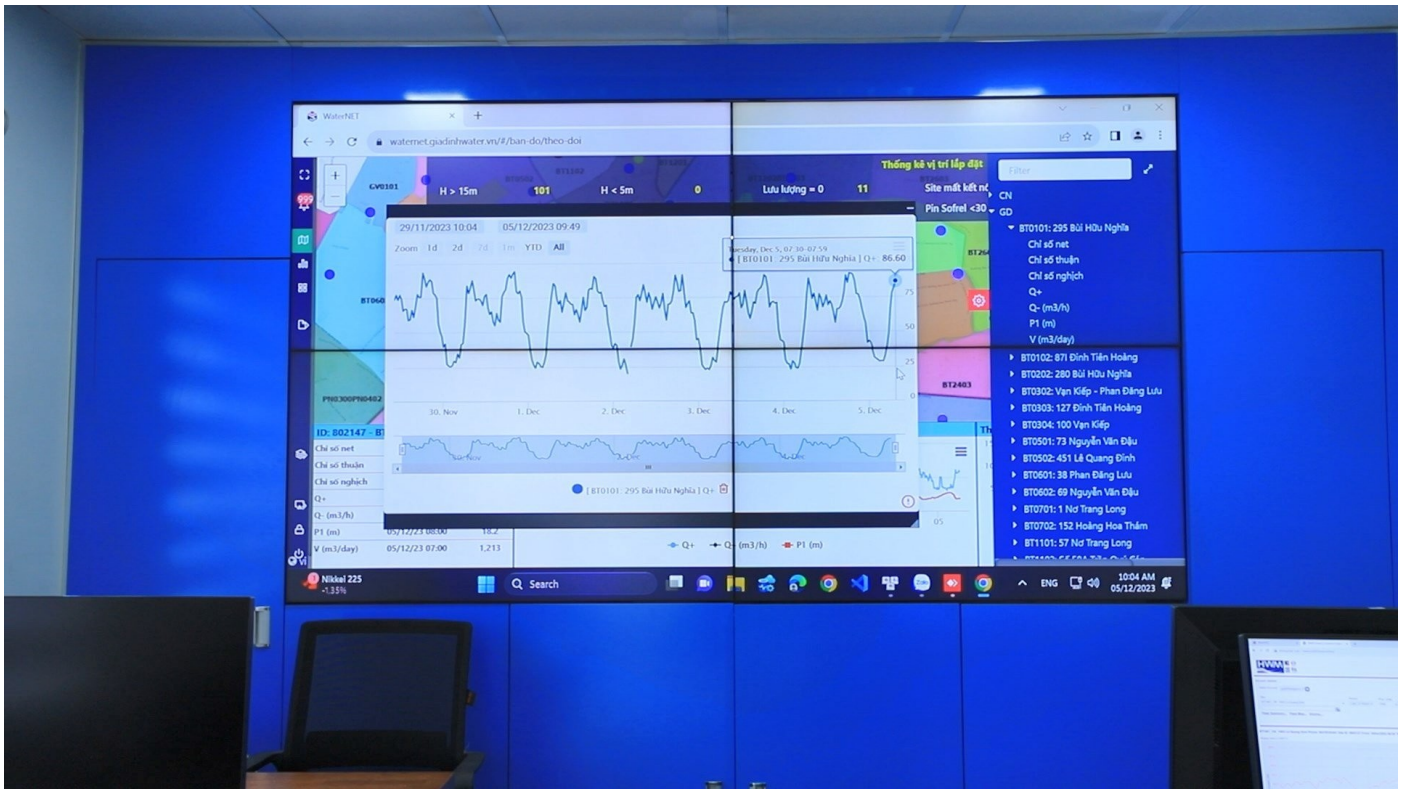
Cấp nước Gia Định sử dụng công nghệ thông tin phục vụ khách hàng

21:50 17/07/2024

Tác giả: Đang cập nhật

Công ty Cổ phần Cấp nước Gia Định thực hiện ghi chỉ số nước đúng lịch, ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý đồng hồ nước nhằm giảm tỷ lệ thất thoát nước xuống dưới 12,5%.



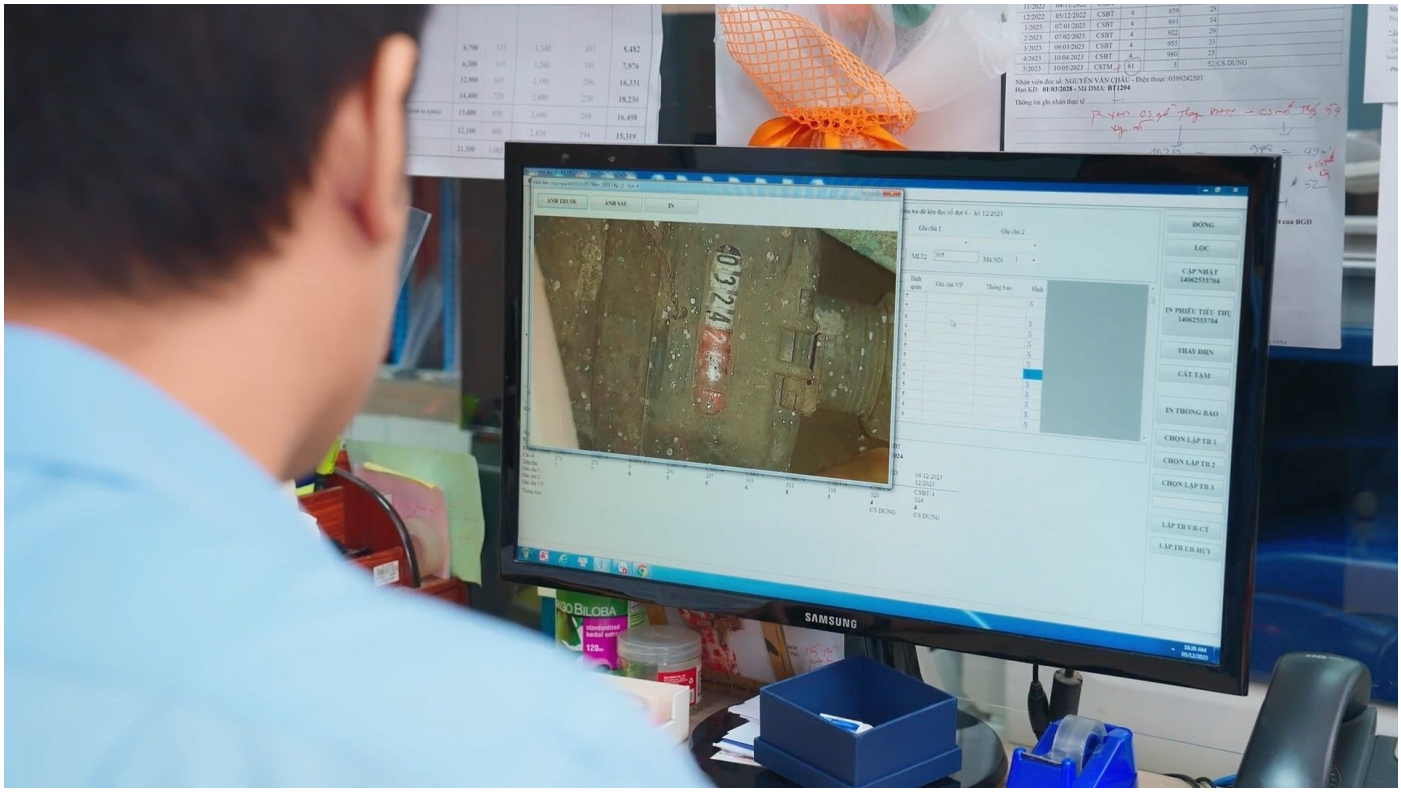
Phần mềm quản lý các khu vực cấp nước_ Ảnh: Công ty Cổ phần Cấp nước Gia Định

Công ty Cổ phần Cấp nước Gia Định là một thành viên của Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn (Sawaco), quản lý mạng lưới cung cấp nước cho người dân các quận Bình Thạnh, Phú Nhuận, phường 12, 13, 14 (quận 3) và phường 1 (Gò Vấp). Hướng tới mục tiêu 100% hộ dân tại TP. HCM được cấp nước sạch, Công ty Cổ phần Cấp nước Gia Định đã phát triển mạng lưới cấp nước, gắn đồng hồ nước với tổng số 138.631 danh bạ, đảm bảo tỷ lệ 100% hộ dân được cấp nước sạch trên địa bàn.

Theo Sawaco, có nhiều nguyên nhân dẫn đến thất thoát nước vô hình, như quản lý chưa đồng bộ; đồng hồ quá niên hạn sử dụng dẫn đến sai số, đồng hồ không phù hợp với nhu cầu sử dụng nước của khách hàng

; gian lận tác động trực tiếp đến đồng hồ nước…Xác định giảm nước thất thoát, thất thu là một nhiệm vụ trong tâm, Cấp nước Gia Định đã triển khai nhiều giải pháp về kỹ thuật và quản lý.

Đơn vị đã thiết lập cơ cấu tổ chức mới trên cơ sở sáp nhập Đội quản lý đồng hồ nước và Phòng quản lý thanh toán hóa đơn thành Phòng quản lý sử dụng nước. Việc sáp nhập này nằm trong mục tiêu xây dựng mô hình tổ chức tinh gọn, tiết kiệm, chủ động, vận hành xuyên suốt từ khâu đọc số đến kiểm soát thanh toán hóa đơn tiền nước, kiểm soát chặt chẽ tiêu thụ khách hàng, nâng cao tỷ lệ thực thu tiền nước, giảm tỷ lệ thất thoát nước vô hình trong nghiệp vụ kinh doanh.



Nhân viên Cấp nước Gia Định kiểm tra đồng hồ nước_ Ảnh: Sawaco

Tiếp đó, đơn vị chú trọng công tác kiểm tra, kiểm soát việc ghi chỉ số nước với nguyên tắc: “Đúng lịch, đúng chỉ số, đúng tiêu thụ”. Cấp nước Gia Đinh đã xây dựng mô hình nhóm nhân viên mã hóa đa năng, độc lập: vừa kiểm soát tiêu thụ, mã hóa dữ liệu sau ghi số, vừa phối hợp hoặc trực tiếp kiểm tra các trường hợp tiêu thụ bất thường, lập biên bản làm việc với khách hàng trong công tác quản lý sử dụng nước, đề xuất xử lý truy thu tiêu thụ.

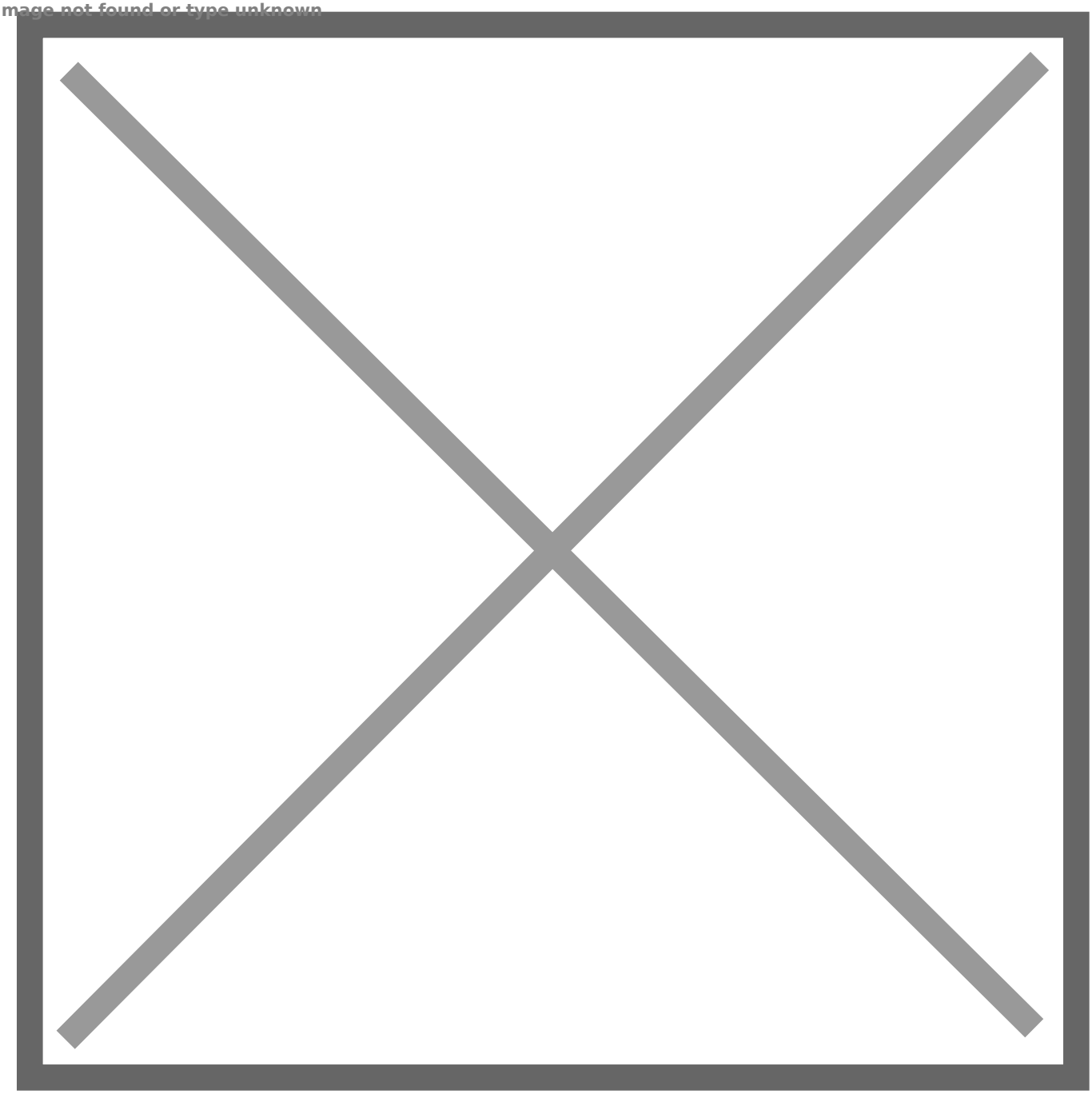
Đối với các đồng hồ nước đến niên hạn thay thế, Cấp nước Gia Định chủ động xây dựng kế hoạch thay thế hằng năm, sử dụng hệ thống quản lý báo thay đồng hồ nước. kiểm soát từng chủng loại đồng hồ, hiệu, cỡ, hạn kiểm định…theo từng khu vực trên toàn địa bàn quản lý. Công tác cập nhật hoàn công sau khi thay được đồng bộ ngay lập tức trên hệ thống cơ sở dữ liệu khách hàng. Trong 4

tháng đầu năm 2024, đơn vị đã thay trên 17.796 đồng hồ nước cỡ nhỏ, 28 đồng hồ nước cỡ lớn đến niên hạn, theo yêu cầu quản lý nghiệp vụ, đạt trên 58% kế hoạch năm 2024.

Nhằm theo dõi sản lượng và hạn chế tình trạng hoạt động bất thường của các đồng hồ nước cỡ lớn, công ty đã xây dựng cơ chế quản lý, kiểm soát việc ghi số 2 lần trong tháng, hạ cỡ các đồng hồ nước có sản lượng tiêu thụ thấp. Đơn vị sử dụng các đồng hồ nước có cơ cấu điện từ, đồng hồ nước thông minh thay thế các đồng hồ cơ nhằm theo dõi sản lượng tiêu thụ hàng ngày qua data logger.

Các đồng hồ nước có tiêu thụ 0 m^3 (không khối nước) cũng được kiểm soát và xử lý sát sao. Số liệu thống kê 4 tháng đầu năm cho thấy, có tổng cộng 5.747 đồng hồ nước có tiêu thụ bằng 0 m^3, chiếm tỷ lệ 4,15 %. Theo đại diện công ty, kết quả là sự nỗ lực rất lớn của đơn vị trong nhiều năm quản lý giảm nước thất thoát vô hình đối với các hóa đơn này. Trên cơ sở kết quả phân tích dữ liệu từ hệ thống, Công ty đã sử dụng nhiều biện pháp nghiệp vụ để kéo giảm tỷ lệ này xuống như: thỏa thuận thu hồi, cắt hủy tận gốc các đồng hồ nước khách hàng không còn nhu cầu sử dụng hay đã bị tạm ngưng cấp nước… Bên cạnh đó là rà soát danh sách đề xuất không đấu nối các địa chỉ không ở, nhà bỏ hoang, đất trống khi thực hiện công tác sửa chữa, cải tạo ống mục, dự án xây dựng….

Image not found or type unknown



Thiết bị theo dõi lượng nước sử dụng của khách hàng_ Ảnh: Sawaco

Nhằm đem đến những dịch vụ chất lượng trong công tác chăm sóc khách hàng, đồng thời nâng cao hiệu quả công tác quản lý, Cấp nước Gia Định đã trang bị hạ tầng công nghệ thông tin tiên tiến, bao gồm hệ thống quản lý mạng lưới GIS, hệ thống SCADA, NOC, NMS… và hệ thống các ứng dụng về dịch vụ khách hàng. Hệ thống Call Center đã phát huy hiệu quả trong tiếp nhận và xử thông tin, tiếp nhận các cuộc gọi và giải đáp thắc mắc của khách hàng. Cổng thông tin điện tử tại Công ty đạt cấp độ 3+ về dịch vụ công trực tuyến, bao gồm các dịch vụ khách hàng trực tuyến và thanh toán trực tuyến).

PV

Link bài viết: https://nguoilambao.vn/cap-nuoc-gia-dinh-su-dung-cong-nghe-thong-tin-phuc-vu-khach-hang