

TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC



**EVN NPC**  
**NEPC**

**GIÁO TRÌNH**  
**KINH DOANH ĐIỆN NĂNG**

**NGÀNH/NGHỀ: QUẢN LÝ VẬN HÀNH, SỬA CHỮA ĐƯỜNG  
DÂY VÀ TRẠM BIẾN ÁP CÓ ĐIỆN ÁP 110KV TRỞ XUỐNG**

**TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-NEPC ngày .../.../2020  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Điện lực miền Bắc)*

**Hà Nội, năm 2020**

## **TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN**

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

## LỜI NÓI ĐẦU

Kinh doanh điện năng là môn học quan trọng trong chương trình đào tạo hệ Cao đẳng và Trung cấp tại trường Cao đẳng Điện lực Miền Bắc. Môn học này là môn học tự chọn với học sinh, sinh viên và nội dung ngày càng được nâng cao cả về lý thuyết và thực tiễn.

Cuốn Giáo trình kinh doanh điện năng này không chỉ phù hợp cho người học mà còn phù hợp cho những người cần tham khảo. Cấu trúc của giáo trình gồm các nội dung sau:

*Bài 1:* Đặc điểm và vai trò của công tác Kinh doanh điện năng

*Bài 2:* Quy trình giao dịch với khách hàng

*Bài 3:* Quy trình cấp điện

*Bài 4:* Quy trình ký kết và quản lý hợp đồng mua bán điện

*Bài 5:* Quy trình quản lý thiết bị đo đếm

*Bài 6:* Quy trình ghi chỉ số công tơ và lập hóa đơn tiền điện

*Bài 7:* Quy trình thu và theo dõi nợ tiền điện

Khi biên soạn, chúng tôi đã tham khảo các tài liệu giảng dạy môn học này để giáo trình vừa đạt yêu cầu cao về nội dung vừa thích hợp với đối tượng là sinh viên của trường Cao đẳng Điện lực Miền Bắc.

Khi viết chúng tôi đã hết sức cố gắng để cuốn sách được hoàn chỉnh, song chắc chắn không tránh khỏi sai sót, vì vậy rất mong nhận được sự góp ý của độc giả.

**Tập thể giảng viên**  
**KHOA KHOA HỌC CƠ BẢN**

## MỤC LỤC

<b>ĐỀ MỤC</b>	<b>TRANG</b>
<b>Lời nói đầu</b>	3
<b>Bài 1: Đặc điểm và vai trò của công tác Kinh doanh điện năng</b>	7
1. Vai trò của ngành điện trong nền kinh tế quốc dân	7
2. Đặc điểm của sản phẩm điện năng và các chỉ tiêu cơ bản trong công tác kinh doanh điện năng	10
3. Các giải pháp tiết kiệm điện	12
<b>Bài 2: Quy trình giao dịch với khách hàng</b>	14
1. Nguyên tắc và quy định giao dịch với khách hàng	14
2. Các hình thức giao dịch khách hàng	15
<b>Bài 3: Quy trình cấp điện</b>	18
1. Nguyên tắc và phân cấp thỏa thuận đấu nối công trình điện	18
2. Cấp điện mới từ lưới điện hạ áp	19
3. Cấp điện từ lưới điện trung áp	21
<b>Bài 4: Quy trình ký kết và quản lý hợp đồng mua bán điện</b>	25
1. Phân cấp ký kết HĐMBĐ	25
2. Hợp đồng mua bán điện	26
3. Điều kiện ký kết và chấm dứt HĐMBĐ	28
<b>Bài 5: Quy trình quản lý thiết bị đo đếm</b>	30
1. Lắp đặt và treo tháo thiết bị đo đếm	30
2. Quản lý hoạt động và chất lượng của hệ thống ĐDDN	31
3. Kiểm tra thiết bị đo đếm và xử lý sự cố về thiết bị ĐDDN	33
<b>Bài 6: Quy trình ghi chỉ số công tơ và lập hóa đơn tiền điện</b>	35
1. Ghi chỉ số công tơ	35
2. Lập hóa đơn tiền điện	39
<b>Bài 7: Quy trình thu và theo dõi nợ tiền điện</b>	46
1. Một số yêu cầu của quy trình thu và theo dõi nợ tiền điện	46
2. Nhiệm vụ thu và theo dõi nợ tiền điện	48
3. Tổ chức thực hiện thu tiền điện	50
4. Quyết toán số tiền phải thu và số dư nợ	51
5. Quản lý hóa đơn và thu nộp tiền điện	53

# MÔN HỌC KINH DOANH ĐIỆN NĂNG

Mã môn học: MH25

## I. VỊ TRÍ, VAI TRÒ VÀ Ý NGHĨA MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn học được bố trí giảng dạy trong học kỳ 2, năm học thứ 2;
- Ý nghĩa: Môn học trang bị cho người học quy trình kinh doanh điện năng và quy trình giao tiếp khách hàng trong kinh doanh điện năng;
- Vai trò: Là môn học đào tạo nghề tự chọn.

## II. MỤC TIÊU CỦA MÔN HỌC:

- Học xong môn học này, người học có khả năng:
- Trình bày được nội dung quy trình kinh doanh điện năng và quy trình giao tiếp với khách hàng của ngành điện;
  - Thực hiện được quy trình kinh doanh điện năng và quy trình giao tiếp với khách hàng của ngành điện;
  - Chăm thận, tự giác.

## III. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH:

Số TT	Tên chương mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, bài tập	Kiểm tra (*)
1	Đặc điểm và vai trò của công tác Kinh doanh điện năng	3	3		
2	Quy trình giao dịch với khách hàng	4	3	1	
3	Quy trình cấp điện	6	4	2	
4	Quy trình ký kết và quản lý hợp đồng mua bán điện	8	5	2	1
5	Quy trình quản lý thiết bị đo đếm	7	5	2	
6	Quy trình ghi chỉ số công tơ và lập hóa đơn tiền điện	12	8	3	1
7	Quy trình thu và theo dõi nợ tiền điện	5	4		1
	<b>TỔNG CỘNG</b>	<b>45</b>	<b>32</b>	<b>10</b>	<b>3</b>

## **IV. YÊU CẦU VỀ ĐÁNH GIÁ HOÀN THÀNH MÔN HỌC:**

### **1. Nội dung đánh giá:**

#### ***Kiến thức:***

- Đặc điểm, vai trò của công tác KDDN.
- Một số vấn đề cơ bản về giao tiếp, giao tiếp khách hàng và hội nghị khách hàng.
- Quy trình ký kết HĐMBĐ và quản lý HĐMBĐ.
- Quy trình cấp điện; quy trình quản lý hệ thống đo đếm điện năng; ghi chỉ số công tơ; lập hóa đơn tiền điện; quy trình thu và theo dõi nợ tiền điện;

#### ***Kỹ năng:***

- Nhận biết được đặc điểm, vai trò của công tác KDDN.
- Thực hiện được việc giao dịch với khách hàng theo đúng quy định.
- Nhận biết được những quy định về dịch vụ cấp điện.
- Thực hiện được việc ký kết và quản lý hợp đồng mua bán điện.
- Thực hiện được việc lắp đặt và quản lý hệ thống đo đếm điện năng; ghi chỉ số công tơ; lập hóa đơn tiền điện, thu tiền điện và theo dõi nợ tiền điện;

***Thái độ:*** Cẩn thận, tự giác.

### **2. Công cụ đánh giá:**

- Hệ thống ngân hàng câu hỏi về kinh doanh điện năng và dịch vụ khách hàng, về các quy định của pháp luật liên quan đến kinh doanh điện năng.

### **3. Phương pháp đánh giá:**

- Trắc nghiệm
- Tự luận

# **BÀI 1: ĐẶC ĐIỂM VÀ VAI TRÒ CỦA CÔNG TÁC KINH DOANH ĐIỆN NĂNG**

**Giới thiệu:**

**Mục tiêu:**

Học xong bài này, người học có khả năng:

**- Kiến thức:**

Trình bày được nội dung vai trò của ngành điện trong nền kinh tế quốc dân; đặc điểm của sản phẩm điện năng, các chỉ tiêu cơ bản của công tác kinh doanh điện năng, vai trò của các bộ phận trong kinh doanh điện năng; các giải pháp tiết kiệm điện.

**- Kỹ năng:**

Nhận biết được vai trò của ngành điện trong nền kinh tế quốc dân; đặc điểm của sản phẩm điện năng, các chỉ tiêu cơ bản của công tác kinh doanh điện năng, vai trò của các bộ phận trong kinh doanh điện năng; Thực hiện các giải pháp tiết kiệm điện.

**- Thái độ:** Cần thận và tự giác, có ý thức tiết kiệm điện, tiết kiệm năng lượng

**Nội dung chính:**

## **1. Vai trò của ngành điện trong nền kinh tế quốc dân**

### **1.1. Vài nét khái quát về sự phát triển của ngành Điện Việt Nam**

- Điện năng được sử dụng ở nước ta từ cuối thế kỷ XIX khi người Pháp đưa đến những chiếc máy phát điện công suất nhỏ để phục vụ ánh sáng sinh hoạt cho các ông chủ và người có chức, có quyền trong bộ máy cai trị. Sau đó, những máy phát điện (nhà máy điện) Đi-ê-den nhỏ được lắp đặt: Nhà máy điện đầu tiên ở Việt Nam là nhà máy đèn Chợ Quán ở Sài Gòn – 1889, công suất 3200kW chạy bằng dầu; Nhà máy điện đầu tiên ở miền Bắc là nhà máy điện Cửa Cẩm - Hải Phòng - 1892, công suất thiết kế 5,5MW.

**Sản lượng điện sản xuất tăng gấp 5 lần sau tiếp quản:** Khi tiếp quản Thủ đô (tháng 10/1954), cơ sở vật chất của ngành Điện miền Bắc là 5 nhà máy điện với tổng công suất không vượt quá 31,5 MW, tổng sản lượng điện khoảng 53 triệu kWh/năm. Tổng sản lượng điện sản xuất năm 1960 là 250 triệu kWh, tăng 5 lần so với thời điểm tiếp quản.

**Xây dựng đường dây 35 kV đầu tiên ở miền Bắc:** Tháng 1/1958, tuyến đường dây 35 kV đầu tiên (Hà Nội - Phố Nối) được xây dựng và trong quý III cùng năm đã khánh thành, đóng điện thành công. Cùng với các tuyến đường dây

30,5 kV cũ được cải tạo, nâng cấp lên 35 kV từ sau khi tiếp quản Thủ đô, kể từ đây, hàng ngàn km đường dây 35 kV tiếp tục được xây dựng, phủ khắp miền Bắc, đảm bảo cung cấp điện cho các khu công nghiệp, đô thị, thủy lợi và một phần phục vụ nông thôn.

**Xây dựng nhà máy nhiệt điện lớn đầu tiên ở miền Bắc:** Nhà máy Nhiệt điện Uông Bí được khởi công ngày 19/5/1961. Đây là công trình trọng điểm của Nhà nước, công trình nhiệt điện lớn nhất của ngành Điện miền Bắc thời kỳ này, do Liên Xô giúp đỡ xây dựng, cung cấp thiết bị và đào tạo cán bộ, công nhân.

**Xây dựng các tuyến đường dây 110 kV đầu tiên của miền Bắc:** Năm 1963, những đường dây 110 kV đầu tiên là Thác Bà - Thái Nguyên - Tuyên Quang, Đông Anh - Uông Bí - Hải Phòng đã được xây dựng, đưa vào vận hành, kết nối 9 nhà máy điện ở miền Bắc thành một hệ thống sản xuất, truyền tải điện với tổng công suất 130 MW (chưa kể 3 nhà máy nhiệt điện Vinh, Lào Cai, Thanh Hóa vận hành độc lập). Đây là giai đoạn phát triển rực rỡ nhất của hệ thống điện trước khi Mỹ tiến hành chiến tranh phá hoại miền Bắc.

**Xây dựng nhà máy thủy điện công suất lớn đầu tiên ở miền Bắc:** Năm 1964, ngành Điện miền Bắc khởi công xây dựng Nhà máy Thủy điện Thác Bà công suất 108 MW, gồm 3 tổ máy 36 MW, do Liên Xô viện trợ. Đây là công trình trọng điểm của Kế hoạch 5 năm lần thứ nhất (1961 - 1965). Nhà máy khánh thành đợt 1 và đưa vào vận hành ngày 5/10/1971, đến tháng 5/1972 đã hoàn thành toàn bộ.

**Xây dựng đường dây 220 kV đầu tiên ở miền Bắc:** Tháng 3/1979, tuyến đường dây 220 kV Hà Đông - Hòa Bình được khởi công xây dựng và đến tháng 5/1981 đưa vào vận hành. Đây là đường dây truyền tải 220 kV đầu tiên ở miền Bắc, nâng cao năng lực truyền tải, cung cấp điện và tạo cơ sở kỹ thuật cho việc xây dựng đường dây siêu cao áp 500 kV Bắc - Nam sau này.

**Xây dựng “công trình thế kỷ” Thủy điện Hòa Bình:** Ngày 6/11/1979, hàng vạn cán bộ, công nhân viên Việt Nam và 186 chuyên gia Liên Xô đã cùng tham gia Lễ khởi công xây dựng công trình Thủy điện Hòa Bình. Công trình do Liên Xô giúp đỡ với 8 tổ máy, tổng công suất 1.920 MW. Trong thập niên 80, 90 của thế kỷ XX, Thủy điện Hòa Bình được đánh giá là “công trình thế kỷ” của đất nước và mang tầm thế giới. Ngày 30/12/1988, tổ máy 1 (240 MW) đã phát điện, hòa lưới điện quốc gia. Sau đó, mỗi năm hoàn thành và đưa từ 1-2 tổ máy vào vận hành. Tại thời điểm khánh thành Nhà máy (tháng 12/1994), Thủy điện



Hòa Bình đã sản xuất được hơn 21,366 tỷ kWh, chiếm 46% tổng sản lượng điện quốc gia.

**Xây dựng hệ thống truyền tải điện siêu cao áp 500 kV Bắc - Nam:** Với chiều dài gần 1.500 km từ Hòa Bình đến Phú Lâm, đường dây tải điện siêu cao áp 500 kV Bắc - Nam mạch 1 được khởi công xây dựng ngày 5/4/1992, khánh thành và đóng điện vận hành ngày 27/5/1994. Đây là công trình điện siêu cao áp đầu tiên, hoàn toàn mới về kỹ thuật và công nghệ đối với ngành Điện Việt Nam. Với việc hoàn thành xây dựng công trình trong 2 năm là một kỳ tích về tốc độ xây dựng, thể hiện sự quyết tâm, nỗ lực và trình độ trí tuệ của những người làm điện Việt Nam.

Ngày 23/10/2005, đường dây 500 kV mạch 2 được hoàn thành và đưa vào vận hành, tạo thành 2 đường dây siêu cao áp song song xuyên suốt đất nước, truyền tải điện vào - ra hai miền, nâng cao độ an toàn cung cấp điện và chất lượng điện cho cả hệ thống, tạo điều kiện để khai thác hợp lý các nguồn điện trên toàn quốc, đồng thời, tạo tiền đề quan trọng nhất cho sự ra đời của Tổng công ty Truyền tải điện Quốc gia sau này.

Ngày 5/5/2014 tiếp tục khánh thành đường dây 500 kV mạch 3 (Pleiku - Mỹ Phước - Cầu Bông) dài 445 km, đi qua 6 tỉnh, thành (Gia Lai, Đắk Lắk, Đắk Nông, Bình Phước, Bình Dương và thành phố Hồ Chí Minh) sau hơn 2 năm xây dựng, “giải quyết” được nguy cơ thiếu điện cục bộ tại các tỉnh miền Nam.

**Thiết kế, chế tạo, thành công MBA từ 110 - 500 kV:** Năm 1995, ngành Cơ khí Điện lực Việt Nam đã đạt được thành tích đáng ghi nhận: Hoàn thành nghiên cứu và chế tạo thành công máy biến áp (MBA) 110 kV - 25.000 kVA. Năm 2003, chế tạo thành công MBA 220 kV - 125 MVA. Đến năm 2005, ngành Cơ khí Điện lực đã tự sửa chữa MBA 500 kV và chế tạo được MBA 220 kV công suất 250 MVA. Đặc biệt, năm 2010, ngành Cơ khí Điện lực đã có bước tiến dài khi chế tạo thành công MBA 500 kV. Năm 2011, MBA 500 kV - 3x150 MVA đầu tiên hoàn toàn do Việt Nam chế tạo được lắp đặt vận hành thành công tại Trạm 500 kV Nho Quan.

**Xây dựng nhà máy thủy điện lớn nhất Đông Nam Á:** Ngày 2/12/2005, Việt Nam khởi công xây dựng Thủy điện Sơn La - công trình thủy điện lớn nhất Đông Nam Á đến thời điểm hiện tại. Với tổng công suất đặt 2.400 MW, tổng vốn đầu tư gần 60.196 tỷ đồng, đây là công trình thủy điện có quy mô lớn nhất nước ta cả về công suất, vốn đầu tư và số hộ dân phải tái định cư. Ngày

23/12/2012, đã khánh thành toàn bộ công trình, vượt tiến độ 3 năm nhờ đó đã làm lợi khoảng 1 tỷ USD cho Nhà nước.

**Vận hành ổn định thị trường điện Việt Nam:** Thị trường điện tại Việt Nam được hình thành và phát triển qua 3 cấp độ: Cấp độ 1 (2005 - 2014): Thị trường phát điện cạnh tranh; Cấp độ 2 (2015 - 2022): Thị trường bán buôn điện cạnh tranh; Cấp độ 3 (từ sau 2022): Thị trường bán lẻ điện cạnh tranh.

## **1.2. Vai trò của ngành Điện trong nền kinh tế quốc dân**

- Ngành Điện phải đi trước một bước, là động lực các ngành nền kinh tế khác phát triển.

- Mạng điện được mở rộng đến từng vùng nông thôn, miền núi, hải đảo, mọi vùng của đất nước, góp phần thay đổi cơ cấu kinh tế, phát triển nông nghiệp, mở mang ngành nghề, cải thiện đời sống văn hóa, nâng cao dân trí, còn giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo an ninh quốc phòng và trật tự an toàn xã hội.

- Góp phần vào sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, giữ vai trò rất quan trọng trong quá trình “ Đưa nước ta ra khỏi tình trạng kém phát triển, nâng cao rõ rệt đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân, tạo nền tảng đến năm 2020, nước ta cơ bản trở thành một nước công nghiệp theo hướng hiện đại.

## **2. Đặc điểm của sản phẩm điện năng và các chỉ tiêu cơ bản trong công tác kinh doanh điện năng**

### **2.1. Khái quát**

Quá trình sản xuất và tiêu thụ điện năng bao gồm các khâu cơ bản:

- Khâu sản xuất: Đó là quá trình biến đổi các dạng năng lượng như: than, dầu, khí, năng lượng nguyên tử, thủy năng... thành điện năng.

- Khâu truyền tải: Điện năng sau khi sản xuất tại nhà máy được đưa lên hệ thống thông qua các đường dây tải điện cao áp (110 - 500) kV để truyền tải công suất đến nơi tiêu thụ.

- Khâu phân phối và tiêu thụ: Năng lượng điện từ các trạm biến áp khu vực cung cấp cho phụ tải bằng mạng điện phân phối. Tại phụ tải năng lượng điện được biến thành các dạng năng lượng khác.

### **2.2. Đặc điểm của sản phẩm điện năng**

Quá trình sản xuất và tiêu thụ điện năng khác với sản phẩm hàng hóa thông thường, cụ thể:

- Điện năng là loại hàng hóa đặc biệt, việc sản xuất và tiêu thụ diễn ra đồng thời và không có sản phẩm tồn kho hay dự trữ.

- Điện năng là sản phẩm không nhìn thấy được, không bảo quản được nên việc sản xuất và tiêu thụ phải đạt được một trình độ nhất định về quản lý, kỹ thuật.

- Tất cả các ngành kinh tế đều có nhu cầu sử dụng điện, do đó giá thành điện năng ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh của các ngành khác.

- Chất lượng của sản phẩm điện năng được đánh giá bằng các chỉ tiêu cơ bản là điện áp, tần số và thời gian có điện. Chất lượng điện năng phụ thuộc rất nhiều vào quá trình sản xuất và tiêu thụ điện.

- Điện năng rất có lợi nhưng cũng nguy hiểm vì nó có thể gây cháy, nổ, điện giật chết người...

### **2.3. Các chỉ tiêu cơ bản của công tác kinh doanh điện năng**

*a. Tổng sản lượng điện:* Là lượng điện năng sản xuất ra của tất cả các nhà máy phát lên lưới điện và được xác định trên thanh cái cao áp của nhà máy.

*b. Sản lượng điện thương phẩm:* Là sản lượng điện bán ra, được xác định thông qua hệ thống đo đếm điện năng.

*c. Tổn thất điện năng:* Là lượng điện bị hao trong quá trình sản xuất, truyền tải và phân phối điện.

*d. Giá thành điện năng:* Là sự biểu hiện bằng tiền của tất cả các loại chi phí trực tiếp và gián tiếp có liên quan đến việc sản xuất và tiêu thụ điện năng.

*e. Suất tiêu hao nhiên liệu:* Là lượng nhiên liệu tiêu thụ định mức để sản xuất 1kWh điện năng, chỉ tiêu này được xác định cho các nhà máy nhiệt điện.

*f. Lợi nhuận của hệ thống năng lượng:* Là khoản lãi thu được trong hoạt động sản xuất- kinh doanh điện năng sau khi trừ đi tất cả các tri phí, trích khấu hao, nộp thuế...

### **2.4. Vai trò của các bộ phận trong kinh doanh điện năng**

Điện năng là một sản phẩm đặc thù, do vậy kinh doanh điện năng khác với kinh doanh các loại hàng hóa thông thường: Chính vì lẽ đó, yêu cầu của công tác kinh doanh điện năng bao gồm nhiều bộ phận, mỗi bộ phận đều thể hiện vai trò đóng góp tích cực cho nhiệm vụ chung của đơn vị.

Các bộ phận này tác động lẫn nhau như một chuỗi xích: Nếu bộ phận này hoàn thành tốt nhiệm vụ sẽ tác động tích cực và tạo thuận lợi cho bộ phận tiếp theo hoàn thành nhiệm vụ. Ngược lại, một bộ phận nào đó trì trệ trong công việc

sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến bộ phận tiếp theo: điều này được thể hiện cụ thể, liên tục các công việc của các bộ phận sau:

*a. Bộ phận quản lý khách hàng:* Thực hiện ký và quản lý các hợp đồng mua bán điện.

*b. Bộ phận quản lý thiết bị đo đếm điện năng:* thực hiện quản lý, lắp đặt toàn bộ hệ thống đo đếm trong đơn vị mình quản lý.

*c. Bộ phận ghi chỉ số công tơ:* Thực hiện ghi chỉ số công tơ, xác định sản lượng điện tiêu thụ trong kỳ ghi chữ.

*d. Bộ phận lập và quản lý hóa đơn tiền điện:* Tính toán tiền điện và lập hóa đơn tiền điện giá trị gia tăng.

*e. Bộ phận thu và theo dõi nợ tiền điện:* thu tiền điện của khách hàng theo hóa đơn đã in sẵn và thu theo các hình thức thanh toán ghi trong hợp đồng.

*f. Bộ phận thí nghiệm hiệu chỉnh hệ thống đo đếm:* Thực hiện hiệu chỉnh hệ thống đo đếm điện năng theo chức năng đơn vị quản lý Nhà nước ủy quyền thực hiện kiểm định.

### **3. Các giải pháp tiết kiệm điện**

Thủ tướng Chính phủ yêu cầu thực hiện nghiêm các biện pháp tiết kiệm trong sử dụng điện.

Các giải pháp tiết kiệm điện, gồm:

Tiết kiệm điện trong sản xuất kinh doanh điện năng; Thực hiện nghiêm các định mức suất tiêu hao nhiên liệu (than, dầu, khí/ kWh), gắn liền với việc thưởng phạt đối với các đơn vị thực hiện đạt và không đạt chỉ tiêu quy định.

Từ cơ quan EVN đến các nhà máy điện, Công ty truyền tải, Công ty Điện lực, Điện lực và Chi nhánh điện phải thực hiện nghiêm các biện pháp tiết kiệm trong sử dụng điện.

Nâng cao hiệu suất chiếu sáng bằng cách tăng cường sử dụng các loại đèn chiếu sáng có hiệu suất cao, tiêu thụ năng lượng ít, sử dụng đèn compact, đèn ống huỳnh quang “gầy” T8, chấn lưu điện tử... ; tận dụng ánh sáng tự nhiên trong chiếu sáng.

Tiết kiệm điện trong chiếu sáng đường phố: Tiết giảm 50% công suất của hệ thống chiếu sáng công cộng, đồng thời có phương thức vận hành hợp lý để tiết kiệm điện, thực hiện chế độ bật đèn muộn từ 19 giờ trở đi và tắt sớm lúc 4 giờ 30 phút sáng. Chiếu sáng đường phố đang là nhu cầu cần thiết của xã hội, nhưng sử dụng hợp lý điện chiếu sáng công cộng, tránh lãng phí sẽ tiết kiệm điện đáng kể và tiết kiệm ngân sách của địa phương, nên cần được sự quan tâm

chỉ đạo của các cấp chính quyền, các sở ban ngành địa phương trong việc phê duyệt thiết kế xây dựng và cải tạo hệ thống chiếu sáng và tổ chức kiểm tra thực hiện chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ.

Thực hành sử dụng điện hợp lý và tiết kiệm ở cơ quan và nơi công cộng, tích cực chống sử dụng điện lãng phí. Chính phủ đã quy định mỗi bộ ngành, địa phương tiết kiệm ít nhất 10% điện năng sử dụng hàng ngày. Các biện pháp thực hiện, đó là: tắt các thiết bị dùng điện không cần thiết khi ra khỏi phòng và hết giờ làm việc; tận dụng tối đa ánh sáng và thông gió tự nhiên, tắt bớt đèn chiếu sáng khi số người làm việc trong phòng giảm; giảm ít nhất 50% số lượng đèn chiếu sáng chung ở hành lang, khu vực sân, vườn, hàng rào. Khi thay đèn ống huỳnh quang chỉ dùng đèn ống huỳnh quang “gày” (T8, T5), thay bóng đèn sợi đốt bằng đèn compact; Chỉ sử dụng điều hòa nhiệt độ khi thật cần thiết và chỉ để chế độ làm mát (từ 250C trở lên) và dùng quạt điện thay thế điều hoà nhiệt độ khi thời tiết không quá nóng.

Tiết kiệm điện trong các hộ gia đình: Bố trí sử dụng điện sinh hoạt hợp lý, hạn chế sử dụng đồng thời các thiết bị tiêu thụ nhiều điện (điều hoà nhiệt độ, bàn là, bếp điện, bình đun nước nóng, máy bơm...) vào giờ cao điểm tối (18 giờ - 22 giờ), rút nguồn và tắt các thiết bị điện khi không cần thiết sử dụng.

Bố trí thời gian sử dụng điện trong ngày một cách hợp lý đối với các hộ sử dụng điện sản xuất và kinh doanh dịch vụ, thông qua việc thực hiện bán điện theo 3 giá, giúp hộ dùng điện giảm chi phí tiền điện đến mức thấp nhất và nâng cao hiệu quả vận hành hệ thống điện.

Phát triển hoạt động kiểm toán năng lượng, là các hoạt động đo lường, đánh giá tiềm năng tiết kiệm điện và đề xuất các biện pháp giảm suất tiêu hao điện năng trong các doanh nghiệp, siêu thị, tòa nhà cao tầng. Kết quả kiểm toán năng lượng tại một số xí nghiệp, khách sạn cho thấy: Nếu các đơn vị này thực hiện các biện pháp thông qua kiểm toán năng lượng sẽ tiết kiệm điện ít nhất là 10% (có doanh nghiệp tiết kiệm được 30-40%) lượng điện năng tiêu thụ bằng các biện pháp không tốn kém nhiều kinh phí, như: thay các bóng đèn tiết kiệm điện, sử dụng thiết bị điện hợp lý, thay đổi thói quen sử dụng điện, trang bị các thiết bị tự động điều khiển động cơ điện. Hiện nay, Bộ Công thương đang triển khai chương trình kiểm toán năng lượng cho các cơ quan, trụ sở, khách sạn... Chương trình này nhằm giúp khách hàng sử dụng điện tìm ra những khâu sử dụng điện chưa hợp lý, lãng phí và hỗ trợ đầu tư thay đổi dây truyền công nghệ theo các kiến nghị sau khi kiểm toán, giúp khách hàng tiết kiệm điện.

## **BÀI 2: QUY TRÌNH GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG**

### **Giới thiệu:**

Nội dung bài này đề cập đến yếu tố dịch vụ khách hàng; công tác giao dịch với khách hàng của ngành điện.

### **Mục tiêu:**

Học xong bài này, người học có khả năng:

#### **- Kiến thức:**

Trình bày được nội dung nguyên tắc và quy định trong giao dịch với khách hàng; Các hình thức giao dịch khách hàng; Hội nghị khách hàng.

#### **- Kỹ năng:**

Nhận biết nguyên tắc và quy định trong giao dịch với khách hàng; Thực hiện được việc giao tiếp với khách hàng bằng một số hình thức giao dịch khách hàng; Xây dựng được một số nội dung của hội nghị khách hàng.

**- Thái độ:** Chăm thận, khéo léo, linh hoạt trong giao tiếp.

### **Nội dung chính:**

#### **1. Nguyên tắc và quy định trong giao dịch với khách hàng**

##### **1.1. Nguyên tắc giao dịch với khách hàng**

- Giải quyết yêu cầu của khách hàng theo đúng quy trình, quy định.
- Luôn luôn đón tiếp khách hàng với lời chào, cử chỉ, nụ cười, ánh mắt thân thiện; luôn lắng nghe và phục vụ khách hàng với thái độ tôn trọng, tận tâm.
- Tạo sự thoải mái, tin tưởng và hài lòng của khách hàng với các dịch vụ của EVN. Chủ động cảm ơn, xin lỗi khách hàng thể hiện sự chân thành và tiếp thu.
- Trong đối thoại, văn bản giao dịch thể hiện sự cầu thị, tuyệt đối không có hành vi, cử chỉ, lời nói thiếu văn minh, đe dọa, cửa quyền.
- Hướng dẫn đầy đủ các quy định, thủ tục cho khách hàng. Giải quyết đúng hẹn, đúng nội dung, đầy đủ, rõ ràng các yêu cầu của khách hàng trên cơ sở các quy định của Nhà nước, EVN và của Đơn vị. Tuyệt đối không được đặt ra những điều kiện không có trong quy định.
- Khi khách hàng có yêu cầu hoặc gặp khó khăn về sử dụng dịch vụ, mọi CBCNV thuộc EVN đều có trách nhiệm giải quyết hoặc liên hệ với người giải quyết, theo dõi đến kết quả cuối cùng đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

## **1.2. Quy định về nhân viên giao dịch với khách hàng**

### ***1.2.1. Nhiệm vụ của nhân viên giao dịch khách hàng***

Nhân viên GDKH là CBCNV của các Đơn vị Điện lực hoặc người lao động thuộc các tổ chức/cá nhân ký hợp đồng dịch vụ bán lẻ điện năng hoặc dịch vụ thu tiền điện được giao thực hiện một hoặc nhiều hơn một trong các nhiệm vụ sau:

- Tiếp nhận, trả lời các yêu cầu dịch vụ cung cấp điện theo Quy định cung cấp dịch vụ điện.
- Khảo sát, lắp đặt, treo tháo, nghiệm thu HTĐĐ.
- Quản lý HTĐĐ, GCS, phúc tra chỉ số công tơ điện.
- Thu tiền điện, xử lý nợ tiền điện, thu chi phí ngừng và cấp điện trở lại, thu các chi phí liên quan đến dịch vụ cung cấp điện theo quy định.
- Kiểm tra và giám sát HDMBĐ.
- Sửa chữa, thao tác đóng cắt điện.
- Khảo sát, lắp đặt, nghiệm thu công trình đường dây và TBA.
- Xác minh đơn thư khiếu nại, tố cáo.

### ***1.2.2. Tiêu chuẩn nhân viên giao dịch khách hàng***

- Có phẩm chất đạo đức tốt, có ý thức trách nhiệm, có kỹ năng giao tiếp.
- Có trình độ văn hoá tốt nghiệp phổ thông trung học, hiểu rõ chức năng nhiệm vụ được phân công và nhiệm vụ của Đơn vị.
- Được đào tạo bồi huấn đúng ngành nghề và qua sát hạch Quy định cung cấp dịch vụ điện, Quy trình kinh doanh, Văn hóa EVN.
- Có đủ sức khoẻ theo yêu cầu của nhiệm vụ được giao.

### ***1.2.3. Trang phục và thẻ nhân viên***

- Sử dụng trang phục công tác và thẻ nghiệp vụ theo quy định.
- Đeo Thẻ nghiệp vụ, đặt Biển tên ngay ngắn rõ tên nhân viên GDKH, mã số (nếu có).
- Nhân viên GDKH làm nhiệm vụ thu tiền điện và xử lý nợ tiền điện không phải đeo Thẻ nghiệp vụ, nhưng phải mang theo Thẻ nghiệp vụ

## **2. Các hình thức giao dịch khách hàng**

### **2.1. Giao dịch tại phòng GDKH**

#### ***2.1.1. Quy định về phòng GDKH***

- Bố trí ở vị trí thuận tiện, dễ nhận biết, dễ giao dịch. Trước cửa P.GDKH thông báo rõ thời gian bắt đầu, kết thúc làm việc trong ngày, ngày làm việc trong tuần và thời gian nghỉ đột xuất, trông giữ xe cho khách hàng đến giao dịch

không thu phí.

- Trang bị đầy đủ ghế ngồi, nước uống, báo, biển chỉ dẫn, số, hộp thư góp ý, số điện thoại của bộ phận tiếp nhận và trả lời yêu cầu. Bàn làm việc của GDV có biển ghi rõ họ và tên, chức danh.

- Niêm yết và thông báo công khai tại vị trí dễ đọc tài liệu Luật Điện lực, các Nghị định, Thông tư về điện, quy định về biểu giá điện; Quy định về ngừng giảm mức cung cấp điện; Hướng dẫn an toàn điện; Quy định dịch vụ cung cấp điện và các thông tin khác của EVN.

### **2.2.2. Nhân viên giao dịch tại phòng GDKH**

- Chấp hành nghiêm qui định về nhân viên giao dịch khách hàng và quy định thời gian làm việc, sử dụng thời gian khoa học, hiệu quả.

- Giải quyết yêu cầu của khách hàng theo thứ tự.

- Thực hiện tốt quy định về 5S giải quyết nhanh, chuyên nghiệp các yêu cầu theo nhiệm vụ và cập nhật tiến độ giải quyết ngay khi phát sinh vào chương trình CMIS, CRM.

## **2.2. Giao dịch tại Trung tâm chăm sóc khách hàng**

- Tiếp nhận, trả lời khi có tín hiệu trong thời gian < 03 hồi chuông điện thoại.

- Xung danh số, gọi tên khách hàng (nếu biết tên).

- Lắng nghe đầy đủ thông tin, không để khách hàng phải trình bày nhiều lần.

- Tìm hiểu, dự đoán nhu cầu và đáp ứng tốt hơn mong đợi của khách hàng.

- Cung cấp thông tin đúng và đầy đủ về dịch vụ khách hàng yêu cầu, trả lời các câu hỏi nhanh chóng và chính xác.

- Kết thúc giao dịch, chủ động cảm ơn, tìm hiểu thêm nhu cầu và xin ý kiến phản hồi từ phía khách hàng. Ghi nhận yêu cầu của khách hàng vào phần mềm CRM.

- Các yêu cầu Đơn vị Điện lực giải quyết chưa thỏa đáng, phải tiếp tục yêu cầu giải quyết, đồng thời gửi trực tiếp lãnh đạo của Đơn vị Điện lực để chỉ đạo giải quyết.

- Các yêu cầu gửi qua SMS, email, website CSKH và các kênh tiếp nhận khác ngoài nhiệm vụ của TT.CSKH, chuyển đến Đơn vị Điện lực giải quyết trong thời gian < 03 phút. Đặt chế độ tự động trả lời email có nội dung cam kết liên hệ giải quyết < 24 giờ.



### **2.3. Giao dịch ngoài trụ sở đơn vị**

- Phải được lãnh đạo Đơn vị giao nhiệm vụ, thực hiện theo phiếu công tác, phiếu thao tác (nếu có);

- Đảm bảo đúng lịch hẹn với khách hàng. Trường hợp thay đổi lịch phải liên hệ trước lịch đã hẹn, xin lỗi và thống nhất lại lịch hẹn với khách hàng.

- Chỉ được phép vào nhà, trụ sở, địa điểm,... phạm vi thuộc quyền quản lý của khách hàng khi đã xuất trình đầy đủ các giấy tờ cần thiết và được sự đồng ý của khách hàng. Trường hợp Đơn vị Điện lực tổ chức thực hiện kiểm tra hoạt động điện lực và sử dụng điện theo quy định pháp luật phải tuân thủ theo trình tự thủ tục quy định tại Thông tư số 27/2013/TT-BCT ngày 31/10/2013 của Bộ Công Thương.

### **2.4. Giao dịch qua thư tín và các hình thức khác**

Giám đốc Đơn vị Điện lực quy định cụ thể trách nhiệm và nguyên tắc giải quyết đối với việc tiếp nhận, xử lý các yêu cầu của khách hàng giao dịch qua thư tín và các hình thức khác.

Trường hợp có yêu cầu về dịch vụ cung cấp điện theo Quy định dịch vụ cung cấp điện, bộ phận tiếp nhận phải chuyển ngay cho bộ phận GDKH giải quyết.

Thời gian giải quyết dịch vụ cung cấp điện theo Quy định dịch vụ cung cấp điện. Trường hợp chưa được quy định trong Quy định về dịch vụ cung cấp điện thời gian thực hiện < 03 ngày làm việc.

Khi các phương tiện truyền thông (báo, đài truyền thanh, truyền hình,...) phản ánh những vấn đề liên quan đến việc cung cấp dịch vụ điện thuộc phạm vi quản lý của Đơn vị Điện lực, lãnh đạo Đơn vị phải tổ chức xác minh và trả lời bằng văn bản trong thời gian < 5 ngày làm việc, đồng thời gửi báo cáo cấp trên (nếu có yêu cầu).

- Thư gửi đến bộ phận GDKH được phân loại, tổng hợp báo cáo lãnh đạo trong ngày để có chỉ đạo giải quyết < 01 ngày.

- Văn bản trả lời ngắn gọn, súc tích, rõ ràng, đúng nội dung yêu cầu, đảm bảo phù hợp quy định pháp luật, quy định của EVN.

- Trường hợp có nhiều kiến nghị về một vấn đề, ngoài việc trả lời từng khách hàng, có thể trả lời chung trên các phương tiện thông tin đại chúng.

## **BÀI 3: QUY TRÌNH CẤP ĐIỆN**

### **Giới thiệu:**

Nội dung bài này đề cập đến những quy định về trình tự cấp điện mới từ lưới điện hạ áp; trung áp.

### **Mục tiêu:**

Học xong bài này, người học có khả năng:

#### **- Kiến thức:**

Trình bày được các nội dung về nguyên tắc và phân cấp thỏa thuận đấu nối công trình điện; những quy định về dịch vụ cung cấp điện mới từ lưới điện hạ áp, trung áp.

#### **- Kỹ năng:**

Nhận biết được các nguyên tắc khi cấp điện, phân cấp thỏa thuận đấu nối công trình điện; những quy định về dịch vụ cung cấp điện mới từ lưới điện hạ áp, trung áp; trình tự cấp điện mới từ lưới điện hạ áp, trung áp.

#### **- Thái độ:** Chăm thận và tự giác

### **Nội dung chính:**

## **1. Nguyên tắc và phân cấp thỏa thuận đấu nối công trình điện**

### **1.1. Nguyên tắc khi cấp điện**

- TCTĐL ban hành thiết kế mẫu, thực hiện thống nhất trong toàn TCTĐL.

- Khách hàng có quyền lựa chọn Đơn vị Điện lực hoặc các tổ chức/cá nhân ngoài Đơn vị Điện lực thực hiện các công việc thuộc trách nhiệm của khách hàng.

- Trường hợp cấp điện cho khách hàng qua công trình điện của chủ sở hữu tài sản khác, Đơn vị Điện lực phải thỏa thuận bằng văn bản và có sự đồng ý của chủ sở hữu công trình điện.

- Phương án cấp điện qua khảo sát xác minh thực tế của Đơn vị Điện lực là cơ sở quyết định đủ điều kiện cấp điện và ký kết HĐMBĐ.

### **1.2. Phân cấp thỏa thuận đấu nối công trình điện**

a. Tập đoàn Điện lực Việt Nam thỏa thuận đấu nối với khách hàng mua điện:

- Trực tiếp tại lưới điện truyền tải do EVN/VPT quản lý;

- Tại thanh cái nhà máy điện của các đơn vị phát điện trực thuộc hoặc công ty con do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ.

b. Tổng công ty Điện lực thỏa thuận đấu nối với khách hàng mua điện:

- Tại cấp điện áp 110 kv thuộc các TCTĐL quản lý;
- Trực tiếp từ thanh cái các nhà máy điện có cấp điện áp < 110kV (trừ các trường hợp thuộc thẩm quyền của EVN).

c. Công ty Điện lực:

- CTĐL thuộc TCTĐL miền thỏa thuận đấu nối với khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất TBA tại một địa điểm mua điện > 2.000 kVA.

- CTĐL thuộc TCTĐL thành phố thỏa thuận đấu nối với khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp thuộc CTĐL quản lý.

- Công ty TNHH MTV Điện lực, Công ty cổ phần Điện lực thỏa thuận đấu nối với khách hàng mua điện: (i) Tại cấp điện áp 110 kv thuộc CTĐL quản lý; (ii) Trực tiếp từ thanh cái các nhà máy điện (trừ các trường hợp thuộc thẩm quyền của EVN và TCTĐL); Từ lưới điện trung áp thuộc CTĐL quản lý có tổng công suất TBA tại một địa điểm mua điện > 2.000 kVA.

d. Điện lực thỏa thuận đấu nối với khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp thuộc Điện lực quản lý có tổng công suất TBA tại một địa điểm mua điện < 2.000 kVA.

e. Các TCTĐL/CTĐL thực hiện nghiêm quy định và được phép mở rộng phân cấp thỏa thuận đấu nối cho các đơn vị trực thuộc phù hợp với khả năng thực hiện.

## **2. Cấp điện mới từ lưới điện hạ áp (220/380V)**

### **2.1. Thủ tục và trách nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ điện mới**

#### ***2.1.1. Thủ tục***

- Đối với khách hàng mua điện sinh hoạt:
  - + Giấy đề nghị mua điện
  - + Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)
  - + Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ
- Đối với khách hàng mua điện sử dụng chung công tơ:
  - + Giấy đề nghị mua điện
  - + Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)
  - + Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ
  - + Sổ hộ khẩu/sổ tạm trú/xác nhận công an quản lý trên địa bàn của các hộ dùng chung
    - + Giấy ủy quyền có chữ ký của các hộ dùng chung
- Đối với khách hàng tách công tơ dùng chung:

- + Giấy đề nghị mua điện
- + Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)
- + Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ
- + Giấy cam kết thanh toán hết nợ tiền điện với chủ HĐMBĐ đang dùng chung

- Đối với khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt có công suất lớn nhất < 40kW:

- + Giấy đề nghị mua điện
- + Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)
- + Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ
- + Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện

- Đối với khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt có công suất lớn nhất  $\geq$  40kW:

- + Giấy đề nghị mua điện
- + Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)
- + Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ
- + Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện
- + Bản đăng ký biểu đồ phụ tải. (Trường hợp khách hàng sản xuất, kinh doanh dịch vụ)

- Đối với khách hàng mua điện ngắn hạn ngoài sinh hoạt:

- + Giấy đề nghị mua điện
- + Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)
- + Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ
- + Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện
- + Giấy bảo lãnh của Ngân hàng hoặc đặt cọc

### **2.1.2. Trách nhiệm**

- Thời gian:

- + Thành phố, thị xã, thị trấn: không quá 03 ngày làm việc
- + Nông thôn: không quá 05 ngày làm việc

+ Nếu phải lắp dựng thêm cột/cáp ngầm/lắp đặt máy biến dòng điện không quá 07 ngày làm việc

- Chi phí:

+ Điện lực/ Công ty điện lực: Từ lưới điện đến công tơ và aptomat bảo vệ (ngay sau công tơ)

+ Khách hàng: Từ sau aptomat bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của khách hàng

\* *Lưu ý:*

Khách hàng mua điện ngắn hạn ngoài sinh hoạt khi yêu cầu mua điện, phải thực hiện đặt cọc bằng tiền cho ĐL/CTĐL hoặc cung cấp cho ĐL/CTĐL Giấy bảo lãnh không hủy ngang hoặc Chứng thư bảo lãnh không hủy ngang của Ngân hàng. Giá trị đặt cọc/bảo lãnh được xác định bằng số tiền điện theo số ngày đề nghị mua điện hoặc bằng số tiền điện tương ứng với lượng điện dự kiến tiêu thụ trong 1,5 tháng. Thời hạn bảo lãnh bằng thời hạn của HĐMBĐ cộng thêm 10 ngày làm việc.

Trường hợp các khu đô thị mới, khu chung cư... chủ sở hữu đã đầu tư hệ thống điện, công tơ điện (nếu có) và chuyển giao tài sản hoặc ký hợp đồng quản lý với Đơn vị Điện lực, cho phép ký ngay HĐMBĐ với khách hàng.

Trường hợp chưa có lưới điện phân phối hoặc lưới điện phân phối bị quá tải có xác nhận của cơ quan Điều tiết điện lực hoặc cơ quan được ủy quyền, Đơn vị Điện lực trả lời khách hàng bằng văn bản trong thời gian < 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được đề nghị mua điện, trong đó nêu rõ thời hạn dự kiến cấp điện được.

## **2.2. Trình tự cấp điện mới từ lưới điện hạ áp**

- Bước 1: Khi nhận được yêu cầu cung cấp dịch vụ của Khách hàng, đơn vị giải quyết sẽ chủ động liên hệ với Khách hàng.

- Bước 2: Khách hàng thống nhất với Đơn vị giải quyết thời điểm khảo sát, chủ thể HĐMBĐ, thỏa thuận vị trí và thời gian lắp đặt công tơ, bổ sung các giấy tờ còn thiếu (nếu có) tại địa điểm của Khách hàng.

- Bước 3: Khách hàng tham gia nghiệm thu, ký Biên bản treo tháo thiết bị đo đếm và nghiệm thu, ký HĐMBĐ đã được ĐL/CTĐL ký trước, giữ 01 bản cùng thời điểm đóng điện sử dụng.

- Bước 4: Tổ chức/cá nhân thực hiện dịch vụ lắp đặt dây dẫn sau công tơ vào nhà cho Khách hàng phải đảm bảo tiêu chuẩn và quy định an toàn điện.

## **3. Cấp điện từ lưới điện trung áp**

### **3.1. Thủ tục và trách nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ điện mới**

#### **3.1.1. Thủ tục:**

- Đối với khách hàng mua điện sinh hoạt:

+ Giấy đề nghị mua điện

+ Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)

- + Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ
- + Thông tin đăng ký đấu nối
- Đối với khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt:
  - + Giấy đề nghị mua điện
  - + Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)
  - + Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ
  - + Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện
  - + Thông tin đăng ký đấu nối
- Đối với khách hàng mua buôn điện nông thôn:
  - + Giấy đề nghị mua điện
  - + Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)
  - + Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ
  - + Thông tin đăng ký đấu nối
  - + Giấy phép hoạt động Điện lực (trường hợp mua buôn điện có công suất lớn hơn 50kVA)

Sổ hộ khẩu/sổ tạm trú/xác nhận công an quản lý trên địa bàn của các hộ dùng chung

- + Giấy ủy quyền có chữ ký của các hộ dùng chung

### **3.1.2. Trách nhiệm:**

- Thời gian:
  - + Tại TPHCM không quá 05 ngày làm việc
  - + Các tỉnh/TP khác không quá 07 ngày làm việc
  - + Riêng đối với khách hàng mua buôn điện nông thôn không quá 7 ngày làm việc.

- Chi phí:

+ Điện lực/ Công ty điện lực: Từ lưới điện đến điểm đấu nối đã thỏa thuận và thiết bị đo đếm.

+ Khách hàng: Từ điểm đấu nối đã thỏa thuận đến địa điểm sử dụng điện của khách hàng.

## **3.2. Trình tự thực hiện cấp điện mới từ lưới điện trung áp**

**3.2.1. Trường hợp công trình điện (trạm biến áp/đường dây và trạm biến áp) do ĐL/CTĐL đầu tư:** ĐL/CTĐL thực hiện 02 thủ tục với Khách hàng:

- Tiếp nhận yêu cầu, khảo sát hiện trường, thỏa thuận điểm đấu nối
- Ký kết HĐMBĐ như đối với khách hàng mua điện từ lưới điện hạ áp

Các bước còn lại ĐL/CTĐL tự thực hiện tuân thủ theo đúng quy định về đầu tư xây dựng cơ bản. Tổng thời gian là 30 ngày làm việc (bao gồm thời gian thực hiện của ĐL/CTĐL và thời gian giải quyết thủ tục của các cơ quan quản lý nhà nước), riêng tại địa bàn TP Hồ Chí Minh là 13 ngày làm việc.

### 3.2.2. Trường hợp công trình điện do khách hàng đầu tư:

- Khách hàng có tổng công suất trạm biến áp đến 2.000kVA

Hạng mục và trình tự thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện của ĐL/CTĐL
1. Tiếp nhận yêu cầu, khảo sát hiện trường, thỏa thuận đấu nối.	- Khách hàng - ĐL/CTĐL	Không quá 02 ngày làm việc
↓		
2. Thỏa thuận vị trí cột/trạm điện, hành lang lưới điện và Cấp phép thi công xây dựng công trình điện.	- Khách hàng - Sở Xây dựng/Sở Giao thông công chính/UBND các cấp theo thẩm quyền.	
↓		
<b>3. Xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường.</b>	- Khách hàng - Cơ quan quản lý môi trường	
↓		
<b>4. Thi công xây dựng công trình điện.</b>	- Khách hàng	
↓		
<b>5. Ký kết HĐMBĐ, nghiệm thu và đóng điện.</b>	- Khách hàng - ĐL/CTĐL	- Tại TPHCM không quá 03 ngày làm việc - Các tỉnh/TP khác không quá 05 ngày làm việc
↓		
Tổng thời gian thực hiện các thủ tục với ĐL/CTĐL		- Tại TPHCM không quá 05 ngày làm việc - Các tỉnh/TP khác không quá 07 ngày làm việc

Ghi chú: Tổng cộng 5 bước, gồm:

Khách hàng với ĐL/CTĐL: 2 bước; Khách hàng với Cơ quan quản lý Nhà nước: 2 bước; Khách hàng tổ chức thi công: 1 bước

- Khách hàng có tổng công suất trạm biến áp lớn hơn 2.000kVA.

Hạng mục và trình tự thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện của ĐL/CTĐL
1. Tiếp nhận yêu cầu, khảo sát hiện trường, thỏa thuận đầu nôi.	- Khách hàng - ĐL/CTĐL	Không quá 02 ngày làm việc
↓	- Khách hàng	
2. Xác nhận sự phù hợp Quy hoạch điện.	- Sở Công Thương	
↓	- Khách hàng	
3. Thỏa thuận vị trí cột/trạm điện, hành lang lưới điện và Cấp phép thi công xây dựng công trình điện.	- Sở Xây dựng/Sở Giao thông công chính/UBND các cấp theo thẩm quyền.	
↓	- Khách hàng	
4. Xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường.	- Cơ quan quản lý môi trường	
↓	- Khách hàng	
5. Thi công xây dựng công trình điện.	- Khách hàng - ĐL/CTĐL	- Tại TPHCM không quá 03 ngày làm việc - Các tỉnh/TP khác không quá 05 ngày làm việc
↓		
6. Ký kết HĐMBĐ, nghiệm thu và đóng điện.		
Tổng thời gian thực hiện các thủ tục với ĐL/CTĐL		- Tại TPHCM không quá 05 ngày làm việc - Các tỉnh/TP khác không quá 07 ngày làm việc

Ghi chú: Tổng cộng 6 bước, gồm

Khách hàng với ĐL/CTĐL: 2 bước

Khách hàng với Cơ quan quản lý Nhà nước: 3 bước

Khách hàng tổ chức thi công: 1 bước



## **BÀI 4: QUY TRÌNH KÝ KẾT VÀ QUẢN LÝ HĐMBĐ**

### **Giới thiệu:**

Nội dung bài này đề cập đến những quy định về điều kiện ký kết và quản lý HĐMBĐ.

### **Mục tiêu:**

Học xong bài này, người học có khả năng:

#### **- Kiến thức:**

Trình bày được các nội dung về phân cấp ký kết HĐMBĐ, HĐMBĐ; Điều kiện ký kết và chấm dứt HĐMBĐ.

#### **- Kỹ năng:**

Nhận biết được các nội dung về phân cấp ký kết HĐMBĐ, HĐMBĐ; Điều kiện ký kết và chấm dứt HĐMBĐ.

#### **- Thái độ:** Cẩn thận và tự giác.

### **Nội dung chính:**

#### **1. Phân cấp ký kết HĐMBĐ**

##### **1.1. Nguyên tắc ký kết HĐMBĐ**

Hợp đồng mua bán điện được ký kết trên cơ sở tự nguyện của bên mua điện và đáp ứng các điều kiện ký kết HĐMBĐ của bên bán điện. Mọi cam kết, thỏa thuận không vi phạm điều cấm của luật, không trái đạo đức xã hội có hiệu lực thực hiện đối với các bên và phải được chủ thể khác tôn trọng.

##### **1.2. Phân cấp ký kết HĐMBĐ**

###### ***a. Tổng Giám đốc EVN ủy quyền cho***

- Giám đốc EVNEPTC ký kết và thực hiện HĐMBĐ (theo từng trường hợp) với khách hàng:

+ Là tổ chức mua điện từ lưới điện có cấp điện áp > 110 kV nằm ngoài lãnh thổ Việt Nam;

+ Mua điện trực tiếp với EVN tại lưới điện truyền tải và thanh cái nhà máy điện của các đơn vị phát điện là đơn vị trực thuộc hoặc công ty con do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ.

- Tổng Giám đốc TCTĐL ký kết và quản lý HĐMBĐ đối với khách hàng:

+ Là tổ chức mua điện từ lưới điện có cấp điện áp < 110 kV, nằm ngoài lãnh thổ Việt Nam;

+ Mua điện từ thanh cái các nhà máy điện có công suất đặt < 30MW;

+ Mua điện từ thanh cái các nhà máy thủy điện bậc thang trên cùng một

dòng sông được áp dụng Biểu giá chi phí tránh được cho cụm thủy điện bậc thang.

***b. Tổng Giám đốc TCTĐL hoặc người được uỷ quyền ký kết và thực hiện HĐMBĐ với khách hàng mua điện có cấp điện áp 110 kV (trừ trường hợp các khách hàng thuộc Công ty TNHH MTV, Công ty cổ phần Điện lực quản lý)***

***c. Công ty Điện lực***

- Giám đốc CTĐL thuộc TCTĐL miền hoặc người được uỷ quyền ký kết và thực hiện HĐMBĐ với khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất TBA tại một địa điểm mua điện > 2.000 kVA.

- Giám đốc CTĐL thuộc TCTĐL thành phố hoặc người được uỷ quyền ký kết và thực hiện HĐMBĐ với khách hàng mua điện từ lưới điện trung, hạ áp.

- Giám đốc Công ty TNHH MTV Điện lực, Công ty cổ phần Điện lực hoặc người được uỷ quyền ký kết và thực hiện HĐMBĐ với khách hàng mua điện:

+ Tại cấp điện áp 110 kV;

+ Từ lưới điện trung áp có tổng công suất TBA tại một địa điểm mua điện > 2.000 kVA.

***d. Giám đốc Điện lực hoặc người được uỷ quyền ký kết và thực hiện HĐMBĐ với khách hàng mua điện:***

- Từ lưới điện trung áp có tổng công suất TBA tại một địa điểm mua điện < 2.000 kVA;

- Từ lưới điện hạ áp.

***e. Các TCTĐL/CTĐL thực hiện nghiêm quy định và được phép mở rộng phân cấp ký kết và quản lý HĐMBĐ cho các đơn vị trực thuộc phù hợp với khả năng thực hiện.***

## **2. Hợp đồng mua bán điện**

### **2.1. Khái niệm về hợp đồng mua bán điện**

***a. Hợp đồng là gì?***

Hợp đồng là sự thỏa thuận nhằm xác lập, thay đổi, chấm dứt quyền và nghĩa vụ giữa các bên tham gia, nó đảm bảo sự an toàn cho các hoạt động kinh doanh của xã hội, nó làm cho các hoạt động của xã hội được diễn ra một cách tuần tự. Tuy nhiên, không phải mọi sự thỏa thuận trong hợp đồng đều được pháp luật bảo đảm, những thỏa thuận trái với nguyên tắc giao kết hợp đồng đều bị vô hiệu.

*b. Khái niệm hợp đồng mua bán điện:*

Hợp đồng mua bán điện (HĐMBĐ) là văn bản thỏa thuận về quyền, nghĩa vụ và thể hiện mối quan hệ giữa bên bán và bên mua điện, được thiết lập dựa trên các văn bản pháp lý và là cơ sở để giải quyết tranh chấp các vi phạm (nếu có) giữa hai bên trong quá trình mua, bán điện.

## **2.2. Phân loại hợp đồng mua bán điện**

a. HĐMBĐ phục vụ mục đích sinh hoạt: Áp dụng đối với khách hàng mua điện sử dụng cho mục đích chính sinh hoạt.

b. HĐMBĐ phục vụ mục đích ngoài sinh hoạt: Áp dụng đối với khách hàng mua điện ngoài mục đích sinh hoạt (sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, cơ quan hành chính sự nghiệp...) hoặc khách hàng là đơn vị bán lẻ điện.

## **2.3. Mẫu HĐMBĐ**

*a. Mẫu HĐMBĐ:*

- Khách hàng mua điện phục vụ mục đích sinh hoạt sử dụng Mẫu HĐMBĐ do Bộ Công Thương ban hành.

- Khách hàng mua điện phục vụ mục đích ngoài sinh hoạt sử dụng Mẫu HĐMBĐ do Bộ Công Thương ban hành.

*b. Khách hàng mua điện phục vụ mục đích ngoài sinh hoạt mua điện tại nhiều địa điểm có thể ký 01 HĐMBĐ hoặc mỗi địa điểm mua điện ký 01 HĐMBĐ.*

## **2.4. Thời hạn và hiệu lực HĐMBĐ**

*a. Thời hạn HĐMBĐ:*

Không quá thời hạn nêu trong Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ tại địa điểm mua điện và được xác định với từng trường hợp cụ thể:

- Đối với HĐMBĐ phục vụ mục đích sinh hoạt:

+ Thời hạn của Hợp đồng do hai bên thỏa thuận.

+ Trường hợp hai bên không thỏa thuận cụ thể thời hạn của Hợp đồng, thời hạn của Hợp đồng được tính từ ngày ký đến ngày các bên sửa đổi, bổ sung hoặc chấm dứt Hợp đồng.

- Đối với HĐMBĐ phục vụ mục đích ngoài sinh hoạt: do các Bên thỏa thuận nhưng < 05 năm.

- Đối với HĐMBĐ ngắn hạn phục vụ mục đích ngoài sinh hoạt: Thời hạn của Hợp đồng do hai bên thỏa thuận nhưng < 12 tháng.

*b. Hiệu lực của HĐMBĐ:*

- HĐMBĐ có hiệu lực kể từ ngày ký HĐMBĐ hoặc theo thỏa thuận của hai bên.

- Trường hợp Hợp đồng có bảo đảm thực hiện hợp đồng: Hiệu lực hợp đồng kể từ ngày Bảo lãnh hợp đồng của ngân hàng có hiệu lực hoặc ngày Bên mua điện nộp tiền bảo đảm thực hiện hợp đồng cho Bên bán điện.

- Trường hợp thay đổi chủ sở hữu, người quản lý, sử dụng đối với địa điểm sử dụng điện nhưng chưa chấm dứt HĐMBĐ với chủ thể HĐMBĐ cũ: Hợp đồng có hiệu lực sau 15 ngày kể từ ngày Đơn vị Điện lực có văn bản thông báo khi không nhận được ý kiến trả lời của chủ thể HĐMBĐ cũ.

- Trường hợp ký lại, bổ sung, gia hạn HĐMBĐ: kể từ ngày HĐMBĐ của khách hàng hết hiệu lực hoặc theo thỏa thuận của hai bên.

### **3. Điều kiện ký kết và chấm dứt HĐMBĐ**

#### **3.1. Điều kiện ký kết HĐMBĐ**

##### *a. Chủ thể ký kết hợp đồng:*

- Bên mua điện là tổ chức: Người ký HĐMBĐ là Người đại diện hợp pháp của Bên mua điện hoặc người được ủy quyền theo quy định của pháp luật.

- Bên mua điện là cá nhân: Người ký HĐMBĐ phải có đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật; đối với những người bị hạn chế hoặc mất hoặc không có năng lực hành vi dân sự, do người đại diện theo pháp luật xác lập, thực hiện theo quy định của pháp luật.

##### *b. Bên mua điện có đủ hồ sơ theo quy định.*

*c. Bên mua điện có lưới điện đủ điều kiện đấu nối với lưới điện của Bên bán điện.*

#### **3.2. Chấm dứt HĐMBĐ**

##### *a. Chấm dứt HĐMBĐ trong những trường hợp sau:*

- Hết thời hạn có hiệu lực của HĐMBĐ và hai bên không thống nhất gia hạn thời gian thực hiện HĐMBĐ;

- Bên mua điện có văn bản đề nghị chấm dứt HĐMBĐ;

- HĐMBĐ đã bị xử lý theo pháp luật về Hợp đồng;

- Bên mua điện là tổ chức, hộ kinh doanh cá thể bị chấm dứt hoạt động, bị giải thể hoặc phá sản, bị sát nhập theo quy định pháp luật; Bên mua điện là cá nhân mất quyền công dân hoặc chết;

- Các trường hợp thực hiện chấm dứt HĐMBĐ quy định tại mục a khoản 2 Điều 6 của Quy trình này;

- Bên bán điện được quyền đơn phương chấm dứt HĐMBĐ trong các trường hợp sau:

+ Khách hàng không sử dụng điện trong thời gian 06 tháng liên tục, không

thông báo cho Bên bán điện;

+ Khách hàng không còn quyền sở hữu, chiếm hữu, sử dụng, định đoạt, quản lý đối với địa điểm mua điện nêu tại HĐMBĐ đã ký kết;

+ Khách hàng không có ý kiến phản hồi sau 15 ngày kể từ ngày Đơn vị Điện lực có văn bản đề nghị chấm dứt HĐMBĐ.

*b. Trình tự thực hiện:*

- Xác định chỉ số công tơ, sản lượng điện giao nhận, lập và phát hành hóa đơn tiền điện, tiền công suất phản kháng, tiền bồi thường và tiền phạt vi phạm hợp đồng (nếu có) và yêu cầu khách hàng thực hiện thanh toán;

- Sau khi hai bên đã hoàn thành việc thanh toán các khoản nợ: tiền điện, tiền công suất phản kháng, tiền bồi thường và tiền phạt vi phạm hợp đồng (nếu có), dự thảo Biên bản chấm dứt HĐMBĐ ký trước, chuyển khách hàng ký và giao ngay cho khách hàng;

- Khách hàng bị phá sản hoặc bởi những lý do bất khả kháng không chấm dứt được HĐMBĐ, làm thủ tục gửi tòa án và các cơ quan nhà nước có liên quan để giải quyết theo quy định của pháp luật.

## **BÀI 5: QUY TRÌNH QUẢN LÝ THIẾT BỊ ĐO ĐẾM**

### **Giới thiệu:**

Bài này đề cập nội dung về hệ thống đo đếm; công tác nghiệm thu hệ thống đo đếm điện năng; thiết kế, lắp đặt và treo tháo hệ thống đo đếm điện năng; quản lý hệ thống đo đếm điện năng, kiểm tra xử lý sự cố thiết bị đo đếm.

### **Mục tiêu:**

Học xong bài này, người học có khả năng:

#### **- Kiến thức:**

Trình bày được nội dung tổng quan về hệ thống đo đếm; công tác nghiệm thu hệ thống đo đếm điện năng; thiết kế, lắp đặt và treo tháo hệ thống đo đếm điện năng; quản lý hệ thống đo đếm điện năng.

#### **- Kỹ năng:**

Thực hiện được công tác nghiệm thu hệ thống đo đếm điện năng; quản lý hệ thống đo đếm điện năng; kiểm tra xử lý sự cố thiết bị đo đếm.

- **Thái độ:** Chăm thận và tự giác.

### **Nội dung chính:**

#### **1. Lắp đặt và treo tháo thiết bị đo đếm**

##### **1.1. Lắp đặt TBĐĐ**

- Việc thiết kế, lắp đặt TBĐĐ phải đảm bảo tiêu chuẩn kỹ thuật, an toàn điện.

- TBĐĐ được lắp đặt trong khu vực quản lý của khách hàng, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác không trái với quy định của pháp luật. Vị trí lắp đặt bảo đảm an toàn, mỹ quan, thuận tiện cho kiểm tra và GCS.

- Thực hiện nghiệm thu, kẹp chì niêm phong hộp đấu dây và hộp bảo vệ TBĐĐ ngay sau khi hoàn thành lắp đặt.

##### **1.2. Thủ tục và trình tự treo tháo TBĐĐ**

- CBCNV được giao nhiệm vụ treo, tháo TBĐĐ phải có phiếu/lệnh công tác.

- Trình tự treo TBĐĐ: Trước khi treo, phải kiểm tra sự toàn vẹn của TBĐĐ, thời hạn kiểm định, các thông số phù hợp với thiết kế được phê duyệt. Sau khi treo, phải thực hiện kiểm tra tình trạng hoạt động, niêm phong hộp đấu dây, hộp bảo vệ của TBĐĐ.

- Trình tự tháo TBĐĐ: Trước khi tháo, phải kiểm tra tình trạng hoạt động của TBĐĐ, sự toàn vẹn của chì niêm kiểm định, dấu niêm phong hộp bảo vệ,

hộp đầu dây của TBĐĐ. Nghiêm cấm việc tháo làm biến dạng các chì niêm kiểm định, thay đổi chỉ số công tơ. Sau khi tháo, công tơ phải được giữ nguyên chì niêm kiểm định, chỉ số của công tơ tại thời điểm tháo xuống và bàn giao cho bộ phận quản lý TBĐĐ kiểm tra, giám sát trước khi lưu kho.

- Sau khi treo/tháo phải lập Biên bản treo/tháo TBĐĐ theo mẫu quy định trên chương trình CMIS có chữ ký của CBCNV treo/tháo, chữ ký của khách hàng (hoặc đại diện của khách hàng) và lập thành 02 bản, 01 bản giao cho khách hàng và 01 bản lưu giữ là Phụ lục của HĐMBĐ.

- Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ khi treo/tháo TBĐĐ, bộ phận quản lý TBĐĐ phải hoàn thành việc cập nhật các thông tin của Biên bản treo/tháo TBĐĐ vào chương trình CMIS.

## **2. Quản lý hoạt động và chất lượng của hệ thống đo đếm điện năng**

### **2.1. Nguyên tắc quản lý thiết bị đo đếm điện năng**

Thiết bị đo đếm phải được mua sắm, lắp đặt đảm bảo yêu cầu tiêu chuẩn kỹ thuật của EVN và quy chuẩn kỹ thuật do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành.

Thiết bị đo đếm phải được phê duyệt mẫu trước khi đưa vào sử dụng và thực hiện các biện pháp kiểm soát về đo lường trong quá trình sử dụng theo quy định của cơ quan quản lý nhà nước.

### **2.2. Quản lý chất lượng TBĐĐ**

#### *a. Kiểm định thiết bị đo đếm:*

- Các TCTĐL có trách nhiệm đảm bảo việc thực hiện kiểm định ban đầu, kiểm định định kỳ, kiểm định sau sửa chữa các TBĐĐ theo đúng quy định tại Thông tư 23/2013/TT-BKHCN ngày 26/9/2013 của Bộ Khoa học và Công nghệ.

- Việc kiểm định các TBĐĐ phải được thực hiện bởi đơn vị hoạt động kiểm định theo quy định tại thông tư 24/2013/TT-BKHCN ngày 30/9/2013 của Bộ Khoa học và Công nghệ.

- Trước ngày 31 tháng 10 hàng năm, TCTĐL/CTĐL phải hoàn thành việc lập và phê duyệt kế hoạch kiểm định định kỳ các TBĐĐ của Đơn vị đang vận hành trên lưới. TBĐĐ tháo xuống phải được kiểm định và đưa vào sử dụng trở lại nếu đạt yêu cầu kiểm định chất lượng. Kế hoạch kiểm định các TBĐĐ phải phù hợp với kế hoạch lắp đặt sử dụng, đảm bảo TBĐĐ đã qua kiểm định không được lưu kho quá 03 tháng.

*b. Kiểm tra định kỳ TBĐĐ:*

- CTĐL/ĐL phải thực hiện kiểm tra các TBĐĐ đang vận hành trên lưới theo chu kỳ sau:

+ Công tơ 1 pha đo đếm trực tiếp:  $\leq 36$  tháng/lần

+ Công tơ 1 pha đo đếm gián tiếp:  $\leq 24$  tháng/lần

+ Công tơ 3 pha đo đếm điện năng trung bình dưới 100.000 kWh/tháng:  $\leq 12$  tháng/lần

+ Công tơ 3 pha đo đếm điện năng trung bình từ 100.000kWh/tháng trở lên:  $\leq 06$  tháng/lần

+ TI/CT, TU/VT: Kiểm tra đồng bộ với công tơ đầu nối với TI/CT, TU/VT

- Nội dung kiểm tra: Kiểm tra sự nguyên vẹn của dầu niêm phong hộp bảo vệ, hộp đấu dây, tình trạng hoạt động của TBĐĐ, số chế tạo của TBĐĐ (ngoại trừ TBĐĐ có điện áp trên 1.000V), thời hạn kiểm định, đồng hồ thời gian, số lần lập trình, thời điểm lập trình cuối (đối với công tơ điện tử có khả năng lập trình) và chỉ số công tơ, tỷ số biến TI/CT, TU/VT (nếu có).

- Trường hợp kiểm tra có sự chứng kiến của khách hàng, phải lập Biên bản kiểm tra TBĐĐ và có chữ ký xác nhận của khách hàng.

*c. Bảo quản, vận chuyển TBĐĐ:*

- Các TCTĐL/CTĐL quản lý bằng chương trình phần mềm theo lô hàng, số lượng, chủng loại, năm sản xuất, thời gian kiểm định của các TBĐĐ đang vận hành trên lưới, TBĐĐ lưu kho chờ sử dụng, chờ sửa chữa, TBĐĐ hư hỏng chờ hành lý.

- TBĐĐ chưa được lắp đặt phải được bảo quản trong kho, đảm bảo các điều kiện về nhiệt độ và độ ẩm theo tiêu chuẩn của nhà sản xuất. Công tơ điện tử có nguồn pin dự phòng, khi chưa được sử dụng phải có biện pháp bảo quản không để hết pin trước khi đưa vào sử dụng.

- Việc vận chuyển TBĐĐ phải có biện pháp tránh va đập, rung, xóc gây sai số và hư hỏng.

**2.3. Quản lý niêm phong hộp đấu dây, hộp bảo vệ TBĐĐ**

- TCTĐL ban hành quy định quản lý, sử dụng dầu niêm phong và viên niêm phong hộp đấu dây, hộp bảo vệ TBĐĐ phù hợp với nhu cầu quản lý của các TCTĐL.

- Dầu niêm phong phải có ký hiệu viết tắt của CTĐL/ĐL, số thứ tự và thời hạn hiệu lực (nếu cần).



- Mỗi dấu niêm phong được giao cho một CBCNV chịu trách nhiệm quản lý và sử dụng đúng mục đích, không thể mất và phải giao nộp lại cho lãnh đạo Đơn vị nếu chuyển công tác khác. Trường hợp bị mất dấu niêm phong, CBCNV phải báo cáo với lãnh đạo Đơn vị để có biện pháp giải quyết.

- Dấu niêm phong hết hiệu lực, viên niêm phong bị hỏng hoặc đã qua sử dụng phải được thu hồi, lưu giữ và quản lý tại Đơn vị. Hàng năm, CTĐL thực hiện lập biên bản kiểm kê và phá hủy các dấu niêm phong hết hiệu lực, viên niêm phong bị hỏng hoặc đã qua sử dụng. Dấu niêm phong, viên niêm phong sau phá hủy phải được thu gom, xử lý đảm bảo không ảnh hưởng đến môi trường.

### **3. Kiểm tra TBĐĐ và xử lý sự cố về TBĐĐ điện năng**

#### **3.1. Kiểm tra theo yêu cầu của khách hàng**

- Khi khách hàng có yêu cầu kiểm tra TBĐĐ, CTĐL/ĐL thực hiện kiểm tra, sửa chữa, thay thế TBĐĐ (nếu cần) và lập biên bản có chữ ký xác nhận của khách hàng (hoặc đại diện khách hàng) trong thời gian theo quy định tại khoản 2 Điều 12 của Quy định cung cấp dịch vụ điện (Không quá 01 ngày làm việc đối với công tơ và không quá 03 ngày làm việc đối với máy biến dòng/máy biến điện áp).

- Trường hợp khách hàng không đồng ý với kết quả kiểm tra, sửa chữa hoặc thay thế TBĐĐ, CTĐL/ĐL có trách nhiệm hướng dẫn khách hàng liên hệ với Sở Công thương tại địa phương để tổ chức kiểm định độc lập và giải quyết theo quy định tại các khoản 3,4, và 5 tại Điều 25 của Luật Điện lực.

#### **3.2. Kiểm tra khi nghi ngờ có dấu hiệu vi phạm sử dụng điện hoặc TBĐĐ bị mất, cháy hỏng, hoạt động bất thường**

- Khi nghi ngờ có dấu hiệu vi phạm sử dụng điện hoặc TBĐĐ bị mất, cháy hỏng, hoạt động bất thường, CTĐL/ĐL tiến hành kiểm tra và lập biên bản kiểm tra theo quy định tại các Điều 19, 21, 22 của Thông tư số 27/2013/TT-BCT ngày 31/10/2013 của Bộ Công thương.

- Trường hợp phải kiểm tra đột xuất tại địa điểm khách hàng trong khoảng thời gian từ 22h00 đến 06h00, CTĐL/ĐL mời cảnh sát khu vực hoặc chính quyền địa phương để cùng tiến hành kiểm tra.

#### **3.3. Xử lý TBĐĐ bị mất, cháy hỏng, hoạt động bất thường**

Khi kiểm tra phát hiện công tơ điện bị mất, cháy hỏng, hoạt động bất thường CTĐL/ĐL tiến hành xử lý như sau:

- Trường hợp xác định nguyên nhân không do khách hàng, trong thời gian 01 ngày làm việc kể từ khi phát hiện, CTĐL/ĐL thực hiện thay thế TBĐĐ cho khách hàng, tính toán truy thu hoặc thoái hoàn điện năng theo HĐMBĐ đã ký kết và các quy định pháp luật.

- Trường hợp xác định nguyên nhân do lỗi của khách hàng nhưng không có dấu hiệu trộm cắp điện, trong thời gian 01 ngày làm việc kể từ khi phát hiện, CTĐL/ĐL thực hiện thay thế TBĐĐ cho khách hàng và mời khách hàng đến đơn vị để giải quyết truy thu hoặc thoái hoàn điện năng, bồi thường thiệt hại theo HĐMBĐ đã ký kết và các quy định pháp luật.

- Trường hợp kiểm tra phát hiện khách hàng có dấu hiệu trộm cắp điện, CTĐL/ĐL lập các biên bản và thủ tục hồ sơ vi phạm sử dụng điện chuyển cơ quan thẩm quyền xử lý theo quy định tại Điều 20, 22, 23 và các khoản 3, 4 Điều 24 của Thông tư 27/2013/TT-BCT ngày 31/10/2013 của Bộ Công thương.

## **BÀI 6: QUY TRÌNH GHI CHỈ SỐ CÔNG TƠ VÀ LẬP HÓA ĐƠN TIỀN ĐIỆN**

### **Giới thiệu:**

Bài này đề cập nội dung về công tác ghi chỉ số công tơ và lập hoá đơn tiền điện bao gồm các nội dung chính sau: Nguyên tắc và yêu cầu của việc GCS, các hình thức GCS, lịch GCS, kiểm tra và phúc tra GCS; khái quát về HĐTĐ, lập HĐTĐ điện tử, kiểm tra và phát hành hoá đơn, bảng kê, phương pháp tính tiền điện, xác định công suất phản kháng, trình tự và thủ tục điều chỉnh hoá đơn.

### **Mục tiêu:**

Học xong bài này, người học có khả năng:

#### **- Kiến thức:**

Trình bày được nội dung về công tác ghi chỉ số công tơ; lịch ghi chỉ số; quản lý ghi chỉ số công tơ; Khái quát về hóa đơn tiền điện; phương pháp tính tiền điện, quy định về hóa đơn, biên nhận thanh toán và bảng kê HĐTĐ; xử lý và quản lý HĐTĐ.

#### **- Kỹ năng:**

Nhận biết được công tác ghi chỉ số công tơ; lịch ghi chỉ số; quản lý ghi chỉ số công tơ; khái quát về hóa đơn tiền điện; nhận biết phương pháp tính tiền điện và tính toán được tiền điện theo hóa đơn; quy định về hóa đơn, biên nhận thanh toán và bảng kê HĐTĐ; xử lý và quản lý HĐTĐ.

#### **- Thái độ:** Chăm thận và tự giác.

### **Nội dung chính:**

#### **1. Ghi chỉ số công tơ**

##### **1.1. Công tác ghi chỉ số công tơ**

###### **1.1.1. Mục đích**

- Là cơ sở để tính toán điện năng giao nhận, phát ra hoặc mua bán được xác định thông qua chỉ số công tơ điện năng tác dụng (KWh), công tơ điện năng phản kháng (kVArh), công tơ điện tử đa chức năng.

- Căn cứ kết quả GCS để:

+ Lập hóa đơn tiền điện.

+ Tổng hợp sản lượng điện giao nhận; sản lượng điện thương phẩm và sản lượng điện của các thành phần phụ tải; sản lượng điện dùng để truyền tải và phân phối (tổn thất điện năng).

+ Phân tích hiệu quả kinh doanh của đơn vị và toàn ngành; tính toán tỷ lệ tổn thất điện năng trong truyền tải, phân phối điện; quản lý và dự báo nhu cầu phụ tải.

### **1.1.2. Yêu cầu đối với GCS**

- GCS trực tiếp:

+ Người GCS của Đơn vị Điện lực có thể kiêm nhiệm nhưng tuyệt đối không được kiêm nhiệm công tác thu tiền điện, treo tháo công tơ tại khu vực đang được phân công GCS và không được GCS tại một lộ trình trong 06 tháng liên tiếp.

+ Đơn vị Điện lực có trách nhiệm GCS công tơ tại khu vực thuê dịch vụ bán lẻ điện năng  $\geq 01$  lần trong 06 tháng liên tiếp.

- GCS từ xa: CBCNV Đơn vị Điện lực được phân quyền, giao nhiệm vụ mới được truy nhập vào hệ thống HES và MDMS. Nghiêm cấm can thiệp, sửa chữa dữ liệu công tơ.

### **1.1.3. Thực hiện GCS**

- GCS trực tiếp:

+ Ghi đủ: GCS tất cả các công tơ có trong sổ GCS điện tử theo đúng lộ trình GCS được giao. Phát hiện và báo cáo kịp thời các hiện tượng bất thường hoặc sai sót của HTĐĐ như: công tơ hư hỏng, bị tháo mất, bị mất chì niêm phong, tính sai hệ số nhân, không có trong sổ GCS... theo ký hiệu thống nhất trong chương trình CMIS.

+ Ghi chính xác: Đối với công tơ có đơn vị hiển thị là kWh, ghi các chữ số nguyên. Đối với công tơ có đơn vị hiển thị là MWh ghi chữ số nguyên và tất cả chữ số thập phân. Khi tháo công tơ phải ghi tất cả các chữ số nguyên và chữ số thập phân.

+ Trường hợp công tơ đặt trong phạm vi quản lý của khách hàng, sau 02 lần đến không ghi được chỉ số công tơ, cho phép Đơn vị Điện lực tạm tính điện năng tiêu thụ bằng tháng trước hoặc chỉ số công tơ do khách hàng tự báo nhưng thực hiện  $\leq 02$  chu kỳ GCS liên kế. Nếu  $> 02$  chu kỳ không ghi được chỉ số công tơ, cần thỏa thuận với khách hàng chuyển vị trí lắp đặt công tơ.

+ Khi phát hiện sai sót trong việc GCS, nghiêm cấm việc tự ý thỏa thuận với khách hàng. Việc sửa chỉ số công tơ sau khi phát hành hóa đơn chỉ được thực hiện sau khi hoàn thành thủ tục điều chỉnh hóa đơn.

- GCS từ xa:

+ Hàng ngày, bộ phận GCS thực hiện thu thập, theo dõi, kiểm tra kết quả số liệu thu thập của tất cả các công tơ trên hệ thống HES và MDMS.

+ Trường hợp không thu thập được số liệu, bộ phận GCS báo cáo lãnh đạo đơn vị tiến hành khắc phục trong thời gian  $\leq 48h$ .

+ Trong trường hợp số liệu đọc về còn thiếu cho phép lấy chỉ số thu thập của ngày liền kề trước hoặc ngày liền kề sau ngày GCS theo phiên để tính hóa đơn tiền điện.

## **1.2. Lịch ghi chỉ số công tơ**

### **1.2.1. Thời gian GCS**

- Công tơ ranh giới giao nhận điện: Ghi chỉ số 01 lần vào 0h00 ngày 01 hàng tháng, trường hợp công tơ chưa lắp đặt thiết bị đo đếm từ xa, việc ghi chỉ số trong khoảng thời gian  $0h00 \pm 12h$  của ngày 01 hàng tháng.

- Công tơ tổng tại TBA phân phối hạ thế: Ngoài việc GCS công tơ cùng thời điểm với việc GCS công tơ ranh giới giao nhận điện nêu tại mục 1, Đơn vị Điện lực phải thực hiện GCS lần 2 cùng phiên GCS của các công tơ khách hàng dùng điện sau TBA phân phối hạ thế.

- Đối với khách hàng có TBA chuyên dùng: Ngoài việc GCS công tơ cùng thời điểm với công tơ ranh giới giao nhận điện nêu tại khoản 1, việc GCS công tơ thực hiện theo lịch đã thống nhất với khách hàng.

### **1.2.2. Lập lịch GCS**

- Lịch GCS công tơ trong 01 tháng gồm nhiều phiên. Mỗi phiên được ghi trong cùng 01 ngày. Quy ước dùng số đếm (1,2,3...) để đặt tên phiên thống nhất. Tất cả khách hàng trong 01 TBA phân phối hạ thế được GCS trong cùng 01 phiên ghi.

- Số lượng phiên GCS trong tháng được tính toán căn cứ vào hình thức GCS, số lượng công tơ, địa bàn quản lý và số lượng người GCS.

- Xác định số lượng phiên GCS phải xét đến mức độ khó khăn của từng vùng, biến động về số lượng công tơ, đặc thù lập hóa đơn, thu tiền điện.

- Đối với địa bàn khách hàng sử dụng điện trung bình  $\leq 15kWh/tháng$ , có thể thỏa thuận với khách hàng về thời gian GCS công tơ nhưng phải  $\leq 03$  tháng/lần.

- Thời điểm GCS công tơ phải đúng với lịch GCS công tơ đã được phê duyệt, trừ trường hợp bất khả kháng, thời điểm GCS công tơ chỉ được phép dịch

chuyển  $\pm 01$  ngày hoặc lâu hơn tùy thuộc vào thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng.

- TCTĐL phê duyệt hoặc ủy quyền cho các CTĐL phê duyệt lịch GCS. Việc thay đổi, điều chỉnh lịch GCS phải được sự đồng ý của TCTĐL/CTĐL có thẩm quyền phê duyệt.

### **1.3. Quản lý ghi chỉ số công tơ**

#### ***1.3.1. Lập và quản lý sổ ghi chỉ số***

Dữ liệu GCS công tơ được quản lý theo sổ GCS điện tử trong chương trình CMIS và đồng bộ với thiết bị GCS, hệ thống MDMS/HES.

Trình tự lập sổ GCS điện tử khách hàng như sau:

- Các công tơ trong một sổ GCS phải cùng 1 phiên ghi, được đánh số thứ tự theo lộ trình GCS và được tổ chức theo tiêu thức sau: Điểm đo, trạm biến áp, lộ trình hoặc đối tượng khách hàng.

- Dữ liệu chỉ số công tơ trong các thiết bị điện tử GCS hoặc trong hệ thống MDMS/HES được quản lý bằng mã sổ GCS, các dữ liệu này được đồng bộ với chương trình CMIS.

#### ***1.3.2. Quản lý và giao nhận dữ liệu GCS***

- Cập nhật thông tin vào CMIS: Trước khi giao nhận dữ liệu GCS, dữ liệu phải được cập nhật đầy đủ vào hệ thống CMIS, bao gồm:

- + Bổ sung khách hàng mới;
- + Thông tin thay đổi của khách hàng.

- Giao nhận dữ liệu GCS

+ Đối với GCS trực tiếp: Việc giao nhận thực hiện giữa hệ thống CMIS và các thiết bị điện tử GCS theo định dạng thống nhất trong CMIS và phải có xác nhận giữa hai bên giao và bên nhận.

+ Đối với ghi chỉ số từ xa: việc giao nhận thực hiện tự động giữa hệ thống MDMS/HES và chương trình CMIS.

- Quản lý dữ liệu GCS: Được dùng để phát hành hóa đơn tiền điện và lưu trữ điện tử trong 5 năm (định dạng file PDF, không được can thiệp, chỉnh sửa) có chữ ký điện tử của người được phân công quản lý.

#### ***1.3.3. Kiểm tra GCS***

- Ghi trực tiếp:

+ Kiểm tra và xác nhận tình trạng các công tơ có chỉ số bất thường nếu điện năng  $\pm \geq 30\%$  so với kỳ trước.

+ Trường hợp sau khi bàn giao dữ liệu và trước khi phát hành hóa đơn nếu có điều chỉnh chỉ số phải được xác nhận bởi bộ phận GCS và bộ phận kiểm soát chỉ số.

- GCS từ xa: Khi hệ thống đọc chỉ số công tơ từ xa đưa ra các chỉ số công tơ bất thường, bộ phận GCS phải báo cáo ngay với người có thẩm quyền (phụ trách bộ phận điều hành hoặc với lãnh đạo đơn vị) để kiểm tra xác minh, xử lý.

#### ***1.3.4. Phúc tra GCS***

Việc phúc tra GCS được tiến hành theo những nội dung sau:

- Đơn vị Điện lực bố trí bộ phận chuyên trách phúc tra, đánh giá chất lượng công tác GCS công tơ và độc lập với bộ phận GCS.

- Khi thời tiết diễn biến bất thường, Đơn vị Điện lực tăng cường nhân lực thực hiện công tác phúc tra công tơ có chỉ số bất thường và giải quyết các kiến nghị của khách hàng trong thời gian quy định.

#### ***1.3.5. Thông báo kết quả GCS công tơ và giải quyết kiến nghị về GCS***

- Thông báo kết quả GCS công tơ:

+ Thông báo chỉ số công tơ đến khách hàng phải đảm bảo chính xác, đúng thời gian quy định bằng một trong các hình thức: giấy thông báo chỉ số, website, email, SMS....

+ Đưa dữ liệu chỉ số công tơ, điện tiêu thụ lên website của TTCSKH trong thời gian  $\leq 24h$  kể từ khi GCS công tơ.

- Giải quyết kiến nghị về GCS: Khi nhận được kiến nghị của khách hàng về việc GCS, phải tổ chức kiểm tra, giải quyết kịp thời, theo đúng quy định của pháp luật trong thời hạn  $\leq 24h$ .

## **2. Lập hóa đơn tiền điện**

### **2.1. Khái quát về hóa đơn tiền điện**

#### ***2.1.1. Hóa đơn tiền điện***

Hóa đơn tiền điện năng tác dụng và hóa đơn tiền mua công suất phản kháng được gọi chung là hóa đơn tiền điện, là chứng từ pháp lý do Bên bán điện lập, ghi nhận thông tin bán điện theo quy định của pháp luật, là cơ sở để Bên mua điện thanh toán tiền cho Bên bán điện.

#### ***2.1.2. Căn cứ lập hóa đơn tiền điện***

Hóa đơn tiền điện sử dụng hình thức HĐĐT, được tính toán và lập theo chương trình CMIS, việc lập hóa đơn tiền điện căn cứ vào các nội dung sau:

- Hợp đồng mua bán điện;

- Biên bản treo tháo các thiết bị đo đếm điện (công tơ, TI/CT, TU/VT...) hoặc biên bản nghiệm thu HTĐĐ điện năng;

- Dữ liệu GCS công tơ;

- Giá bán điện, thuế suất GTGT của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;

- Các biên bản truy thu, thoái hoàn hoặc bồi thường về sự cố HTĐĐ (TI/CT, TU/VT, công tơ cháy, hỏng, không chính xác), các trường hợp vi phạm sử dụng điện (nếu có).

## **2.2. Phương pháp tính tiền điện**

### **2.2.1. Xác định lượng điện năng tác dụng**

Lượng điện năng tác dụng trong một chu kỳ GCS được xác định căn cứ vào: chỉ số công tơ và hệ số nhân của công tơ, TI/CT, TU/VT; biên bản treo tháo các thiết bị đo đếm (nếu có). Xác định lượng điện năng tác dụng lưu ý các trường hợp sau:

- Thay đổi HTĐĐ: Căn cứ vào biên bản treo tháo thiết bị đo đếm, tính riêng hai phần sản lượng điện năng tác dụng trước và sau khi thay đổi HTĐĐ. Khi tính sản lượng từng phần, chú ý sự khác nhau giữa hệ số nhân của công tơ, TI/CT, TU/VT treo và tháo (nếu có);

- Thay đổi giá bán điện (trong khoảng thời gian 01 tháng kể từ ngày bắt đầu thực hiện giá mới): Tính riêng hai phần sản lượng điện tiêu thụ trước và sau khi thay đổi giá bán điện. Cách tính như sau:

+ GCS công tơ tại đúng thời điểm thực hiện giá bán điện mới: Sản lượng điện tiêu thụ tính giá cũ căn cứ vào chỉ số công tơ tại thời điểm bắt đầu thực hiện giá mới và chỉ số công tơ của kỳ GCS trước liền kề. Sản lượng điện tiêu thụ tính giá mới căn cứ vào chỉ số công tơ tại thời điểm bắt đầu thực hiện giá mới và chỉ số công tơ của kỳ GCS hiện tại;

+ GCS công tơ không đúng tại thời điểm thực hiện giá mới: xác định sản lượng điện để tính theo giá điện cũ và giá điện mới như sau:

$$\text{Sản lượng điện tính giá cũ} = \frac{S}{T} \times N_c \text{ (kWh)}$$

Trong đó:

S- Sản lượng điện tiêu thụ trong tháng tính tiền (kWh)

T- Số ngày tính tiền (tính từ ngày GCS của tháng trước liền kề đến ngày GCS của tháng tính tiền) (ngày)



Nc- Số ngày tính giá cũ (tính từ ngày GCS của tháng trước liền kề đến ngày thực hiện giá mới) (ngày)

Sản lượng điện tính giá mới = S - Sản lượng điện tính giá cũ (kWh).

### **2.2.2. Tính tiền điện năng tác dụng**

Tiền điện được tính riêng cho từng công tơ, bao gồm tiền điện theo từng loại giá và tiền thuế GTGT.

- Tiền điện theo từng loại giá: Căn cứ vào mục đích sử dụng điện và tỷ lệ từng mức giá đã thỏa thuận trong HĐMBĐ, biểu giá quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và sản lượng điện năng tiêu thụ của khách hàng trong kỳ để tính tiền cho từng loại giá.

- Tiền thuế GTGT: Thực hiện theo quy định của Chính phủ.

### **2.2.3. Xác định mức điện sinh hoạt bậc thang:**

- Trường hợp GCS theo đúng lịch GCS: Áp dụng theo mức bậc thang quy định trong biểu giá hiện hành.

- Trường hợp thay đổi ngày GCS dẫn đến số ngày sử dụng điện thực tế thay đổi so với tháng trước liền kề.

$$M_{ti} = \frac{M_{qi}}{T} \times N \times h \text{ (kWh)}$$

Trong đó:

M<sub>ti</sub>- Mức bậc thang thứ i để tính tiền điện (kWh)

M<sub>qi</sub>- Mức bậc thang thứ i quy định trong biểu giá (kWh)

N- Số ngày tính tiền (ngày)

T- Số ngày (theo lịch) của tháng trước liền kề (ngày)

h- Số hộ dùng chung

- Trường hợp thay đổi giá bán điện:

$$M_{tci} = \frac{M_{qci}}{T} \times N_c \times h \text{ (kWh)}$$

$$M_{tmi} = \frac{M_{qmi}}{T} \times N_m \times h \text{ (kWh)}$$

Trong đó:

M<sub>tci</sub>- Mức bậc thang cũ thứ i để tính tiền (kWh)

M<sub>tmi</sub>- Mức bậc thang mới thứ i để tính tiền (kWh)

M<sub>qci</sub>- Mức bậc thang thứ i quy định theo biểu giá cũ (kWh)

Mqmi- Mức bậc thang thứ i quy định theo biểu giá mới (kWh)

T- Số ngày (theo lịch) của tháng trước liền kề (ngày)

Nc- Số ngày tính giá cũ (tính từ ngày GCS của tháng trước liền kề đến ngày thực hiện giá mới) (ngày)

Nm- Số ngày tính giá mới (tính từ ngày thực hiện giá mới đến ngày GCS của tháng tính tiền) (ngày)

h- Số hộ dùng chung

- Trường hợp thay đổi định mức số hộ dùng chung, định mức mới được tính cho trọn kỳ hóa đơn.

#### ***2.2.4. Lập hóa đơn tiền mua công suất phản kháng của khách hàng***

Lượng điện năng phản kháng trong một chu kỳ GCS được xác định căn cứ vào: chỉ số công tơ và hệ số nhân của công tơ, TI/CT, TU/VT; biên bản treo tháo các thiết bị đo đếm (nếu có). Nếu thay đổi HTĐĐ, khi xác định lượng điện năng phản kháng, Đơn vị Điện lực lưu ý thực hiện như cách xác định điện năng tác dụng quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 15 của Quy trình này.

### **2.3. Quy định về hóa đơn, biên nhận thanh toán và bảng kê HĐĐĐ**

#### ***2.3.1. Quy định cách lập hóa đơn tiền điện***

- Yêu cầu đối với việc lập hóa đơn tiền điện

+ Các chữ, số trên hóa đơn tiền điện phải rõ ràng, đủ nét;

+ Khách hàng lắp 01 công tơ cho nhiều mục đích sử dụng điện hoặc trong kỳ GCS có thay đổi giá điện hóa đơn tiền điện phải ghi chi tiết sản lượng điện tiêu thụ và tiền điện theo từng loại giá;

+ Đối với Khách hàng ký 01 HĐMBĐ có nhiều công tơ, Đơn vị Điện lực phát hành 01 hóa đơn tiền điện ghi tổng tiền điện của tất cả các công tơ, kèm theo phụ lục chi tiết tiền điện của từng công tơ;

+ Trường hợp thay đổi HTĐĐ, hóa đơn tiền điện phải thể hiện riêng chỉ số và sản lượng của từng công tơ tháo và công tơ treo.

- Định dạng dưới dạng ngôn ngữ thẻ có cấu trúc - XML, gồm 2 thành phần: thông tin hóa đơn tiền điện và chữ ký của đơn vị lập HĐĐT tuân thủ đúng theo quy định của pháp luật.

- Hình thức lưu trữ dưới dạng các bản ghi cơ sở dữ liệu. Các thông tin được lưu trữ gồm có thông tin hóa đơn tiền điện và chữ ký điện tử của đơn vị lập HĐĐT.

- Hình thức thể hiện của HĐĐT là Giấy thông báo hoặc dữ liệu điện tử (file hình ảnh, văn bản, html,..). Bản thể hiện HĐĐT, Thông báo thanh toán theo mẫu tại Phụ lục 3 của Quy trình này và được đăng tải đầy đủ trên website TT.CSKH.

- Phương thức truyền nhận thông qua các phương tiện điện tử (email, internet), sử dụng các giao thức hỗ trợ ngôn ngữ thẻ có cấu trúc - XML.

### **2.3.2. Lập biên nhận thanh toán tiền điện**

- Đối với khách hàng thanh toán tiền mặt:

+ Đơn vị phát hành Biên nhận thanh toán cho khách hàng.

+ Biên nhận thanh toán phải có các nội dung sau: Tên Đơn vị Điện lực; Tên, địa chỉ, mã khách hàng; kỳ hóa đơn; tiền điện, tiền thuế, tổng tiền; ngày thanh toán, Mẫu số, ký hiệu, số hóa đơn, Tên thu ngân viên (hoặc người thu tiền của Tổ chức thanh toán trung gian (nếu có)).

+ Biên nhận thanh toán được quản lý như hóa đơn; các chữ, số in trên Biên nhận thanh toán phải đảm bảo rõ ràng, đủ nét và có thể in sẵn từ hệ thống CMIS hoặc sử dụng thiết bị điện tử để in khi đi thu tiền. Trường hợp sử dụng thiết bị điện tử phải có giải pháp bảo mật.

- Đối với khách hàng thanh toán qua ngân hàng hoặc qua giao dịch điện tử (internet. Mobile, ATM...): Biên nhận thanh toán dưới dạng Biên lai giao dịch hoặc email, SMS xác nhận thanh toán của ngân hàng hoặc Tổ chức thanh toán trung gian hoặc Đơn vị Điện lực.

### **2.3.3. Lập bảng kê hóa đơn tiền điện**

- Bảng kê hóa đơn tiền điện được lập hàng tháng, lưu trữ điện tử trong 05 năm (định dạng file PDF, không được can thiệp, chỉnh sửa).

- Nội dung của bảng kê hóa đơn tiền điện: Theo mẫu trong chương trình CMIS và được ký chữ ký điện tử của của người lập bảng kê hóa đơn tiền điện và lãnh đạo Đơn vị (hoặc người được ủy quyền).

### **2.3.4. Kiểm tra, phát hành ,bảng kê hóa đơn tiền điện và hóa đơn tiền điện**

- Các bảng kê hóa đơn tiền điện và hóa đơn tiền điện phải được kiểm tra trước khi phát hành. Hóa đơn tiền điện phải có chữ ký số của lãnh đạo đơn vị (hoặc người được ủy quyền). Trường hợp phát hiện bảng kê, hóa đơn sai hoặc không đảm bảo yêu cầu phải báo ngay với bộ phận lập hóa đơn để làm thủ tục hủy và lập lại bảng kê, hóa đơn đúng.

- Hoá đơn tiền điện chỉ được phép phát hành để thu tiền sau khi bảng kê hóa đơn tiền điện hợp lệ được phát hành. Hóa đơn tiền điện phải cập nhật lên website của TT.CSKH.

- Hóa đơn tiền điện được phát hành trong thời gian  $\leq 03$  ngày làm việc kể từ ngày GCS.

- Bảng kê hóa đơn tiền điện và hóa đơn tiền điện là chứng từ gốc, không được hủy bỏ hoặc sửa chữa.

- Sau khi phát hành hóa đơn nếu phát hiện hóa đơn sai phải làm thủ tục điều chỉnh hóa đơn theo trình tự, thủ tục quy định tại Điều 22 Quy trình này. Phiếu giải trình lý do điều chỉnh hóa đơn phải được lãnh đạo Đơn vị (hoặc người được ủy quyền) phê duyệt.

## **2.4. Xử lý và quản lý HĐĐT**

### ***2.4.1. Trình tự, thủ tục điều chỉnh hóa đơn***

\* Đối với hoá đơn đã phát hành nhưng chưa thu tiền của khách hàng:

- Trường hợp hủy bỏ hóa đơn đã phát hành, không lập lại hóa đơn mới thì thực hiện thủ tục hủy bỏ, như sau:

+ Lập phiếu giải trình hủy bỏ hóa đơn.

+ Lập bảng kê hủy bỏ hóa đơn.

Hồ sơ hủy bỏ bao gồm: Phiếu giải trình hủy bỏ hóa đơn, các biên bản liên quan (nếu có), bản thể hiện hóa đơn (đối với HĐĐT) và bảng kê hủy bỏ.

- Trường hợp hủy bỏ hóa đơn đã phát hành, lập lại hóa đơn mới thì thực hiện thủ tục hủy bỏ - lập lại, như sau.

+ Lập phiếu giải trình hủy bỏ, lập lại hóa đơn.

+ Lập bảng kê hủy bỏ hóa đơn.

+ Lập hóa đơn và bảng kê lập lại.

Hồ sơ hủy bỏ - lập lại, bao gồm: Phiếu giải trình hủy bỏ - lập lại, các biên bản liên quan (nếu có), bản thể hiện hóa đơn (đối với HĐĐT) và bảng kê hủy bỏ, bảng kê lập lại.

\* Đối với hoá đơn đã phát hành và thu tiền của khách hàng:

- Đơn vị không làm thủ tục hủy bỏ hóa đơn đã phát hành và lập lại hóa đơn mới mà làm thủ tục truy thu (để thu thêm sản lượng, số tiền đã tính thiếu) hoặc thoái hoàn (để hoàn trả lại sản lượng, số tiền đã tính thừa) cho khách hàng.

- Trường hợp phải truy thu thêm do: Điện năng tiêu thụ bị bỏ sót không tính, điện năng bồi thường do hành vi trộm cắp điện của khách hàng hoặc do

công tơ bị mất, hỏng, chạy không chính xác, do sai giá..., phải thực hiện thủ tục truy thu, như sau:

- + Lập phiếu giải trình truy thu.

- + Lập hóa đơn điều chỉnh tăng và bảng kê truy thu.

Hồ sơ truy thu bao gồm: Phiếu giải trình truy thu, các biên bản liên quan (nếu có) và bảng kê truy thu.

- Trường hợp phải hoàn trả lại cho khách hàng thì thực hiện thủ tục thoái hoàn như sau:

- + Lập phiếu giải trình thoái hoàn.

- + Kiểm tra, xác minh lý do thoái hoàn.

+ Lập biên bản thỏa thuận điều chỉnh hóa đơn (có ký xác nhận của lãnh đạo đơn vị và khách hàng được hoàn trả).

- + Lập hóa đơn điều chỉnh giảm và bảng kê thoái hoàn.

Hồ sơ thoái hoàn, bao gồm: Phiếu giải trình thoái hoàn, các biên bản liên quan, bảng kê thoái hoàn.

- Các hóa đơn và các bảng kê huỷ bỏ, huỷ bỏ - lập lại, thoái hoàn, truy thu đều phải được lãnh đạo đơn vị phê duyệt trước khi phát hành.

#### **2.4.2. Chuyển từ HDDT sang hóa đơn giấy**

- HDDT được chuyển đổi sang hóa đơn giấy 01(một) lần trong các trường hợp cần có chứng từ hóa đơn giấy như sau:

- + Hóa đơn bán điện cho khách hàng mua điện ngoài lãnh thổ Việt Nam.

- + Khởi kiện khách hàng nợ tiền điện ra tòa án.

- + Hóa đơn đủ điều kiện thanh lý theo quy định.

- + Một số trường hợp đặc biệt khác được lãnh đạo Đơn vị phê duyệt.

- HDDT chuyển đổi sang hóa đơn giấy bao gồm các nội dung của HDDT gốc. Trên hóa đơn ghi thêm “HOÁ ĐƠN CHUYỂN ĐỔI TỪ HOÁ ĐƠN ĐIỆN TỬ”, có ngày chuyển đổi, chữ ký người đại diện theo pháp luật và dấu của Đơn vị.

## **BÀI 7: QUY TRÌNH THU VÀ THEO DÕI NỢ TIỀN ĐIỆN**

### **Giới thiệu:**

Bài này trình bày những nội dung về quy trình yêu cầu thu và theo dõi nợ tiền điện.

### **Mục tiêu:**

#### **- Kiến thức:**

Trình bày được nội dung về yêu cầu nhiệm vụ thu và theo dõi nợ tiền điện; nhiệm vụ thu và theo dõi nợ tiền điện; tổ chức thực hiện thu tiền điện; quyết toán số tiền phải thu và số dư nợ; quản lý hóa đơn và thu nộp tiền điện.

#### **- Kỹ năng:**

Thực hiện được yêu cầu nhiệm vụ thu và theo dõi nợ tiền điện nhiệm vụ thu và theo dõi nợ tiền điện; tổ chức thực hiện thu tiền điện; quyết toán số tiền phải thu và số dư nợ; quản lý hóa đơn và thu nộp tiền điện.

**- Thái độ:** Chăm thận và tự giác, có ý thức trung thực, chính xác.

### **Nội dung chính:**

#### **1. Một số yêu cầu của quy trình thu và theo dõi nợ tiền điện**

Công tác thu và theo dõi nợ các khoản tiền bao gồm: Tiền điện năng tác dụng, tiền mua công suất phản kháng của khách hàng, tiền thuế GTGT, tiền lãi do chậm trả hoặc do thu thừa tiền điện, tiền bồi thường thiệt hại, tiền phạt do vi phạm HĐMBĐ, được gọi chung là công tác thu và theo dõi nợ tiền điện. Công tác thu và theo dõi nợ được thực hiện bằng chương trình CMIS.

##### **1.1. Yêu cầu đối với công tác thu vào theo dõi nợ tiền điện**

Thuận lợi cho Khách hàng thanh toán mọi lúc mọi nơi với các hình thức thanh toán đa dạng. Khuyến khích khách hàng thanh toán bằng các hình thức không dùng tiền mặt.

Quản lý chặt chẽ hóa đơn, biên nhận thanh toán, dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán, dữ liệu hóa đơn, bảng kê hóa đơn, tiền mặt, tiền séc và các loại chứng từ chuyên khoản như UNT, UNC, báo có, báo nợ...

Thu đúng, thu đủ số tiền của hóa đơn đã phát hành, không để tồn đọng.

Nộp đúng, nộp đủ số tiền đã thu và thanh quyết toán kịp thời.

Kiểm soát chặt chẽ việc thanh toán tiền điện của khách hàng. Phát hiện những thiếu sót trong thanh toán tiền điện và có biện pháp giải quyết với khách hàng nợ tiền điện quá thời hạn quy định.

## **1.2. Yêu cầu đối với tổ chức trung gian thu tiền điện**

a. Đối với tổ chức trung gian thu tiền điện là Ngân hàng, thực hiện ký Hợp đồng dịch vụ thu tiền điện trong đó đảm bảo các yêu cầu sau:

- Theo quy định của Bộ luật Dân sự, các quy định của pháp luật liên quan, Quy trình giao dịch khách hàng và tuân thủ theo các nội dung của Quy trình này và các quy chế quản lý nội bộ của EVN.

- Tiền điện do khách hàng thanh toán phải được chuyển ngay vào tài khoản của Đơn vị điện lực.

- Trường hợp Ngân hàng hợp tác với bên thứ 3 mở điểm thu, kênh dịch vụ thu tiền mới phải thông báo và được sự đồng ý của Đơn vị Điện lực trước khi triển khai thực hiện.

- Đơn vị Điện lực có quyền chấm dứt Hợp đồng dịch vụ nếu phát hiện dấu hiệu Ngân hàng vi phạm các cam kết theo thỏa thuận tại Hợp đồng dịch vụ đã ký

b. Đối với dịch vụ bán lẻ điện năng, thực hiện theo quy trình quản lý DVBLDN.

c. Đối với Tổ chức trung gian thu tiền điện cung cấp các dịch vụ thu tiền theo hình thức điện tử (ví điện tử,...), thực hiện ký Hợp đồng dịch vụ thu tiền điện trong đó đảm bảo các yêu cầu sau:

Theo quy định của Bộ luật Dân sự, các quy định của pháp luật liên quan, Quy trình giao dịch khách hàng và tuân thủ theo các nội dung của Quy trình này và các quy chế quản lý nội bộ của EVN.

Tiền phải chuyển vào tài khoản chuyên thu của Đơn vị Điện lực theo đúng thời hạn cam kết. Trong thời gian chưa chuyển trả cho Đơn vị Điện lực, Tổ chức trung gian phải chuyển tiền vào các tài khoản hợp pháp (tài khoản của pháp nhân). Nghiêm cấm Tổ chức trung gian chuyển tiền điện thu được vào tài khoản cá nhân hoặc sử dụng vào các mục đích khác.

Phương thức đối soát, chuyển tiền phải đảm bảo tiền điện không được lưu tại tài khoản của Tổ chức trung gian thu tiền điện quá thời hạn thỏa thuận.

Tổ chức trung gian thu tiền điện mở điểm thu mới phải thông báo và được sự đồng ý của Đơn vị Điện lực trước khi triển khai thực hiện.

Đơn vị Điện lực có quyền chấm dứt Hợp đồng dịch vụ nếu phát hiện dấu hiệu Tổ chức trung gian thu tiền điện vi phạm các cam kết hoặc năng lực tài chính không đảm bảo an toàn theo thỏa thuận tại Hợp đồng dịch vụ đã ký.

Bảo lãnh bảo đảm thực hiện hợp đồng là bảo lãnh vô điều kiện, không hủy ngang, có hiệu lực liên tục trong suốt thời gian thực hiện Hợp đồng. Căn cứ thỏa

thuận về đối soát, thanh toán trong hợp đồng và kết quả thu tiền điện tháng gần nhất, Đơn vị Điện lực xác định giá trị bảo lãnh theo mức rủi ro cao nhất. Trong quá trình thực hiện hợp đồng, Đơn vị Điện lực thường xuyên giám sát và yêu cầu tăng bảo lãnh tương ứng với biên động tăng thu hoặc ngắt kết nối thanh toán điện tử nếu số tiền điện Tổ chức trung gian thu được nhưng chưa chuyển cho Đơn vị Điện lực chạm ngưỡng bảo lãnh. Thỏa thuận về Bảo lãnh bảo đảm thực hiện hợp đồng phải được quy định tại Hợp đồng ký giữa Đơn vị Điện lực và Tổ chức trung gian.

d. Tổ chức trung gian thu tiền điện phải gửi xác nhận thanh toán thành công đối với khách hàng đã hoàn thành việc thanh toán qua các hình thức điện tử hoặc trả biên nhận thanh toán đối với khách hàng thanh toán bằng tiền mặt.

e. Trong quá trình thực hiện hợp đồng, TCTĐL phải thường xuyên tổ chức kiểm tra, rà soát dịch vụ của Tổ chức trung gian thu tiền điện, không giao khoán toàn bộ việc thu tiền điện cho đối tác.

## **2. Nhiệm vụ thu và theo dõi nợ tiền điện**

### **2.1. Nhiệm vụ của bộ phận quản lý thu tiền điện**

Nhận dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn (nếu có), hóa đơn, bảng kê hóa đơn từ bộ phận lập và phát hành hóa đơn (có xác nhận bằng biên bản hoặc sổ giao nhận).

Quản lý dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán, hóa đơn, bảng kê hóa đơn, đối chiếu số liệu hóa đơn phát hành với bảng kê hóa đơn, phát hiện và báo cáo kịp thời cấp trên những sai sót.

Phân loại hóa đơn theo các hình thức thu đã ký kết trong HĐMBĐ để giao thu.

Giao nhận hóa đơn, biên nhận thanh toán, dữ liệu hóa đơn, bảng kê với thu ngân viên, tổ chức trung gian thu tiền điện (có xác nhận).

Quyết toán với thu ngân viên, tổ chức trung gian thu tiền điện về số hóa đơn đã thu và chưa thu được của khách hàng; đối chiếu số tiền thu được với số tiền nộp vào ngân hàng hoặc thủ quỹ theo quy định của TCTĐL.

Báo cáo lãnh đạo Đơn vị Điện lực về tổng số tiền thu hàng ngày, hàng tháng, hàng năm.

Tiếp nhận và phối hợp với các bộ phận nghiệp vụ có liên quan giải quyết kịp thời các ý kiến của bộ phận thu tiền về hóa đơn, giá bán điện, công tác thu tiền và trả lời các phản ánh của khách hàng.



## **2.2. Nhiệm vụ của bộ phận thu tiền**

Nhận dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn (nếu có), hóa đơn, bảng kê từ bộ phận quản lý thu tiền điện (có xác nhận).

Đối chiếu số tiền trên bảng kê với số tiền trên dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn (nếu có), hóa đơn, bảo đảm sự trùng khớp với số tiền phát sinh

Thu tiền điện của khách hàng theo đúng số tiền trên hóa đơn, biên nhận thanh toán được phép phát hành của đơn vị. Khi nhận tiền (kể cả séc chuyển khoản hoặc thanh toán qua thẻ...) giao ngay hóa đơn hoặc biên nhận thanh toán hoặc phiếu thu cho khách hàng.

Khi thu tiền tại nơi ở hoặc trụ sở của khách hàng, phải thực hiện đồng thời:

a. Kiểm soát số lượng HĐMBĐ đã ký kết;

b. Rà soát để phát hiện những trường hợp sử dụng điện chưa có hóa đơn tiền điện hoặc thay đổi mục đích sử dụng điện, số hộ dùng chung; giá điện, sản lượng điện trên hóa đơn bất hợp lý so với thực tế sử dụng điện và những sai sót khác của hóa đơn.

Nộp đủ số tiền đã thu vào ngân hàng hoặc quỹ theo quy định của Đơn vị và quyết toán kịp thời số hóa đơn đã nhận thu.

## **2.3. Nhiệm vụ của bộ phận theo dõi nợ**

Nhiệm vụ theo dõi nợ do các bộ phận kinh doanh và TCKT cùng thực hiện. Bộ phận kinh doanh có trách nhiệm theo dõi ghi nợ, chấm nợ, xóa nợ chi tiết từng khách hàng; Bộ phận TCKT có trách nhiệm theo dõi nợ tổng hợp, kiểm tra, đối chiếu công nợ hàng tháng, quý, năm với Bộ phận kinh doanh.

Nhiệm vụ theo dõi nợ gồm:

a. Ghi nợ: Thực hiện theo dõi, ghi nhận nợ đối với từng khách hàng mỗi khi phát hành hóa đơn tiền điện trong suốt thời gian thực hiện HĐMBĐ.

b. Chấm nợ: Căn cứ vào thông tin thanh toán tiền điện của khách hàng được chuyển về từ bộ phận thu tiền, thực hiện chức năng chấm nợ trên chương trình CMIS.

c. Xóa nợ: Căn cứ số tiền của mỗi lần thanh toán so với số nợ lũy kế tại thời điểm thanh toán để xóa nợ, đồng thời trả hóa đơn cho khách hàng theo trình tự hóa đơn nợ cũ trả trước, hóa đơn nợ mới trả sau. Chứng từ xóa nợ gồm có:

- Đối với khách hàng thanh toán tiền mặt: Bảng kê tiền có xác nhận của thủ quỹ kèm bảng kê theo dõi nợ tiền điện và giấy nộp tiền tại ngân hàng (nếu thu ngân viên nộp tiền tại ngân hàng) hoặc phiếu thu tiền (nếu thu ngân viên nộp tiền tại quỹ), hoặc bảng kê thu hộ (trường hợp thu hộ).

- Đối với khách hàng thanh toán qua ngân hàng (tiền séc, UNT, UNC, thẻ, ATM...); Bảng kê theo dõi nợ tiền điện và bảng kê giấy “Báo có”, bảng kê danh sách khách hàng trả tiền qua thẻ, qua máy ATM... của ngân hàng bên bán do bộ phận TCKT lập chuyển cho bộ phận kinh doanh.

- Chứng từ đã xóa nợ được lưu theo thứ tự, đảm bảo dễ tìm, dễ đối chiếu kiểm tra. Thời gian lưu bảng kê hóa đơn, bảng kê của ngân hàng bên bán như chứng từ tài chính.

d. Theo dõi nợ phải căn cứ vào bảng kê chi tiết hóa đơn của bộ phận lập và phát hành hóa đơn đã được lãnh đạo đơn vị duyệt và chứng từ ghi tại phần trên

### **3. Tổ chức thực hiện thu tiền điện**

#### **3.1. Việc tổ chức thực hiện thu tiền điện phải đảm bảo**

Thuận lợi cho khách hàng thanh toán theo mọi hình thức đã thỏa thuận với khách hàng. Khuyến khích khách hàng thanh toán bằng các hình thức không dùng tiền mặt.

Thời gian cho phép thu ngân viên lưu giữ dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán, hóa đơn và tiền điện tương ứng là 01 ngày; Đối với vùng sâu, vùng xa, TCTĐL có thể quy định thời gian lưu giữ của thu ngân viên  $\leq 03$  ngày.

Thanh quyết toán giữa dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán (nếu có), hóa đơn với số tiền thu được theo thời gian quy định và báo cáo với lãnh đạo đơn vị những biến động bất thường.

Thu đúng thời gian vì số lần thu trong tháng theo HĐMBĐ đã ký kết hoặc đã thỏa thuận với khách hàng.

#### **3.2. Thu tiền điện**

Thực hiện đúng nguyên tắc giao nhận dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán, hóa đơn, giao nhận tiền; phương thức và trình tự thanh toán; thời gian và địa điểm thu tiền.

Hướng dẫn khách hàng các thủ tục khi khách hàng có nhu cầu chuyển đổi sang các hình thức thanh toán khác.

Bảo quản tiền, dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán, hóa đơn, bảng kê, các chứng từ có liên quan.

Giải đáp kịp thời thắc mắc của khách hàng về những nội dung đã in trên hóa đơn, biên nhận thanh toán như: Chu kỳ GCS, đơn giá, cách tính mức giá sinh hoạt bậc thang...

Trường hợp khách hàng đến thanh toán tiền tại quầy thu của Đơn vị Điện lực nhưng hóa đơn, biên nhận thanh toán (in sẵn) đang giao thu ngân viên mang

đi thu chưa trả về quầy, nhân viên thu tiền tại quầy in thêm biên nhận thanh toán để thu tiền khách hàng. Bộ phận quản lý thu tiền phải thu hồi biên nhận thanh toán đã lập, đóng dấu “Đã thu tại quầy”, lưu trữ 01 năm và thực hiện hủy theo quy định.

Trường hợp khách hàng thanh toán trùng lặp cho một hóa đơn, tùy tình hình thực tế các TCTĐL lựa chọn một trong hai hình thức sau:

a. Hoàn trả lại tiền đã thu thừa cho khách hàng

b. Thông báo cho khách hàng và chuyển số tiền thừa bù trừ cho hóa đơn phát sinh của các kỳ tiếp theo (nếu được sự chấp thuận của khách hàng).

Trường hợp khách hàng thanh toán qua ngân hàng:

a. Phải bảo quản hóa đơn, dữ liệu hóa đơn, bảng kê, các chứng từ có liên quan. Thực hiện đúng trình tự, nguyên tắc giao, nhận hóa đơn, chứng từ:

- Đối với những khách hàng ký kết thanh toán bằng hình thức UNT: Sau khi tiếp nhận bảng kê và hóa đơn, dữ liệu hóa đơn, thu ngân viên (bộ phận kinh doanh) phải lập UNT và bảng kê kèm theo (theo quy định của ngân hàng), nộp cho bộ phận TCKT.

- Đối với những khách hàng thanh toán bằng séc chuyển khoản: Sau khi đã nhận séc, thu ngân viên viết bảng kê nộp séc kèm theo tờ séc cho bộ phận TCKT.

- Đối với khách hàng là cơ quan, doanh nghiệp thanh toán bằng hình thức chuyển khoản, chưa thanh toán tiền điện nhưng cần có hóa đơn để làm chứng từ nộp ngân hàng. Kho bạc nhà nước, thu ngân viên có thể giao hóa đơn cho khách hàng sau khi đã nhận giấy biên nhận đã giao hóa đơn cho khách hàng để làm cơ sở đối chứng và thu nợ.

b. Hàng ngày, bộ phận TCKT có trách nhiệm giao dịch với ngân hàng để nộp séc, UNT (nhận từ bộ phận kinh doanh) và nhận chứng từ “báo có”, sổ phụ (nhận từ ngân hàng). Đồng thời lập bảng kê khách hàng đã trả tiền gửi cho bộ phận kinh doanh để xóa nợ.

#### **4. Quyết toán số tiền phải thu và số dư nợ**

##### **4.1. Thực hiện quyết toán tiền điện**

Căn cứ vào các loại bảng kê phát sinh nợ trong tháng thực hiện quyết toán số tiền thực thu theo từng loại phát sinh hàng ngày, hàng tháng, hàng năm.

Chuyển bảng kê, chứng từ thu cho bộ phận chấm xóa nợ (bộ phận kinh doanh) và bộ phận TCKT (để theo dõi).

Đối chiếu số tiền thu trên bảng kê với bộ phận quản lý tài khoản thu tiền điện thuộc Phòng TCKT.

#### 4.2. Quyết toán số tiền phải thu hàng tháng

Hàng tháng bộ phận quyết toán tiền điện phải tính toán số tiền phải thu theo từng khoản tiền: Tiền điện năng tác dụng, tiền mua công suất phản kháng của khách hàng, tiền thuế GTGT, tiền lãi do chậm trả hoặc do thu thừa tiền điện, tiền bồi thường thiệt hại, tiền phạt do vi phạm HĐMBĐ theo công thức sau:

$$T_{TP} = D_{DK} + T_{PS}$$

Trong đó:

$T_{TP}$ : Tổng số tiền phải thu trong tháng

$D_{DK}$ : Số dư nợ đầu kỳ (dư nợ của các tháng trước chuyển sang tháng này)

$T_{PS}$ : Tổng số tiền trên các hóa đơn trong tháng (kể cả số tiền được điều chỉnh do hủy bỏ, lập lại, truy thu và thoái hoàn hóa đơn trong tháng)

#### 4.3. Đối chiếu và kiểm tra số hạch toán

Hàng tháng căn cứ vào các bảng kê hóa đơn, bảng kê hủy bỏ, lập lại, truy thu và thoái hoàn; chứng từ thu; bảng kê theo dõi... bộ phận quyết toán tiền điện (bộ phận kinh doanh) của Đơn vị phải thực hiện đối chiếu và kiểm tra số liệu hạch toán các loại tiền, như: số phải thu, số thu được, số dư nợ với bộ phận quản lý thu tiền và bộ phận chấm xóa nợ của đơn vị, đảm bảo số liệu chính xác, kịp thời và khớp đúng giữa các bộ phận. Số dư nợ cuối kỳ được tính theo công thức:

$$D_{CK} = T_{PT} - T_{TD}$$

Trong đó:

$D_{CK}$ : Số dư cuối kỳ (cuối tháng)

$T_{PT}$ : Tổng số tiền phải thu trong tháng

$T_{TD}$ : Tổng số tiền thu được trong tháng

#### 4.4. Tỷ lệ thu tiền

Tỷ lệ thu tiền hàng năm phải đạt  $\geq 99,7\%$ , tỷ lệ này được xác định theo công thức sau:

$$\text{Tỷ lệ thu tiền} = T_{TD} (D_{DK} + T_{PS} - D_{TN} - T_{PS5} - D_{CS})$$

Trong đó:

$T_{TD}$ : Tổng số tiền thu được trong tháng

$D_{DK}$ : Số dư nợ đầu kỳ (dư nợ của các tháng trước chuyển sang tháng này)

$T_{PS}$ : Tổng số tiền trên các hóa đơn trong tháng (kể cả số tiền được điều chỉnh do hủy bỏ, lập lại, truy thu và thoái hoàn hóa đơn trong tháng)

T<sub>PS5</sub>: Tổng số tiền trên các hóa đơn của 05 (năm) ngày cuối tháng (kể cả số tiền được điều chỉnh do hủy bỏ, lập lại, truy thu và thoái hoàn hóa đơn trong tháng)

D<sub>TN</sub>: Số dư nợ thủy nông trong hạn hoặc quá hạn nhưng được xác định do nguyên nhân bố trí ngân sách của chính quyền địa phương

D<sub>CS</sub>: Số dư nợ chiếu sáng do nguyên nhân bố trí ngân sách của chính quyền địa phương

## **5. Quản lý hóa đơn và thu nộp tiền điện**

### **5.1 Xử lý mất hóa đơn, biên nhận thanh toán, dữ liệu hóa đơn**

Hóa đơn tiền điện phải được quản lý chặt chẽ như tiền mặt. Khi giao nhận dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán, hoá đơn, phải kiểm tra, ký nhận vào biên bản hoặc sổ và quyết toán số hoá đơn đã giao, số hoá đơn đã thu và số hoá đơn chưa thu.

Người quản lý, lưu giữ trực tiếp hoá đơn, biên nhận thanh toán, dữ liệu hoá đơn nếu để mất phải bồi thường số tiền bằng đúng số tiền ghi trên hoá đơn bị mất, đồng thời có trách nhiệm trình báo lãnh đạo đơn vị và cơ quan bảo vệ pháp luật.

Nếu xác định được số hóa đơn, biên nhận thanh toán, dữ liệu hoá đơn bị mất mà chưa thu được tiền của khách hàng thì đơn vị căn cứ vào biên bản xác nhận chưa nộp tiền của khách hàng làm thủ tục in lại hóa đơn, biên nhận thanh toán đã mất để thu tiền. Khi nhận được báo cáo đã thu được tiền của khách hàng, đơn vị kiểm tra và có trách nhiệm hoàn trả số tiền thu được cho người đã nộp tiền bồi thường.

### **5.2. Yêu cầu trong việc quản lý hóa đơn**

Không thu tiền của khách hàng nếu không có hóa đơn, biên nhận thanh toán theo quy định. Phải giao hóa đơn tiền điện, biên nhận thanh toán cho khách hàng khi khách hàng đã trả đủ tiền điện ghi trên hóa đơn, biên nhận thanh toán;

Không tự ý sửa chữa hóa đơn tiền điện, biên nhận thanh toán. Không sử dụng hoá đơn đã thanh lý, hoặc hoá đơn, biên nhận thanh toán không phải của đơn vị phát hành để thu. Trường hợp hóa đơn đã thanh lý nếu khách hàng đồng ý trả tiền thì sử dụng hóa đơn GTGT (không phải hóa đơn tiền điện) để thu tiền và hạch toán vào thu nhập khác theo quy định của Bộ Tài chính;

Không giao hóa đơn, biên nhận thanh toán tiền điện cho người khác thu hộ;

Không sử dụng số tiền thu được vào bất cứ mục đích nào;

Không tự ý biên nhận tạm thu số tiền phải thu trong hóa đơn, biên nhận thanh toán tiền điện;

Không được lưu giữ hóa đơn, biên nhận thanh toán và tiền thu được quá thời gian quy định của TCTĐL.

### **5.3. Quản lý tiền mặt**

Thu ngân viên phải nộp hết số tiền đã thu được vào ngân hàng (hoặc quỹ của đơn vị) theo đúng thời gian quy định của TCTĐL;

Thủ quỹ (nếu có) phải nộp hết số tiền đã thu được vào ngân hàng theo quy định của TCTĐL;

Hàng ngày phải kiểm tra, đối chiếu: Số hóa đơn đã giao (nhận), số hóa đơn đã thu, số hóa đơn chưa thu, số tiền đã nộp ngân hàng (hoặc quỹ) của từng thu ngân viên. Riêng đối với vùng sâu, vùng xa, các TCTĐL quy định thời gian kiểm tra, đối chiếu các số liệu trên nhưng không quá 3 ngày;

Nếu số tiền đã nộp của thu ngân viên cộng với số tiền trên các hóa đơn chưa thu được không bằng tổng số tiền trên các hóa đơn đã giao cho thu ngân viên đi thu thì bộ phận quản lý thu tiền phải tổ chức kiểm tra ngay. Nếu nhỏ hơn số tiền trên các hóa đơn đã giao cho thu ngân viên thì thu ngân viên phải nộp đủ số tiền còn thiếu, đồng thời báo cáo lãnh đạo đơn vị để có biện pháp chấn chỉnh và xử lý sai phạm (nếu có).

### **5.4. Trách nhiệm của Đơn vị điện lực**

Hàng ngày, lãnh đạo đơn vị phải đánh giá kết quả thu tiền điện, tổ chức kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất và có ngay các biện pháp để đốc thu tiền điện cũng như xử lý kịp thời các sai phạm (nếu có). Trường hợp để xảy ra sai phạm tại đơn vị, lãnh đạo đơn vị phải chịu các hình thức kỷ luật theo quy định của Pháp luật và của EVN.

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**GIẤY ĐỀ NGHỊ MUA ĐIỆN**  
**SỬ DỤNG MỤC ĐÍCH SINH HOẠT**

*Kính gửi:* .....

1. Họ và tên: .....
2. Số CMND/Hộ chiếu/CMCAND/CMQĐND: .....
- Cơ quan cấp: ..... ngày ..... tháng ..... năm .....
3. Địa điểm đăng ký sử dụng điện: .....  
.....
4. Số điện thoại liên hệ và nhận nhắn tin (SMS): .....;
5. Fax: .....;
6. Email: .....;
7. Công suất đăng ký sử dụng: .....kW;
8. Số hộ dùng chung: .....;
9. Tình trạng sử dụng điện hiện tại: Chưa có điện ; Đang dùng công tơ chung ;
10. Tên chủ hộ dùng chung/số HĐMBĐ/mã số KH/địa chỉ.....

..... ngày ..... tháng ..... năm .....

Bên mua điện

(ký, ghi rõ họ và tên)

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**GIẤY ĐỀ NGHỊ XÁC NHẬN**

**Kính gửi:** UBND Phường (xã).....

Tên khách hàng/người đại diện .....

Số chứng minh nhân dân/hộ chiếu: ..... ngày cấp ..... tại .....

Địa chỉ giao dịch: .....

Địa chỉ nơi sử dụng điện: .....

Số điện thoại liên hệ: .....

Tôi xin UBND phường ..... xác nhận:

Gia đình (Cơ quan/Tổ chức) ..... địa chỉ tại .....

Hiện nay:

1. Tình trạng sử dụng điện hiện tại: - Chưa có điện  - Đang dùng chung công tơ

2. Là hộ sử dụng điện để: - Sinh hoạt  - Kinh doanh  - Sản xuất

..... ngày ..... tháng ..... năm 20.....

**XÁC NHẬN CỦA**  
**UBND PHƯỜNG (XÃ)**

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)  
(nếu có)

**KHÁCH HÀNG MUA ĐIỆN**  
(ký, ghi rõ họ tên)



*\* Các trường hợp sau đây phải có xác nhận của UBND phường (xã) sở tại:*

*- Khách hàng mua điện để phục vụ sinh hoạt gia đình nhưng không có các giấy tờ sau:*

- Hộ khẩu thường trú hoặc sổ tạm trú tại địa chỉ đề nghị mua điện;*
- Giấy chứng nhận hợp pháp về quyền sở hữu hoặc quyết định phân nhà;*
- Hợp đồng mua bán nhà hợp lệ;*
- Hợp đồng thuê nhà trên 1 năm trở lên;*
- Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (Trên đất đã có nhà ở);*
- Hợp đồng ủy quyền quản lý và sử dụng nhà/đất đã được công chứng hoặc chứng thực.*
- Khách hàng là hộ kinh tế gia đình, hộ nông dân, ngư dân cá thể, nghệ nhân mua điện phục vụ sản xuất kinh doanh ngành nghề mà pháp luật không quy định phải có giấy phép hoạt động.*

*- Khách hàng mua điện để phục vụ ngoài sinh hoạt nhưng không có các giấy tờ sau:*

- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp;*
- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh;*
- Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện;*
- Giấy phép đầu tư;*
- Quyết định thành lập đơn vị.*

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**GIẤY ĐỀ NGHỊ MUA ĐIỆN**  
**SỬ DỤNG MỤC ĐÍCH NGOÀI SINH HOẠT**

*Kính gửi:*.....

1. Tên cơ quan hoặc cá nhân đăng ký mua điện : .....
2. Đại diện là ông (bà): .....
3. Số CMND/Hộ chiếu/CMCAND/CMQĐND: .....
- Cơ quan cấp ..... ngày ..... tháng ..... năm.....;
4. Theo giấy ủy quyền .....ngày làm việc ..... tháng ..... năm .....của  
.....
5. Số điện thoại liên hệ và nhận nhắn tin (SMS): .....;
6. Fax.....;
7. Email .....
8. Số tài khoản ..... Tại Ngân  
hàng .....
9. Hình thức thanh toán .....
10. Địa chỉ giao dịch .....
11. Mã số thuế .....
12. Mục đích sử dụng điện .....
13. Địa điểm đăng ký sử dụng điện.....;
14. Công suất đăng ký sử dụng: .....kW.
15. Tình trạng sử dụng điện hiện tại: Chưa có điện; Đang dùng công tơ  
chung:
16. Tên chủ hộ dùng chung/số HDMBĐ/mã số KH/địa chỉ .....

## BẢNG KÊ CÔNG SUẤT THIẾT BỊ SỬ DỤNG ĐIỆN

(Áp dụng đối với yêu cầu mua điện có công suất đăng ký sử dụng  $\geq 40\text{kw}$ )

Tên thiết bị	Công suất (kw)	Số lượng	Thời gian sử dụng		Tổng công suất sử dụng (kw)	Điện năng (kwh/ngày làm việc)
			từ .... đến ....	Tổng		
1....						
2...						
3....						

.... ngày.....tháng .....năm .....

Bên mua điện

(ký, ghi rõ họ và tên)