu thế chuyển đổi số quốc gia,

Thứ năm, kết quả sản xuất kinh doanh tăng trưởng ổn định, Năm 2024, điện thương phẩm đạt hơn 1,154 triệu kWh, tăng 14,61% so với năm 2023, vượt 1,99% kế hoạch; doanh thu đạt trên 6,275 tỷ đồng, tăng 22,11% so với năm 2023, Điều

này phản ánh hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh và khả năng đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng,

Cuối cùng, công tác dịch vụ kỹ thuật và chăm sóc khách hàng có nhiều cải thiện, Công ty đã hoàn thành và vượt kế hoạch thay thế, kiểm định công tơ, cũng như đẩy mạnh phát triển ứng dụng chăm sóc khách hàng qua App và Email, Hoạt động chăm sóc khách hàng được triển khai đa kênh, kịp thời hỗ trợ và tiếp nhận phản ánh, qua đó góp phần nâng cao mức độ hài lòng, củng cố hình ảnh thân thiện của doanh nghiệp,

2.2.2. Hạn chế trọng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm

Bên cạnh những kết quả đạt được, chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm vẫn còn tồn tại một số hạn chế,

Thứ nhất, công tác dự báo phụ tải chưa thật sự chính xác, Dù sản lượng điện thương phẩm vượt kế hoạch, song lượng điện đầu nguồn lại chưa đạt chỉ tiêu đề ra, Điều này cho thấy việc cân đối nhu cầu và kế hoạch cấp điện chưa thật sự đồng bộ, có thể ảnh hưởng đến khả năng chuẩn bị nguồn và lưới trong những giai đoạn cao điểm,

Thứ hai, tỷ lệ khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt còn thấp, Dù công ty đã mở rộng hợp tác với nhiều ngân hàng và trung gian thanh toán, song tỷ lệ khách hàng thực hiện giao dịch điện tử mới đạt khoảng 19%, thấp hơn nhiều so với mục tiêu chuyển đổi số toàn ngành, Điều này phản ánh thói quen dùng tiền mặt vẫn còn phổ biến và công tác tuyên truyền, khuyến khích chưa thật sự hiệu quả,

Thứ ba, mức độ ứng dụng số chưa đồng đều, Dù công ty đã triển khai App chăm sóc khách hàng và phát hành hóa đơn điện tử, nhưng tỷ lệ khách hàng thực sự sử dụng thường xuyên chưa cao, Đặc biệt, một bộ phận người dân, nhất là người lớn tuổi, còn khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ điện tử, Điều này hạn chế tác động của quá trình chuyển đổi số đến toàn bộ khách hàng,

Thứ tư, một số quy trình và thủ tục còn phức tạp, Mặc dù đã được rút gọn theo quy định mới, song thời gian giải quyết cấp điện trung áp, hạ áp vẫn còn dài hơn so với chuẩn mực quốc tế, Khách hàng vẫn phải cung cấp nhiều loại giấy tờ, trải qua các bước kiểm định, nghiệm thu trước khi được cấp điện chính thức, gây cảm giác chưa thuận tiện,

Thứ năm, nguồn nhân lực còn bất cập, Một bộ phận cán bộ công nhân viên vẫn mang nặng tâm lý “ngành độc quyền”, thái độ phục vụ chưa thật sự cởi mở và chuyên nghiệp, Bên cạnh đó, công tác đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng mềm, cũng như

cơ chế khuyến khích, khen thưởng chưa đủ mạnh để thúc đẩy tinh thần sáng tạo và đổi mới,

Thứ sáu, áp lực từ quá trình đô thị hóa nhanh, Số lượng khách hàng tăng gần 6,000 trong hai năm 2022–2024 tạo áp lực lớn lên hệ thống lưới điện và bộ máy quản lý, Nếu không có giải pháp đầu tư kịp thời, nguy cơ quá tải cục bộ và giảm chất lượng dịch vụ hoàn toàn có thể xảy ra trong những năm tiếp theo,

Nhận xét chung:

Có thể thấy, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã đạt được nhiều kết quả tích cực, thể hiện sự chủ động và quyết tâm trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt ở các lĩnh vực: đảm bảo độ tin cậy cung cấp điện, giảm tổn thất điện năng, ứng dụng công nghệ số, đa dạng hóa dịch vụ và cải thiện công tác chăm sóc khách hàng, Tuy nhiên, vẫn tồn tại những hạn chế cần sớm khắc phục như dự báo phụ tải, tỷ lệ thanh toán không tiền mặt, mức độ tiếp cận dịch vụ điện tử, cải cách thủ tục hành chính và chất lượng nguồn nhân lực,

2.2.3. Nguyên nhân hạn chế

Mặc dù Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã có nhiều nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện, song vẫn tồn tại một số hạn chế, Những hạn chế này xuất phát từ nhiều nguyên nhân, cả chủ quan lẫn khách quan, cụ thể như sau:

Về công tác dự báo và lập kế hoạch phụ tải: Công tác dự báo chủ yếu dựa vào số liệu lịch sử, trong khi tốc độ đô thị hóa và sự phát triển của các khu đô thị, trung tâm thương mại, cơ sở sản xuất kinh doanh trên địa bàn tăng nhanh vượt ngoài dự báo, Việc thu thập và cập nhật thông tin quy hoạch xây dựng, đầu tư phát triển của địa phương chưa kịp thời, dẫn đến chênh lệch giữa kế hoạch cấp điện và nhu cầu thực tế,

Về thói quen và hành vi khách hàng: Tỷ lệ thanh toán không dùng tiền mặt còn thấp một phần do thói quen sử dụng tiền mặt của một bộ phận lớn khách hàng, đặc biệt là hộ gia đình và người dân lớn tuổi, Công tác tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ điện tử tuy đã triển khai nhưng chưa đủ mạnh để thay đổi hành vi tiêu dùng, Đồng thời, công ty chưa có nhiều chính sách khuyến khích, ưu đãi nhằm thúc đẩy khách hàng chuyển đổi hình thức thanh toán,

Về mức độ ứng dụng công nghệ số: Mặc dù đã triển khai công tơ điện tử và App chăm sóc khách hàng, nhưng việc phổ cập và hướng dẫn sử dụng còn hạn chế, Một số khách hàng chưa quen hoặc gặp khó khăn trong thao tác, đặc biệt ở

nhóm khách hàng ít tiếp cận công nghệ thông tin, Bên cạnh đó, công tác đào tạo nội bộ để nhân viên đồng hành, hỗ trợ khách hàng tiếp cận dịch vụ điện tử còn chưa thường xuyên,

Về thủ tục hành chính và quy định pháp lý: Quy trình cấp điện mới, đặc biệt là cấp điện trung áp, vẫn còn nhiều bước phức tạp do yêu cầu nghiêm ngặt về an toàn điện, Một số văn bản quy phạm pháp luật chưa được sửa đổi kịp thời để phù hợp với thực tiễn, dẫn đến tình trạng thủ tục kéo dài, Đây là nguyên nhân khiến một số chỉ tiêu dịch vụ chưa đạt mức tối ưu so với chuẩn quốc tế,

Về nguồn nhân lực: Một bộ phận cán bộ, công nhân viên vẫn mang nặng tâm lý “ngành độc quyền”, ít chủ động đổi mới trong thái độ và phương pháp phục vụ, Nguyên nhân chính là cơ chế tuyển dụng, đãi ngộ, đánh giá chưa gắn chặt với hiệu quả công việc; công tác đào tạo kỹ năng mềm chưa được chú trọng bằng đào tạo kỹ thuật; văn hóa doanh nghiệp đổi mới còn chậm, chưa tạo động lực mạnh mẽ cho nhân viên nâng cao tinh thần phục vụ,

Về áp lực từ tốc độ đô thị hóa: Trong giai đoạn 2022–2024, số lượng khách hàng tăng nhanh (gần 6,000 khách hàng), trong khi nguồn lực đầu tư hạ tầng và nhân sự chưa theo kịp, Việc phối hợp giữa ngành điện và các cơ quan quản lý quy hoạch đô thị, xây dựng cơ sở hạ tầng chưa thực sự chặt chẽ, khiến công ty chịu áp lực lớn trong quản lý, vận hành và đảm bảo chất lượng dịch vụ,

Những nguyên nhân này là cơ sở để đề xuất các giải pháp khả thi trong Chương III nhằm khắc phục hạn chế và nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm,

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong Chương II, đề án đã phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm trên nhiều phương diện: từ tình hình phát triển lưới điện, sản lượng điện thương phẩm, doanh thu, cho đến công tác ứng dụng công nghệ số, dịch vụ khách hàng và quản trị nội bộ, Qua phân tích số liệu giai đoạn 2022–2024, có thể khẳng định rằng công ty đã đạt được nhiều kết quả tích cực, đặc biệt trong việc đảm bảo cung ứng điện an toàn, ổn định, liên tục và từng bước hiện đại hóa hệ thống quản lý – vận hành, Việc triển khai công tơ điện tử, hóa đơn điện tử, đa dạng hóa kênh thanh toán và phát triển dịch vụ trực tuyến đã giúp nâng cao tính minh bạch, tiện ích và sự hài lòng của khách hàng,

Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu, chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại công ty vẫn còn tồn tại một số hạn chế, Công tác dự báo phụ tải và lập kế hoạch chưa thực sự đồng bộ với tốc độ phát triển đô thị nhanh chóng; tỷ lệ khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt còn thấp; thủ tục hành chính cấp điện vẫn phức tạp so với chuẩn quốc tế; ứng dụng số tuy đã triển khai nhưng mức độ phổ cập chưa đồng đều; và nguồn nhân lực vẫn còn những bất cập về kỹ năng và thái độ phục vụ, Những hạn chế này xuất phát từ cả nguyên nhân khách quan như tốc độ đô thị hóa nhanh, thói quen tiêu dùng của khách hàng, lẫn nguyên nhân chủ quan như công tác quản trị, quy trình nội bộ và cơ chế khuyến khích nhân viên chưa thật sự đổi mới,

Tóm lại, thực trạng chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm cho thấy bức tranh hai chiều: nhiều tiến bộ quan trọng, song cũng bộc lộ những tồn tại cần khắc phục, Đây chính là cơ sở để Chương III của đề án đề xuất hệ thống giải pháp đồng bộ, nhằm phát huy điểm mạnh, khắc phục hạn chế và từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng cũng như định hướng phát triển của ngành điện trong bối cảnh mới,

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CUNG CẤP ĐIỆN TẠI CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC TỪ LIÊM

Kết quả phân tích ở Chương II cho thấy Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã đạt được nhiều thành tựu trong việc đảm bảo cung ứng điện ổn định, giảm tổn thất điện năng, triển khai công nghệ số và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. Tuy nhiên, thực trạng cũng chỉ ra những hạn chế nhất định như dự báo phụ tải chưa sát thực tế, tỷ lệ thanh toán không dùng tiền mặt còn thấp, thủ tục cấp điện còn phức tạp, mức độ ứng dụng số chưa đồng đều và nguồn nhân lực còn bất cập. Những hạn chế này nếu không được khắc phục kịp thời sẽ ảnh hưởng đến uy tín và khả năng đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng trong bối cảnh đô thị hóa nhanh và chuyển đổi số toàn diện của ngành điện,

Trong bối cảnh đó, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm là hết sức cần thiết. Các giải pháp cần đảm bảo tính đồng bộ, khả thi, vừa dựa trên cơ sở lý luận và kinh nghiệm thực tiễn đã phân tích ở Chương I, vừa xuất phát từ những vấn đề thực tiễn được nhận diện ở Chương II. Đồng thời, các giải pháp phải gắn với định hướng phát triển của ngành điện Việt Nam theo Quy hoạch điện VIII, mục tiêu chuyển đổi số quốc gia, cũng như các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ khách hàng do Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) ban hành,

Với định hướng đó, Chương III sẽ tập trung đề xuất một hệ thống giải pháp chủ yếu trên các khía cạnh: tổ chức – nhân sự, quy trình nghiệp vụ, ứng dụng công nghệ số, dịch vụ khách hàng, quản lý hạ tầng lưới điện và phối hợp với chính quyền địa phương. Những giải pháp này được kỳ vọng sẽ giúp Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm phát huy được thế mạnh, khắc phục hạn chế và từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, đồng thời góp phần vào mục tiêu phát triển bền vững của ngành điện,

3.1. Định hướng phát triển của công ty và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện

Sứ mạng của EVN nói chung, điện lực Bắc Từ Liêm nói riêng là: “Đáp ứng đầy đủ nhu cầu về điện của khách hàng với chất lượng và dịch vụ ngày càng tốt hơn”. Như vậy, bên cạnh các mục tiêu phát triển thì mục tiêu đáp ứng đủ nhu cầu điện của khách hàng với chất lượng và dịch vụ ngày càng tốt là một mục tiêu chính, xuyên suốt mà EVN và cụ thể là điện lực Bắc Từ Liêm phải đạt được trong quá trình hoạt động và phát triển của mình Công ty cần phải tập trung nguồn lực một cách thỏa đáng cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ, Định hướng này cũng

phù hợp với sứ mạng của EVN là: “Đáp ứng đầy đủ nhu cầu về điện của khách hàng với chất lượng và dịch vụ ngày càng tốt hơn”, Bên cạnh đó là từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện nhằm tạo một nền tảng vững chắc, tạo lợi thế cạnh tranh của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm khi tham gia vào thị trường điện cạnh tranh theo lộ trình của Chính phủ,

Bên cạnh đó, công ty Điện lực Bắc Từ Liêm vẫn tiếp tục ứng dụng khoa học, công nghệ vào các quy trình nghiệp vụ nhằm tối ưu hóa, giảm chi phí, tăng năng suất và hiệu quả công việc, đảm bảo cung ứng điện an toàn, ổn định cho khách hàng,

Với nhiệm vụ chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ 4 vào các hoạt động sản xuất kinh doanh nhằm mang đến cho khách hàng những dịch vụ tiện ích nhất Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm (thuộc EVNHANOI) - một trong những đơn vị tiên phong tiên phong ứng dụng khoa học công nghệ trong quản lý, điều hành đặc biệt là trong công tác kinh doanh dịch vụ khách hàng, góp phần nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh và đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng,

Cụ thể, Công ty đã triển khai cung cấp các dịch vụ điện qua phương thức điện tử, Khách hàng không cần phải đến quầy giao dịch điện lực nhưng vẫn được cung cấp đầy đủ các dịch vụ về điện thông qua môi trường mạng,

Từ ngày 01/07/2025, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã sáp nhập và đổi tên thành Công ty Điện lực Ba Đình, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm vẫn tiếp tục tích cực ứng dụng khoa học công nghệ vào công tác sản xuất kinh doanh nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, Đặc biệt là việc triển khai hướng dẫn khách hàng quan tâm và nhận thông tin qua hệ sinh thái chăm sóc khách hàng của EVNHANOI bao gồm Zalo, App, Email, Epoint,

Hệ sinh thái chăm sóc khách hàng của EVNHANOI giúp khách hàng có thể chủ động sử dụng các dịch vụ điện, đặc biệt là việc tìm hiểu các thông tin sử dụng điện của gia đình mình mọi lúc, mọi nơi, Theo đó, khách hàng có thể lựa chọn một trong các ứng dụng chăm sóc khách hàng của EVNHANOI để tra cứu như App EVNHANOI, hay trang EVNHANOI trên ứng dụng Zalo...

Trang thông tin EVNHANOI trên ứng dụng Zalo cho phép người dùng tra cứu các thông tin về lịch cắt điện, hóa đơn tiền điện, điện năng tiêu thụ, lịch ghi chỉ số; thanh toán tiền điện, thay đổi chủ thể hợp đồng... Sau khi chọn “Quan tâm”, và “Đăng ký thông tin” trên trang “EVNHANOI”, hàng tháng, khách hàng sẽ được nhận tin nhắn thông báo tiền điện tự động từ ngành điện, Hoặc muốn tra cứu tiền điện các tháng trước đó, khách hàng chỉ cần lựa chọn mục “Tra cứu”, sau đó soạn

tin theo cú pháp được hướng dẫn là có thể kiểm tra lại thông tin tiền điện tháng bất kỳ,

Bên cạnh việc có thể tra cứu thông tin và thanh toán tiền điện ngay trên các ứng dụng của ngành điện, khách hàng còn có thể sử dụng tính năng “Ước tính điện năng tiêu thụ” và “Công cụ tính hóa đơn”, Đây là hai công cụ hữu ích giúp khách hàng ước tính số lượng điện tiêu thụ của mỗi thiết bị điện theo tháng để từ đó điều chỉnh thói quen sử dụng điện sao cho hiệu quả nhất, đồng thời kiểm tra được ngành điện tính hóa đơn có chính xác hay không,

Với tỷ lệ tiếp nhận dịch vụ điện trực tuyến tại quận Bắc Từ Liêm là 100% như hiện nay, việc thay đổi hình thức gửi thông báo tiền điện từ SMS sang hệ sinh thái chăm sóc khách hàng như App EVNHANOI, Email, Zalo... sẽ mang đến cho khách hàng nhiều trải nghiệm thú vị khi sử dụng các dịch vụ của Công ty,

3.2. Nhóm giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện

3.2.1. Giải pháp về kỹ thuật

Trong bối cảnh phụ tải điện tại Quận Bắc Từ Liêm tăng trưởng nhanh do đô thị hóa và mở rộng quy mô thương mại – dịch vụ, yêu cầu về độ tin cậy cung cấp điện ngày càng khắt khe, Các chỉ tiêu như SAIDI (thời gian mất điện trung bình của khách hàng), SAIFI (số lần mất điện trung bình của khách hàng) được EVN giao hàng năm cho các đơn vị đều có xu hướng ngày càng chặt chẽ hơn, Vì vậy, việc nâng cao chất lượng kỹ thuật của lưới điện phân phối là giải pháp then chốt, đóng vai trò nền tảng để cải thiện toàn diện chất lượng dịch vụ cung cấp điện,

Hoàn thiện và nâng cấp lưới điện trung – hạ áp,

Công ty cần tiếp tục đầu tư mở rộng và cải tạo hệ thống đường dây, trạm biến áp nhằm giảm bán kính cấp điện, hạn chế quá tải cục bộ, Việc bố trí thêm trạm biến áp tại các khu vực phụ tải phát triển nóng như các khu đô thị mới, trung tâm thương mại sẽ góp phần giảm tổn thất điện năng, đồng thời nâng cao chất lượng điện áp, Ngoài ra, cần đẩy mạnh công tác ngầm hóa lưới điện theo đúng định hướng của thành phố Hà Nội, không chỉ đảm bảo mỹ quan đô thị mà còn giảm nguy cơ sự cố do thời tiết,

Tăng cường thiết bị phân đoạn và tự động hóa lưới điện,

Để nâng cao độ tin cậy cung cấp điện, công ty cần từng bước triển khai lắp đặt các thiết bị như Recloser, LBS (Load Break Switch), FCO có kết nối SCADA/DMS, cho phép cô lập nhanh vùng sự cố, hạn chế phạm vi mất điện, Khi xảy ra sự cố, khách hàng ở ngoài khu vực bị ảnh hưởng vẫn được đảm bảo cấp

điện, Đây là xu hướng hiện đại hóa lưới điện mà nhiều công ty điện lực tiên tiến trong và ngoài nước đang áp dụng,

Đổi mới công tác bảo trì, bảo dưỡng lưới điện,

Hiện nay, công tác bảo trì vẫn chủ yếu thực hiện theo chu kỳ cố định, dẫn đến tình trạng hoặc lãng phí nguồn lực (khi thiết bị còn tốt) hoặc chưa kịp thời phát hiện hỏng hóc tiềm ẩn, Do đó, cần áp dụng phương pháp bảo trì dựa trên tình trạng thiết bị (Condition Based Maintenance – CBM), Phương pháp này dựa vào các chỉ số vận hành thực tế và dữ liệu đo đếm từ xa để đưa ra quyết định bảo trì, giúp tối ưu chi phí, kéo dài tuổi thọ thiết bị và giảm thiểu sự cố bất ngờ,

Chuẩn bị phương án tích hợp năng lượng phân tán và tái tạo,

Trong bối cảnh ngày càng nhiều khách hàng đầu tư điện mặt trời mái nhà hoặc nguồn phát dự phòng, công ty cần xây dựng các quy trình đầu nối, giám sát và quản lý phù hợp, Điều này vừa đảm bảo an toàn hệ thống, vừa tận dụng được nguồn năng lượng tái tạo phân tán, góp phần giảm áp lực cung cấp điện vào giờ cao điểm, Bên cạnh đó, việc tích hợp các nguồn điện này còn giúp công ty chủ động thích ứng với xu thế phát triển “lưới điện thông minh” mà EVN đang hướng tới,

=> Dự kiến hiệu quả của giải pháp:

Nếu thực hiện đồng bộ các giải pháp kỹ thuật nêu trên, chỉ số SAIDI, SAIFI của công ty có thể giảm từ 10–15%/năm; tỷ lệ tổn thất điện năng giảm thêm khoảng 0,1–0,2%/năm; đồng thời nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng điện áp, Đây là nền tảng để công ty khẳng định vị thế là một trong những đơn vị đi đầu trong lĩnh vực cung cấp điện an toàn, hiện đại và bền vững,

Điều kiện thực hiện:

Để triển khai thành công, công ty cần:

- Bố trí nguồn vốn đầu tư phù hợp, kết hợp giữa nguồn EVN giao và nguồn vốn xã hội hóa,
- Phối hợp chặt chẽ với chính quyền địa phương trong công tác giải phóng mặt bằng, quản lý hành lang lưới điện,
- Đào tạo đội ngũ kỹ sư, công nhân về vận hành thiết bị tự động hóa, SCADA/DMS,
- Có lộ trình thực hiện cụ thể, ưu tiên trước cho các khu vực phụ tải cao, thường xuyên xảy ra sự cố hoặc khách hàng trọng điểm,

3.2.2. Giải pháp về quy trình dịch vụ khách hàng

Chất lượng dịch vụ khách hàng là yếu tố quan trọng tạo dựng hình ảnh và thương hiệu của doanh nghiệp điện lực trong bối cảnh thị trường điện ngày càng cạnh tranh và định hướng lấy khách hàng làm trung tâm, Thực trạng tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm cho thấy vẫn còn tồn tại các thủ tục hành chính rườm rà, thời gian xử lý yêu cầu chưa tối ưu, khiến mức độ hài lòng của một số khách hàng chưa cao, Vì vậy, việc cải tiến quy trình dịch vụ khách hàng là yêu cầu cấp thiết,

Đơn giản hóa thủ tục hành chính,

Cần rà soát toàn bộ các quy trình cấp điện, đặc biệt là cấp điện trung áp, để loại bỏ các bước trùng lặp, giảm bớt hồ sơ giấy tờ, Hồ sơ khách hàng nên được tiếp nhận và xử lý hoàn toàn trên môi trường điện tử, áp dụng chữ ký số, liên thông dữ liệu với cơ quan quản lý nhà nước, Việc này không chỉ giúp rút ngắn thời gian cấp điện mà còn nâng cao tính minh bạch, tạo thuận lợi tối đa cho khách hàng,

Chuẩn hóa và công khai quy trình xử lý yêu cầu,

Công ty cần công khai rõ ràng quy trình, thời gian cam kết xử lý từng dịch vụ (SLA – Service Level Agreement) trên website, app và tại các phòng giao dịch, Khách hàng có thể dễ dàng theo dõi tiến độ xử lý yêu cầu, từ đó hạn chế tình trạng khiếu nại,

Đa dạng hóa kênh tiếp nhận và xử lý phản ánh,

Ngoài tổng đài chăm sóc khách hàng 24/7, cần tăng cường các kênh như chatbot, Zalo Official Account, email, app CSKH, Các kênh này giúp khách hàng tiếp cận dịch vụ thuận tiện hơn, đồng thời nâng cao khả năng giám sát chất lượng phục vụ,

Thực hiện đo lường sự hài lòng định kỳ,

Hàng năm, công ty nên tổ chức khảo sát mức độ hài lòng khách hàng theo bộ chỉ tiêu CSI (Customer Satisfaction Index), Kết quả khảo sát cần được phân tích, so sánh theo nhóm khách hàng (hộ gia đình, doanh nghiệp, khách hàng trọng điểm) để có giải pháp cải tiến phù hợp,

=> Dự kiến hiệu quả:

Việc cải tiến quy trình dịch vụ sẽ giúp giảm 20–30% thời gian xử lý hồ sơ cấp điện, nâng cao mức độ hài lòng khách hàng, giảm thiểu số lượng khiếu nại, Đồng thời, hình ảnh công ty trong mắt khách hàng sẽ ngày càng chuyên nghiệp, hiện đại,

Điều kiện thực hiện:

- Cần có sự chỉ đạo thống nhất từ EVN Hà Nội và EVN,
- Ứng dụng công nghệ thông tin đồng bộ để thay thế dần quy trình giấy tờ,
- Đào tạo nhân viên giao dịch khách hàng về kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và tinh thần phục vụ,

3.2.3. Giải pháp về công nghệ thông tin

Trong thời đại công nghiệp 4,0, công nghệ thông tin đóng vai trò then chốt trong việc nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng dịch vụ, Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm đã triển khai công tơ điện tử đo xa, hóa đơn điện tử và App CSKH, song mức độ phổ cập và khai thác dữ liệu vẫn còn hạn chế, Do đó, việc đẩy mạnh ứng dụng CNTT là giải pháp mang tính chiến lược,

Đẩy mạnh chuyển đổi số toàn diện,

Công ty cần hướng tới mục tiêu “không giấy tờ”, toàn bộ quy trình nghiệp vụ từ tiếp nhận hồ sơ, ghi chỉ số, phát hành hóa đơn đến thanh toán và chăm sóc khách hàng đều được số hóa hoàn toàn,

Phát triển hệ thống quản lý dữ liệu khách hàng (CRM),

Xây dựng hệ thống CRM hiện đại cho phép lưu trữ và phân tích toàn diện dữ liệu khách hàng, từ thông tin tiêu thụ điện, lịch sử thanh toán, khiếu nại đến hành vi sử dụng dịch vụ, Hệ thống này sẽ giúp công ty hiểu rõ nhu cầu từng nhóm khách hàng và cá nhân hóa dịch vụ,

Nâng cấp ứng dụng di động CSKH,

App CSKH cần được bổ sung các tính năng thông minh như: theo dõi điện năng tiêu thụ theo thời gian thực, cảnh báo sản lượng vượt ngưỡng, so sánh mức tiêu thụ với các hộ tương tự, tích hợp trực tiếp các hình thức thanh toán điện tử,

Ứng dụng trí tuệ nhân tạo và phân tích dữ liệu lớn,

AI có thể được sử dụng để dự báo phụ tải, phát hiện bất thường trong tiêu thụ điện, đồng thời phân tích xu hướng hành vi khách hàng nhằm tối ưu hóa các chương trình chăm sóc khách hàng,

=> Dự kiến hiệu quả:

Giải pháp CNTT sẽ giúp công ty nâng cao hiệu quả quản lý, giảm chi phí vận hành, tăng độ chính xác trong dự báo phụ tải, đồng thời mang lại trải nghiệm dịch vụ hiện đại, tiện ích hơn cho khách hàng,

Điều kiện thực hiện:

- Đầu tư hạ tầng CNTT (máy chủ, đường truyền, phần mềm),

- Hợp tác với các nhà cung cấp công nghệ uy tín,
- Đào tạo đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin và nhân viên sử dụng hệ thống mới,

3.2.4. Giải pháp về nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là yếu tố quyết định thành công của mọi giải pháp, Thực trạng cho thấy, một bộ phận nhân viên ngành điện vẫn mang tâm lý độc quyền, chưa thực sự chuyên nghiệp trong phục vụ khách hàng, Do đó, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là giải pháp trọng tâm,

Nâng cao chất lượng đào tạo,

Ngoài đào tạo chuyên môn kỹ thuật, công ty cần chú trọng đào tạo kỹ năng mềm như giao tiếp, chăm sóc khách hàng, xử lý tình huống, Đây là những kỹ năng thiết yếu để xây dựng hình ảnh nhân viên ngành điện thân thiện, chuyên nghiệp,

Một giải pháp cụ thể có thể triển khai là Dự án đào tạo và chuẩn hóa năng lực nhân viên thực hiện dịch vụ điện trong giai đoạn chuyển đổi số, Việc đào tạo tập trung vào các nội dung:

Chuẩn hóa quy trình tiếp nhận, xử lý yêu cầu dịch vụ điện;

Nâng cao kỹ năng thao tác trên các phần mềm nghiệp vụ;

Giảm thiểu lỗi thao tác, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ;

Nâng cao kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống với khách hàng,

Chi phí đào tạo được xác định dựa trên:

Mức chi phí tổ chức các lớp đào tạo nội bộ đã và đang áp dụng tại các đơn vị điện lực trực thuộc EVNHANOI;

Mặt bằng chi phí thuê giảng viên nội bộ và chi phí thời gian làm việc của cán bộ, nhân viên,

Với quy mô 01 lớp đào tạo gồm 15 học viên, chi phí dự kiến được tổng hợp như Bảng 3-1,

Tổng hợp chi phí và lợi ích kinh tế của lớp đào tạo dự kiến như sau: (01 lớp – 15 học viên)

Bảng 3-1: Chi phí đào tạo dự kiến cho một lớp đào tạo

Hạng mục	Cơ sở tính	Chi phí (VNĐ)
- Cơ sở vật chất	1,000,000 đ/lớp	1,000,000

Hạng mục	Cơ sở tính	Chi phí (VNĐ)
- Tài liệu đào tạo	100,000 đ/người × 15 người	1,500,000
- Giảng viên nội bộ	500,000 đ/giờ × 8 giờ	4,000,000
- Chi phí thời gian học viên	100,000 đ/giờ × 8 giờ × 15 người	12,000,000
- Chi phí quản lý, tổ chức lớp	10% chi phí trực tiếp	1,850,000
Tổng chi phí lớp đào tạo		20,350,000

Lợi ích kinh tế lượng hóa

Lợi ích kinh tế của lớp đào tạo được lượng hóa dựa trên các giả định sau:

Số lượng hồ sơ dịch vụ điện (cấp điện mới, thay đổi hợp đồng, kiểm tra đo đếm...) xử lý trung bình trong năm;

Thời gian xử lý hồ sơ trước và sau đào tạo;

Tỷ lệ lỗi thao tác, hồ sơ phải làm lại và số lượng khiếu nại liên quan đến nghiệp vụ,

Trên cơ sở thống kê nội bộ, tổng chi phí nhân công cho xử lý hồ sơ dịch vụ điện ước khoảng 180 triệu đồng/năm, Sau đào tạo, giả định hiệu suất xử lý được cải thiện ở mức thậm trọng 50%, tương đương tiết kiệm 90 triệu đồng/năm chi phí nhân công,

Ngoài ra, việc chuẩn hóa nghiệp vụ giúp:

Giảm khoảng 50% chi phí xử lý lỗi thao tác;

Giảm khoảng 50% chi phí xử lý khiếu nại liên quan đến nghiệp vụ,

Bảng 3-2: Lợi ích kinh tế thông qua việc tổ chức lớp đào tạo nội bộ

Hạng mục	Cơ sở tính	Lợi ích
Tiết kiệm nhân công do rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ	50% × 180,000,000 đ/năm	90,000,000
Giảm lỗi thao tác, giảm làm lại	50% × 5,600,000 đ/năm	2,800,000
Giảm chi phí xử lý khiếu nại	50% × 1,800,000 đ/năm	900,000

Tổng lợi ích/năm	93,700,000
------------------	------------

Như vậy, với tổng chi phí đầu tư **20,35 triệu đồng/lớp**, lợi ích kinh tế mang lại ước đạt **93,7 triệu đồng/năm**, tương ứng **tỷ lệ lợi ích/chi phí khoảng 4,6 lần**, thời gian hoàn vốn khoảng **2–3 tháng**, Kết quả này cho thấy giải pháp đào tạo là khả thi và cần được triển khai định kỳ,

Đổi mới cơ chế đãi ngộ và khuyến khích,

Cần xây dựng cơ chế tiền lương, thưởng gắn với chất lượng phục vụ và kết quả công việc, Nhân viên có thái độ phục vụ tốt, sáng kiến cải tiến được công nhận phải được biểu dương và khen thưởng kịp thời,

Xây dựng văn hóa dịch vụ trong toàn công ty,

Phải chuyển đổi nhận thức từ “ngành điện là độc quyền cung cấp” sang “dịch vụ điện là phục vụ khách hàng”, Văn hóa doanh nghiệp hướng đến khách hàng cần được lan tỏa thông qua các phong trào thi đua, truyền thông nội bộ,

Nâng cao trách nhiệm và tính kỷ luật,

Rà soát lại cơ cấu tổ chức, phân định rõ trách nhiệm từng vị trí; tăng cường giám sát nội bộ và đánh giá hiệu suất công việc, Nhân viên cần có ý thức rõ ràng về vai trò của mình trong chuỗi cung ứng dịch vụ,

=> Dự kiến hiệu quả:

Nguồn nhân lực được đào tạo tốt và có động lực sẽ tạo nên sự thay đổi lớn trong thái độ phục vụ, từ đó nâng cao mức độ hài lòng khách hàng, giảm khiếu nại, góp phần xây dựng thương hiệu công ty uy tín,

Điều kiện thực hiện:

- Xây dựng kế hoạch đào tạo hằng năm,
- Bố trí ngân sách cho đào tạo và khen thưởng,
- Ban lãnh đạo cam kết đổi mới trong quản trị nhân sự,

3.2.5. Giải pháp về truyền thông và thương hiệu

Trong bối cảnh khách hàng ngày càng quan tâm đến trải nghiệm dịch vụ, công tác truyền thông và xây dựng thương hiệu đóng vai trò quan trọng giúp công ty khẳng định vị thế, đồng thời thúc đẩy sự gắn kết với khách hàng,

Đa dạng hóa kênh truyền thông,

Công ty cần tận dụng mạng xã hội, website, app, báo chí địa phương để truyền tải thông tin về dịch vụ điện, thông báo mất điện, các chương trình khuyến mại, hướng dẫn sử dụng dịch vụ điện tử,

Ví dụ với các Website/Portal của Điện lực, tích hợp banner, pop-up thông báo, mục “Lịch tạm ngừng cấp điện”, “Hướng dẫn DV điện tử” hoặc Đẩy thông báo (push notification) đối với các App chăm sóc khách hàng,

Bảng 3-3: Chi phí đầu tư ban đầu dự kiến cho công tác truyền thông và thương hiệu

Hạng mục	Cơ sở tính	Chi phí (VNĐ)
Nâng cấp website/app (bổ sung module lịch mất điện, thông báo, trang hướng dẫn DV điện tử)	Chia phần đầu tư từ Tổng công ty, phần Điện lực chịu	40,000,000
Thiết kế bộ nhận diện cho kênh số (banner, template bài viết, video ngắn giới thiệu DV điện, clip hướng dẫn)	Thuê đối tác thiết kế + quay dựng cơ bản	20,000,000

Lợi ích định lượng của giải pháp

1 - Giảm số lượt khách hàng gọi điện/đến quầy chỉ để hỏi thông tin:

Giả sử có khoảng ~35,000 lượt/năm (gọi điện tổng đài/đến trực tiếp) chủ yếu để hỏi: “Bao giờ có điện lại?”, “Mất điện khu vực X?”, “Hướng dẫn nộp tiền/đăng ký DV điện tử”... Khi áp dụng truyền thông đa kênh, cập nhật rõ ràng lịch mất điện, hướng dẫn DV điện tử trên web/app, fanpage, Zalo:

Giả định giảm khoảng 30% lượt hỏi thông tin đơn giản → giảm được 10,500 lượt/năm,

Chi phí xử lý mỗi lượt (5–7 phút cán bộ × 100,000 đ/giờ) ≈ 12,000 đ/lượt,

Lợi ích 1 = 10,500 lượt × 12,000 đ ≈ 126,000,000 đ/năm

2 - Giảm chi phí in ấn, dán thông báo giấy

Trước đây: thông báo mất điện, bảo trì lưới, các chương trình khuyến mại thường in giấy/dán bảng tin tổ dân phố, Sau khi chuyển mạnh sang kênh số, chỉ in cho những khu vực/nhóm khách hàng đặc thù (không dùng smartphone, vùng sâu...),

Giả định tiết kiệm được khoảng 25,000,000 đ/năm tiền in ấn, nhân công đi dán, thu hồi thông báo,

Lợi ích 2 = 25,000,000 đ/năm

Như vậy có thể thấy Giải pháp đa dạng hóa kênh truyền thông giúp Công ty truyền tải thông tin về dịch vụ điện, lịch mất điện, khuyến mại và hướng dẫn sử

dụng dịch vụ điện tử một cách kịp thời, đồng bộ đến khách hàng, Với tổng chi phí triển khai năm đầu khoảng 60 triệu đồng và lợi ích lượng hóa ước đạt khoảng 150 triệu đồng/năm, Bên cạnh hiệu quả tài chính, giải pháp còn góp phần quan trọng nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp, tăng mức độ hài lòng và niềm tin của khách hàng, tạo nền tảng cho các bước chuyển đổi số tiếp theo trong cung cấp dịch vụ điện,

Tuyên truyền mạnh mẽ về thanh toán không dùng tiền mặt,

Kết hợp với các ngân hàng, ví điện tử, triển khai các chương trình khuyến khích như hoàn tiền, giảm giá dịch vụ khác khi thanh toán tiền điện qua kênh điện tử,

Xây dựng hình ảnh thương hiệu gắn với cộng đồng,

Tăng cường tham gia các hoạt động an sinh xã hội, hỗ trợ người dân khó khăn, tài trợ các hoạt động văn hóa – giáo dục tại địa phương, Điều này không chỉ nâng cao hình ảnh công ty mà còn tạo sự gắn kết bền chặt với cộng đồng,

Truyền thông nội bộ để lan tỏa văn hóa phục vụ,

Phát động các phong trào thi đua “Nụ cười điện lực”, vinh danh cá nhân, tập thể điển hình trong chăm sóc khách hàng, từ đó nâng cao tinh thần trách nhiệm và lòng tự hào của nhân viên,

=> Dự kiến hiệu quả:

Công tác truyền thông và thương hiệu được đẩy mạnh sẽ giúp gia tăng mức độ tin tưởng của khách hàng, nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ điện tử, đồng thời góp phần tạo dựng hình ảnh Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm là doanh nghiệp hiện đại, thân thiện và có trách nhiệm xã hội,

Điều kiện thực hiện:

- Xây dựng kế hoạch truyền thông dài hạn, ngân sách phù hợp,
- Phối hợp chặt chẽ với các tổ chức truyền thông, ngân hàng, cơ quan địa phương,
- Phát huy vai trò tiên phong của đội ngũ lãnh đạo và các phòng ban,

Sau khi đề xuất hệ thống giải pháp, để đảm bảo việc triển khai có thể theo dõi, đo lường và đánh giá hiệu quả, đề tài xây dựng bộ chỉ tiêu KPI như dưới đây,

3.3. Bộ chỉ tiêu KPI đánh giá hiệu quả thực hiện giải pháp

Để đảm bảo tính khả thi và đánh giá hiệu quả thực thi các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, luận văn xây

dựng bộ chỉ tiêu KPI theo hướng tập trung vào các kết quả đầu ra chính, phù hợp với mục tiêu chiến lược của ngành điện và định hướng chuyển đổi số, Các KPI được xác định trên nguyên tắc: đo lường được, có cơ sở dữ liệu theo dõi, phản ánh kết quả cuối cùng và phù hợp với mục tiêu quản trị của đơn vị,

Việc lựa chọn chỉ tiêu tập trung vào các nhóm giải pháp trọng tâm bao gồm: nâng cao độ tin cậy cung cấp điện, tăng cường chuyển đổi số và cải thiện chất lượng dịch vụ khách hàng, Các giải pháp mang tính hỗ trợ (hoàn thiện quy trình nội bộ, tăng cường truyền thông, đào tạo nhận thức) được triển khai song song nhưng không xây dựng KPI riêng nhằm tránh dàn trải và bảo đảm tính tập trung,

Bảng 3-4: Bộ chỉ tiêu KPI đánh giá hiệu quả triển khai các giải pháp

Nhóm giải pháp	Chỉ tiêu KPI	Đơn vị tính	Hiện trạng (2024)	Mục tiêu (2027)	Ghi chú
Nâng cao độ tin cậy cung cấp điện	SAIDI – Thời gian mất điện trung bình	giờ/kh/năm	330	≤ 290	Giảm $\geq 12\%$
	SAIFI – Số lần mất điện trung bình	lần/kh/năm	4,2	$\leq 3,6$	Giảm $\geq 14\%$
Chuyển đổi số & tự động hóa	Tỷ lệ giao dịch điện lực trực tuyến	%	92	≥ 98	Theo định hướng EVNHANOI
	Tỷ lệ thanh toán không dùng tiền mặt	%	90	≥ 98	
Nâng cao chất lượng dịch vụ	Mức độ hài lòng khách hàng	điểm	4,10	$\geq 4,30$	
	Tỷ lệ xử lý yêu cầu đúng hạn	%	97	≥ 99	
Phát triển năng lực đội ngũ	Tỷ lệ cán bộ được đào tạo chuyển đổi số	%	70	100	

Ý nghĩa của bộ chỉ tiêu

- Góp phần theo dõi mức độ hoàn thành các mục tiêu trọng tâm,
- Tập trung vào kết quả cuối cùng thay vì chỉ đo lường hoạt động,
- Đồng bộ với hệ thống đánh giá của EVN và EVNHANOI,
- Tạo cơ sở cho việc đánh giá hiệu quả đầu tư, cải thiện năng lực vận hành và chất lượng phục vụ khách hàng,

Phương thức theo dõi và đánh giá

- Định kỳ đánh giá theo tháng, quý và năm,
- Áp dụng hệ thống theo dõi số liệu EVNHANOI, Trung tâm CSKH và hệ thống OMS/CMIS,
- Cập nhật kết quả KPI công khai trong cuộc họp giao ban và chương trình thi đua nội bộ,

3,4, Kiến nghị thực hiện cho giải pháp

Để các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm được triển khai thành công, cần có sự phối hợp đồng bộ giữa nhiều chủ thể liên quan, Một số kiến nghị cụ thể được đề xuất như sau:

a, Đối với Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm,

- Chủ động xây dựng kế hoạch triển khai cụ thể cho từng nhóm giải pháp, xác định rõ lộ trình, nguồn lực và phân công trách nhiệm cho từng phòng ban, đơn vị trực thuộc,
- Tăng cường công tác giám sát, đánh giá kết quả thực hiện giải pháp thông qua hệ thống chỉ tiêu định lượng (KPIs), đảm bảo tính minh bạch và khả năng đo lường,
- Đẩy mạnh công tác đào tạo, nâng cao năng lực cán bộ công nhân viên, khuyến khích tinh thần đổi mới sáng tạo và thái độ phục vụ khách hàng,

b, Đối với Tổng công ty Điện lực TP, Hà Nội và Tập đoàn Điện lực Việt Nam,

- Hỗ trợ nguồn vốn đầu tư, đặc biệt cho các dự án hiện đại hóa lưới điện, triển khai công nghệ SCADA/DMS, CRM và các nền tảng số,
- Xây dựng cơ chế linh hoạt hơn về thủ tục hành chính, giảm bớt sự chồng chéo trong các quy định nội bộ, tạo điều kiện để đơn vị thành viên chủ động cải tiến dịch vụ,
- Ban hành các chính sách khuyến khích chuyển đổi số, thanh toán không dùng tiền mặt, đồng thời có cơ chế khen thưởng các đơn vị đạt kết quả nổi bật về dịch vụ khách hàng,

c, Đối với chính quyền địa phương,

- Tăng cường phối hợp trong công tác quy hoạch đô thị, hạ tầng điện lực và giải phóng mặt bằng để đảm bảo tiến độ thi công các dự án cải tạo, nâng cấp lưới điện,

- Hỗ trợ công tác truyền thông, tuyên truyền đến người dân về việc sử dụng điện an toàn, tiết kiệm, cũng như khuyến khích thanh toán tiền điện qua kênh điện tử,

- Kết nối hệ thống dịch vụ công trực tuyến với dịch vụ điện lực để tạo thuận lợi hơn cho khách hàng trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ,

d, Đối với khách hàng sử dụng điện,

- Chủ động tiếp cận và sử dụng các dịch vụ điện tử do công ty cung cấp, như App CSKH, hóa đơn điện tử, thanh toán trực tuyến,

- Phối hợp chặt chẽ với công ty trong quá trình thực hiện các thủ tục cấp điện, thông báo sự cố, góp ý cải tiến dịch vụ,

- Nâng cao ý thức sử dụng điện tiết kiệm, hiệu quả, góp phần giảm áp lực lên hệ thống lưới điện trong giờ cao điểm,

Tóm lại, các giải pháp chỉ có thể phát huy hiệu quả tối đa khi được triển khai trong một cơ chế phối hợp chặt chẽ và đồng bộ giữa công ty điện lực, tập đoàn, chính quyền địa phương và chính khách hàng, Sự đồng thuận và cam kết của tất cả các bên sẽ là yếu tố quyết định để Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững của ngành điện và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn,

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trong Chương 3, đề án đã đề xuất hệ thống các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, dựa trên cơ sở lý luận đã trình bày ở Chương 1 và thực trạng phân tích ở Chương 2,

Trước hết, luận văn đã xác định định hướng phát triển của công ty phù hợp với chủ trương của Tập đoàn Điện lực Việt Nam và yêu cầu của khách hàng trong bối cảnh chuyển đổi số và phát triển bền vững, Đây là cơ sở để hoạch định các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ một cách đồng bộ và lâu dài,

Tiếp đó, năm nhóm giải pháp chủ yếu đã được đề xuất, bao gồm:

Giải pháp kỹ thuật, tập trung vào đầu tư, hiện đại hóa và tự động hóa lưới điện nhằm nâng cao độ tin cậy cung cấp điện,

Giải pháp về quy trình dịch vụ khách hàng, hướng tới đơn giản hóa thủ tục, rút ngắn thời gian xử lý, tăng tính minh bạch và thuận tiện,

Giải pháp công nghệ thông tin, nhân mạnh chuyển đổi số, triển khai dịch vụ trực tuyến, khai thác dữ liệu lớn phục vụ quản lý và chăm sóc khách hàng,

Giải pháp về nguồn nhân lực, chú trọng đào tạo, phát triển kỹ năng, nâng cao tinh thần trách nhiệm và tác phong phục vụ của đội ngũ cán bộ, công nhân viên,

Giải pháp về truyền thông và thương hiệu, nhằm tăng cường sự gắn kết với khách hàng, nâng cao uy tín và hình ảnh của công ty trên địa bàn,

Bên cạnh đó, luận văn cũng đưa ra các kiến nghị thực hiện để bảo đảm các giải pháp được triển khai đồng bộ, hiệu quả, có sự hỗ trợ từ cơ quan quản lý Nhà nước, Tập đoàn Điện lực Việt Nam cũng như chính quyền địa phương,

Như vậy, Chương 3 đã đề xuất hệ thống giải pháp toàn diện, có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế của Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, Đây sẽ là cơ sở quan trọng để công ty không chỉ khắc phục những hạn chế hiện tại mà còn nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ cung cấp điện, đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng, góp phần vào mục tiêu phát triển bền vững của ngành điện lực,

III. KẾT LUẬN

Chất lượng dịch vụ cung cấp điện đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong sự phát triển kinh tế – xã hội, nhất là tại các đô thị lớn nơi nhu cầu phụ tải tăng trưởng nhanh, Trong bối cảnh ngành điện đang chuyển đổi số toàn diện, khách hàng ngày càng kỳ vọng cao hơn vào sự minh bạch, tiện ích và độ tin cậy của dịch vụ, Vì vậy, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm là hết sức cần thiết, vừa có ý nghĩa lý luận, vừa có giá trị thực tiễn đối với hoạt động sản xuất – kinh doanh của đơn vị,

Đề án đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến dịch vụ và chất lượng dịch vụ cung cấp điện; phân tích các yếu tố ảnh hưởng, các chỉ tiêu đánh giá cũng như kinh nghiệm trong và ngoài nước, Trên cơ sở đó, đề án đã đánh giá toàn diện thực trạng chất lượng dịch vụ tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm giai đoạn 2022–2024, chỉ ra những điểm mạnh và hạn chế chủ yếu, Đặc biệt, đề án đã đề xuất 5 nhóm giải pháp mang tính đồng bộ và khả thi (giải pháp kỹ thuật, quy trình dịch vụ khách hàng, công nghệ thông tin, nguồn nhân lực, truyền thông và thương hiệu), kèm theo kiến nghị triển khai nhằm phát huy thế mạnh, khắc phục hạn chế, hướng tới nâng cao chất lượng dịch vụ trong thời gian tới,

Do điều kiện thời gian và nguồn lực nghiên cứu có hạn, đề tài chưa đi sâu phân tích định lượng về mối quan hệ giữa mức độ hài lòng của khách hàng và các yếu tố ảnh hưởng; chưa khảo sát diện rộng đối với nhiều nhóm khách hàng khác nhau để phản ánh đầy đủ hơn các kỳ vọng và yêu cầu của họ, Ngoài ra, các giải pháp đề xuất mới dừng ở mức định hướng và kiến nghị, chưa có điều kiện xây dựng kế hoạch triển khai chi tiết gắn với chi phí và nguồn lực cụ thể,

Trong tương lai, cần có các nghiên cứu chuyên sâu hơn theo hướng: (i) Ứng dụng các mô hình định lượng để đo lường và phân tích mức độ hài lòng của khách hàng sử dụng điện; (ii) So sánh, đối chiếu chất lượng dịch vụ giữa các công ty điện lực cùng địa bàn để có cái nhìn toàn diện và khách quan hơn; (iii) Đề xuất giải pháp gắn với phân tích chi phí – lợi ích để nâng cao tính khả thi khi áp dụng vào thực tiễn,

Tóm lại, đề án đã góp phần làm rõ cơ sở lý luận, đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, Mặc dù còn có những hạn chế nhất định, song kết quả nghiên cứu có thể làm tài liệu tham khảo hữu ích cho đơn vị trong quá trình hoạch định chiến lược và triển khai các hoạt động cải tiến dịch vụ, hướng tới mục tiêu phát triển bền vững của ngành điện lực,

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Công Thương, Thông tư 30/2019/TT-BCT quy định về chỉ số độ tin cậy cung cấp điện, Hà Nội, 2019,
- [2] Bộ Công Thương, Thông tư 34/2019/TT-BCT về hệ thống thông tin và báo cáo trong quản lý năng lượng, Hà Nội, 2019,
- [3] EVN, Báo cáo tổng kết công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng năm 2024, Hà Nội: EVN, 2024,
- [4] EVNHANOI, Báo cáo hoạt động sản xuất kinh doanh và chuyển đổi số năm 2024, Hà Nội: EVNHANOI, 2024,
- [5] A, Parasuraman, V, A, Zeithaml, and L, L, Berry, “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality,” *Journal of Retailing*, vol, 64, no, 1, pp, 12–40, 1988,
- [6] E, Fumagalli et al., *Service Quality Regulation in Electricity Distribution and Retailing*, Springer, 2007,
- [7] M, J, C, de Mendonça, “Service quality performance indicators for electricity distribution,” *Utilities Policy*, vol, 78, 101482, 2023,
- [8] M, Resende, “Mapping service quality in electricity distribution,” *Utilities Policy*, vol, 56, pp, 41–52, 2019,
- [9] Y,-T, Jou et al., “Assessing service quality and customer satisfaction of electric utility companies,” *Electronics*, vol, 11, no, 22, 3646, 2022,
- [10] N, T, Tuyền, “Đánh giá sự hài lòng của hộ gia đình về chất lượng dịch vụ cung cấp điện,” *Tạp chí Khoa học Nông nghiệp Việt Nam*, no, 2, pp, 45–53, 2017,
- [11] T, Q, Nguyễn and M, T, Hồ, “Nâng cao chất lượng dịch vụ điện sinh hoạt tại Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế,” *Tạp chí Công Thương*, 2021,
- [12] V, T, Trần, Phân tích sự hài lòng của khách hàng đối với công tác dịch vụ khách hàng tại Công ty Điện lực Trà Vinh, Khóa luận ĐH, 2020,

PHỤ LỤC

BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

Xin vui lòng cho biết mức độ đồng ý của bạn với các phát biểu sau đây về Chất lượng dịch vụ cung cấp điện tại Công ty Điện lực Bắc Từ Liêm, theo thứ tự từ 1 đến 5 với mức hài lòng tăng dần, Vui lòng đánh dấu vào ô mà bạn chọn,

STT	Mã hóa	Diễn giải	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Độ tin cậy							
1	DTC1	Điện lực luôn thực hiện các dịch vụ (lắp công tơ, sửa chữa điện, thu tiền điện, thông báo mất điện,,,) đúng như cam kết	1	2	3	4	5
2	DTC2	Điện lực thực hiện dịch vụ chính xác, không có sai sót	1	2	3	4	5
3	DTC3	Khi ông/bà thắc mắc, khiếu nại, điện lực luôn giải quyết thỏa đáng	1	2	3	4	5
4	DTC4	Điện lực thực hiện đóng, cắt điện đúng giờ như lịch đã thông báo	1	2	3	4	5
Năng lực phục vụ							
1	NLPV1	Điện lực luôn cung cấp đủ điện cho nhu cầu sử dụng điện của quý ông/bà	1	2	3	4	5
2	NLPV2	Thời hạn để điện lực giải quyết các yêu cầu là hợp với ý muốn của ông/bà	1	2	3	4	5

STT	Mã hóa	Diễn giải	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
3	NLPV3	Nhân viên điện lực nắm vững nghiệp vụ, giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của khách hàng	1	2	3	4	5
4	NLPV4	Ông/bà nhanh chóng được đón tiếp và phục vụ tại phòng giao dịch	1	2	3	4	5
5	NLPV5	Điện lực luôn hỗ trợ xử lý kịp thời, nhanh chóng các sự cố điện trong quá trình sử dụng	1	2	3	4	5
Chất lượng điện							
1	CLD1	Chất lượng điện năng ổn định, điện không bị yếu, chập chờn gây hư hỏng thiết bị hay gây phiền toái trong lúc sử dụng	1	2	3	4	5
2	CLD2	Tổng thời gian mất điện tại nhà ông/bà trong 1 năm trở lại đây nhìn chung là chấp nhận được	1	2	3	4	5
3	CLD3	Trong 1 năm trở lại đây, khu vực nhà ông/bà ít xảy ra mất điện đột xuất	1	2	3	4	5
Sự thuận tiện							
1	STT1	Thủ tục dịch vụ của điện lực đơn giản, dễ làm	1	2	3	4	5

STT	Mã hóa	Diễn giải	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
2	STT2	Điện lực có nhiều hình thức để tiếp nhận yêu cầu của khách hàng	1	2	3	4	5
3	STT3	Thời gian làm việc của điện lực thuận tiện cho việc giao dịch của khách hàng	1	2	3	4	5
4	STT4	Điện lực hiện có nhiều hình thức thu tiền điện thuận tiện cho khách hàng	1	2	3	4	5
Phương tiện làm việc							
1	PTLV1	Điện lực có hệ thống lưới điện đảm bảo và trang thiết bị làm việc hiện đại	1	2	3	4	5
2	PTLV2	Các điện lực có phòng giao dịch với đầy đủ tiện nghi phục vụ cho khách hàng	1	2	3	4	5
3	PTLV3	Hệ thống đường dây và công tơ cấp điện cho nhà ông/bà được lắp đặt gọn gàng, đảm bảo an toàn	1	2	3	4	5
4	PTLV4	Điện lực có các kênh thông tin đảm bảo liên lạc tốt với khách hàng	1	2	3	4	5
5	PTLV5	Số lượng phòng giao dịch nhiều, đảm bảo thuận tiện cho khách hàng	1	2	3	4	5
Sự đồng cảm			3				

STT	Mã hóa	Diễn giải	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	SDC1	Điện lực luôn tôn trọng quyền lợi của ông/bà	1	2	3	4	5
2	SDC2	Điện lực luôn chú ý và hiểu được những vấn đề mà ông/bà quan tâm nhất	1	2	3	4	5
3	SDC3	Khách hàng được tư vấn, hướng dẫn sử dụng điện an toàn, tiết kiệm và hiệu quả	1	2	3	4	5
4	SDC4	Điện lực ứng xử có trách nhiệm với cộng đồng và môi trường	1	2	3	4	5
Chất lượng dịch vụ							
1	CLDV1	Ông/bà hoàn toàn hài lòng về dịch vụ cung cấp của điện lực	1	2	3	4	5
2	CLDV2	Điện lực nhìn chung là đáp ứng được nhu cầu và kỳ vọng của ông/bà	1	2	3	4	5
3	CLDV3	Trong tương lai nếu có nhà cung cấp điện khác, ông/bà vẫn tiếp tục sử dụng điện của công ty điện lực Bắc Từ Liêm	1	2	3	4	5