

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN THỊ NGỌC LIÊN

PHÁT TRIỂN MẠNG LƯỚI KINH DOANH
NƯỚC SẠCH TẠI CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN
KINH DOANH NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN, 2015

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN THỊ NGỌC LIÊN

**PHÁT TRIỂN MẠNG LƯỚI KINH DOANH
NƯỚC SẠCH TẠI CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN
KINH DOANH NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH**

Chuyên ngành: Quản lý Kinh tế
Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS NGUYỄN HỮU ÁNH

THÁI NGUYÊN, 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu trong luận văn này đảm bảo tính chính xác, tin cậy và trung thực. Những kết quả nêu trong luận văn chưa được công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2015

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Ngọc Liên

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Đại học Thái Nguyên - Trường Đại Học Kinh Tế và Quản Trị Kinh Doanh, và cơ sở tại Quảng Ninh đã tạo điều kiện cho tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến **PGS.TS Nguyễn Hữu Ánh**, người đã tận tình giúp đỡ, hướng dẫn tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài này.

Trong quá trình học tập, triển khai nghiên cứu đề tài và những gì đạt được ngày hôm nay, tôi không thể quên được công lao giảng dạy và hướng dẫn của các thầy, cô giáo Đại Học Thái Nguyên - Trường Đại Học Kinh Tế và Quản Trị Kinh Doanh.

Vì đây là một đề tài rộng về cả lĩnh vực sản xuất và kinh doanh, được thực hiện trong một thời gian ngắn, cho nên dù người viết đã có nhiều cố gắng để hoàn thành nhưng không thể tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế. Kính mong hội đồng, các thầy cô phản biện, các cấp lãnh đạo và đồng nghiệp đóng góp ý kiến để người viết tiếp tục hoàn thiện đề tài, phục vụ cho công việc nghiên cứu và ứng dụng trong thực tiễn sau này.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2015

Học viên

Nguyễn Thị Ngọc Liên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH, BIỂU ĐỒ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Bố cục của Luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN	
MẠNG LƯỚI KINH DOANH NƯỚC SẠCH.....	4
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch.....	4
1.1.1. Khái niệm về nước và nước sạch.....	4
1.1.2. Vai trò của nước và nước sạch	4
1.1.3. Nhu cầu sử dụng nước và nước sạch.....	5
1.1.4. Nước sạch và mức độ ảnh hưởng đến đời sống kinh tế xã hội	6
1.1.5. Những vấn đề cơ bản về sản xuất và phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch.....	7
1.1.6. Những vấn đề về mạng lưới kinh doanh nước sạch.....	12
1.1.7. Tiêu chuẩn nước sạch.....	16
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch	18
1.2.1. Kinh nghiệm quốc tế về mở rộng thị trường , mạng lưới kinh doanh nước sạch.....	18

1.2.2. Kinh nghiệm Việt Nam về vấn đề nước sạch , quản lý cấp nước và sản xuất kinh doanh nước sạch.....	20
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	23
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	23
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	23
2.2.1. Phương pháp thu thập tài liệu	23
2.2.2. Phương pháp phân tích số liệu	23
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	24
Chương 3. THỰC TRẠNG MẠNG LƯỚI KINH DOANH TẠI CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN KINH DOANH NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH	26
3.1. Tổng quan về Công ty.....	26
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Công ty	26
3.1.2. Nhiệm vụ, tổ chức bộ máy quản lý và lao động của Công ty	27
3.1.3. Tình hình cơ sở vật chất kỹ thuật của Công ty	29
3.2. Thực trạng hoạt động mạng lưới kinh doanh của Công ty TNHH Một thành viên Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh	32
3.2.1. Thực trạng hoạt động quản trị kinh doanh nước sạch.....	32
3.2.2. Thực trạng hoạt động Marketing và chất lượng dịch vụ.....	34
3.2.3. Thực trạng hoạt động kinh doanh nước sạch	47
3.2.4. Lập ma trận SWOT	57
3.3. Đánh giá chung về phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch của Công ty TNHH MTV kinh doanh nước sạch Quảng Ninh	65
3.3.1. Những kết quả đạt được	65
3.3.2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân của tồn tại hạn chế	66
Chương 4. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN MẠNG LƯỚI KINH DOANH NƯỚC SẠCH TẠI CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN KINH DOANH NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH	69

4.1. Những quan điểm, phương hướng mục tiêu phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch tại công ty TNHH một thành viên kinh doanh nước sạch Quảng Ninh.....	69
4.2. Một số giải pháp phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch tại Cty TNHH Một thành viên Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh	73
4.2.1. Giải pháp hoàn thiện hệ thống phân phối kinh doanh nước sạch	73
4.2.2. Giải pháp về vốn để tăng cường cơ sở vật chất kỹ thuật hoàn thiện hệ thống phân phối kinh doanh nước sạch.....	75
4.2.3. Giải pháp kiện toàn công tác tổ chức quản lý sản xuất kinh doanh nước sạch.....	76
4.2.4. Giải pháp chống thất thoát nước	83
4.3. Kiến nghị.....	89
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ.....	89
4.3.2. Kiến nghị với tỉnh Quảng Ninh.....	89
TÀI LIỆU THAM KHẢO	91

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CBCNV	Cán bộ công nhân viên
HTCN	Hệ thống cấp nước
HTTN	Hệ thống thoát nước
HTQL	Hệ thống quản lý
KD	Kinh doanh
MLCN	Mạng lưới cấp nước
MTV	Một thành viên
NMN	Nhà máy nước
QLCL	Quản lý chất lượng
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
UBND	Ủy ban nhân dân
XNN	Xí nghiệp Nước
WB	Ngân hàng Thế giới

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1.	Khung giá tiêu thụ nước sinh hoạt	14
Bảng 1.2.	Giới hạn các chỉ tiêu chất lượng.....	18
Bảng 1.3.	Giá bán nước sạch tại Malaysia năm 2010.....	19
Bảng 3.1.	Biểu giá nước sạch của Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh	38
Bảng 3.2.	Bảng kết quả tính toán lượng nước thất thoát trong 1 giờ	41
Bảng 3.3.	Tính độ phủ cấp nước của Công ty kinh doanh nước sạch Quảng Ninh	44
Bảng 3.4.	Lượng khách hàng đang sử dụng nguồn nước của Công ty sản xuất.....	46
Bảng 3.5.	Một số chỉ tiêu khái quát đánh giá thực trạng tài chính của Công ty	48
Bảng 3.6.	Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh	50
Bảng 3.7.	Các chỉ tiêu đánh giá Doanh thu	51
Bảng 3.8.	Đầu tư cải tạo nâng công suất một số nhà máy nước, nguồn nước	54
Bảng 3.9.	Những dự án ĐTXD đã được phê duyệt và đang trình UBND Tỉnh năm 2014	55
Bảng 3.10.	Những dự án ĐTXD đang tiến hành thủ tục đầu tư, mục tiêu cấp nước giai đoạn sau 2011 đến 2015	56
Bảng 3.11.	Ma trận SWOT phát triển SXKD của Công ty.....	64
Bảng 4.1.	Dự kiến tăng dân số và hộ dân Tỉnh Quảng Ninh từ 2014 - 2018	69
Bảng 4.2.	Khách hàng chưa khai thác, tiếp cận của các đối tượng khác.....	71
Bảng 4.3.	Dự kiến lượng khách hàng đạt được từ năm 2015 - 2018 của Công ty.....	71
Bảng 4.4.	Dự kiến sản lượng tiêu thụ và tỷ lệ sử dụng nước theo đối tượng khách hàng năm 2015	72

DANH MỤC CÁC HÌNH, BIỂU ĐỒ

Hình 1.1:	Vòng tuần hoàn nước.....	10
Biểu đồ 3.1:	Tình hình tài sản từ năm 2008 -2014.....	30
Biểu đồ 3.2:	Cơ cấu tài sản Cty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh 2014	31
Biểu đồ 3.3:	Độ phủ cấp nước đô thị từ năm 2009 - 2014.....	34
Biểu đồ 3.4:	Độ phủ cấp nước chung từ năm 2010 - 2014	35
Biểu đồ 3.5:	Biểu đồ phát triển mạng lưới cấp nước qua các năm Biểu đồ phát triển mạng lưới cấp nước	40
Biểu đồ 3.6:	Biểu đồ tỷ lệ thất thoát nước.....	42
Biểu đồ 3.7:	Cơ cấu nguồn vốn của Công ty năm 2014.....	47

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Quảng Ninh là một tỉnh ven biển thuộc vùng Đông Bắc Việt Nam. Trong quy hoạch phát triển kinh tế, Quảng Ninh vừa thuộc vùng kinh tế trọng điểm phía Bắc vừa thuộc vùng duyên hải Bắc Bộ và là tỉnh có nhiều đô thị nhất Việt Nam với 4 thành phố Hạ Long, Móng Cái, Uông Bí, Cẩm Phả và 1 thị xã Quảng Yên. Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh được chuyển đổi từ Công ty TNHH 1 Thành viên kinh doanh nước sạch Quảng Ninh (tiền thân là Công ty Thi công và Cấp nước Quảng Ninh). Công ty chính thức bắt đầu đi vào hoạt động kể từ ngày 01/01/2014 theo Luật doanh nghiệp và Luật Chứng khoán giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 5700100104 do Sở Kế hoạch đầu tư tỉnh Quảng Ninh cấp đăng ký ngày 31/12/2013.

Nhu cầu tiếp cận nguồn nước sạch trong dân cư còn cao, việc cung cấp nước sạch đến được với mọi người dân, mọi vùng trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh là một trong những vấn đề được quan tâm hàng đầu. Nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề đó, Công ty TNHH một thành viên Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh luôn đặt ra mục tiêu là mở rộng hệ thống mạng lưới cấp nước thông qua thực hiện các dự án đầu tư, phát triển sản xuất kinh doanh, đẩy mạnh doanh thu, giảm chi phí, giảm thất thoát, kinh doanh có lãi. Hiện nay, với diện tích toàn tỉnh trải dài: 8.239,243 km², lượng nước Công ty sản xuất ra đã có thể phục vụ cho 92% dân số. Trong số hộ dân được sử dụng nước sạch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh chủ yếu nằm ở khu vực thành phố. Tuy nhiên, tại các vùng nông thôn, nhu cầu sử dụng nước sạch của người dân tăng cao, trong khi đó mạng lưới phục vụ chưa hiệu quả. Do vậy, tôi chọn đề tài ***"Phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch tại Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên kinh doanh nước sạch Quảng Ninh"*** nghiên cứu về vấn đề nước sạch, sản xuất kinh doanh và phát triển mạng lưới nước sạch đáp ứng được nhu cầu của người

dân từ thành thị đến nông thôn và mục tiêu cấp nước sạch của Chính phủ.

2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài

2.1 Mục tiêu chung

Thông qua việc phân tích thực trạng phát triển sản xuất kinh doanh mạng lưới nước sạch (hoạt động quản trị, nhân sự, Marketing, hoạt động kinh doanh nước sạch...) của Công ty TNHH một thành viên Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh, đề tài sẽ đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao, phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch của Công ty.

2.2 Mục tiêu cụ thể

Hệ thống hóa một số vấn đề lý luận chung về phát triển SXKD nước sạch

Đánh giá thực trạng SXKD mạng lưới nước sạch (hoạt động quản trị, nhân sự, Marketing, hoạt động kinh doanh nước sạch...) tại Công ty kinh doanh nước sạch Quảng Ninh.

Đề xuất một số giải pháp chủ yếu phát triển mạng lưới KD nước sạch, đáp ứng tốt nhất nhu cầu ngày càng cao của khách hàng trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh và nhu cầu phát triển của kinh tế thị trường.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1 Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch của Công ty TNHH một thành viên Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh.

3.2 Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi về nội dung: Luận văn nghiên cứu các vấn đề liên quan đến việc phát triển mạng lưới SXKD và phát triển mạng lưới nước sạch tại Công ty kinh doanh nước sạch Quảng Ninh về thực trạng SXKD nước sạch.

Phạm vi về không gian: Luận văn được nghiên cứu tại Công ty TNHH một thành viên Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh và trên địa bàn kinh doanh của Công ty.

Phạm vi thời gian: Số liệu trong luận văn được sử dụng từ năm 2010
Số hóa bởi Trung tâm Học liệu - ĐHTN <http://www.lrc-tnu.edu.vn/>

– 2014.

4. Ý nghĩa khoa học của luận văn

Về lý luận: Luận văn đã hệ thống và làm rõ một số vấn đề cơ sở lý luận và thực tiễn về phát triển mạng lưới kinh doanh, phát triển sản xuất kinh doanh nước sạch.

Về thực tiễn:

Từ việc nghiên cứu thực trạng mạng lưới KD nước sạch của Công ty, đưa ra những kết quả đánh giá, phân tích những bài học kinh nghiệm về ưu điểm và những nhược điểm, hạn chế trong sản xuất kinh doanh nước sạch tại Quảng Ninh, luận văn giúp các nhà quản lý có cái nhìn chính xác và thực tế hơn, đồng thời luận cũng đề xuất các giải pháp thiết thực nhất cho việc mở rộng mạng lưới SXKD nước sạch của Công ty trong thời gian tới.

5. Bộ cục của Luận văn

Ngoài phần Mở đầu, kết luận, luận văn được trình bày chi tiết trong 4 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch Quảng Ninh

Chương 2: Phương pháp nghiên cứu

Chương 3: Thực trạng sản xuất kinh doanh tại Công ty TNHH Một thành viên Kinh doanh Nước sạch Quảng Ninh

Chương 4: Giải pháp phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch tại Công ty TNHH Một thành viên Kinh doanh Nước sạch Quảng Ninh

Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN MẠNG LƯỚI KINH DOANH NƯỚC SẠCH

1.1. Cơ sở lý luận về phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch

1.1.1. Khái niệm về nước và nước sạch

Nước sạch là loại nước trong quá trình sử dụng đáp ứng được yêu cầu không nguy hại đến cơ thể người, thuận tiện cho việc sinh hoạt hàng ngày.

Như vậy, về mặt sinh học nước sạch không được chứa trứng giun sán, động thực vật phù du... tức là không được chứa bất kỳ loại vi khuẩn gây bệnh nào. Về mặt lý tính, nước sạch phải trong sạch, không màu, không mùi, không vị, độ pH phải nằm trong giới hạn quy định theo quy phạm. Về mặt hóa học, nước sạch phải đáp ứng được hàm lượng các chất hóa học cần thiết cho cơ thể con người như iôt, flour... và loại bỏ được các tạp chất hóa học, kể cả chất phóng xạ có hại đến sức khỏe người sử dụng.

1.1.2. Vai trò của nước và nước sạch

a/ Vai trò của nước

Mọi quốc gia trên thế giới đã khẳng định nước là tài nguyên quan trọng thứ hai sau tài nguyên con người.

Đối với đời sống con người: Nước tham gia vận chuyển các chất dinh dưỡng, các sản phẩm trung gian trong quá trình trao đổi chất, điều hoà nhiệt độ cơ thể.

Đối với sản xuất:

- Công nghiệp: Có một số ngành nghề không thể hoạt động được nếu thiếu nước như sản xuất (SX) điện, dệt may, chế biến thủy hải sản

- Nông - lâm - ngư nghiệp, cây trồng, vật nuôi: Trong cấu trúc động thực vật thì nước chiếm tới 95-99% trọng lượng các loại cây dưới nước, 70% các loại cây trên cạn, 80% trọng lượng các loại cá và 65-75% trọng lượng con

người và các loại động vật. Trong cây nước tham gia cấu tạo nên tế bào đơn vị sống nhỏ nhất của cây và làm môi trường lỏng hoà tan và vận chuyển các dưỡng chất từ rễ lên lá để nuôi cây.

b/ Vai trò của nước sạch đối với đời sống con người

Cũng như không khí và ánh sáng, nước không thể thiếu được trong cuộc sống của con người, nhất là nước sạch. Trong quá trình hình thành sự sống trên trái đất thì nước và môi trường nước đóng vai trò rất quan trọng. Nước tham gia vào quá trình tái sinh thế giới hữu cơ. Trong quá trình trao đổi chất, nước có vai trò trung tâm. Nước là dung môi của rất nhiều chất và đóng vai trò dẫn đường cho muối đi vào cơ thể. Trong các khu dân cư, nước phục vụ cho các mục đích sinh hoạt, nâng cao đời sống tinh thần cho người dân. Nước là tài nguyên của thiên nhiên, là yếu tố cần thiết để duy trì sự sống. Nước sạch là một hàng hóa đáp ứng nhu cầu bức thiết của con người để tồn tại, là một trong những yếu tố tác động đến sự phát triển của xã hội vì nó góp phần nâng cao sức khỏe, nâng cao chất lượng cho cuộc sống của cộng đồng con người. Do vậy, Chính phủ các nước nói chung và chính phủ Việt Nam nói riêng đặc biệt quan tâm đến việc bảo vệ, duy trì, phát triển nguồn nước để phục vụ đời sống con người.

1.1.3. Nhu cầu sử dụng nước và nước sạch

Nhu cầu sử dụng nước và nước sạch được chia theo các mục đích sử dụng sau:

Nhu cầu sử dụng nước cho người dân tại các khu đô thị: Phân theo từng khu vực khác nhau. Nhu cầu sử dụng nước cho hộ gia đình thường sử dụng vào việc đun nấu phục vụ ăn uống tắm giặt cho con người, nước uống, tắm gội, rửa dội hồ xí, tưới rau, hoa quả, thả cỏ....(Bảng 08 Nhu cầu sử dụng nước cho người dân tại các khu đô thị - Phụ lục).

Nhu cầu phục vụ cho sản xuất hộ gia đình như: xây xát, làm nghề chế biến tinh bột, làm bún, chế biến nông sản, làm mắm, chế biến hải sản thì

tính yêu cầu nước cho sản xuất từ 20-40% tổng nhu cầu nước. Nếu hộ gia đình có trên 7 người, số gia súc trong gia đình có trên 2 con thì tính theo tiêu chuẩn cấp nước cho người và gia súc kể trên. (Nhu cầu dùng nước hộ gia đình - Bảng 09 - Phụ lục)

Nhu cầu cho công nhân trong khi làm việc: (Bảng 10 - Phụ lục) chia ra:

Khoảng 60 lít cho một lần tắm/người đối với công nhân làm việc trong các phân xưởng nóng. Tỷ lệ số công nhân tắm trong các phân xưởng tùy thuộc vào loại sản xuất, tính chất của công việc. Thời gian tắm trung bình là 40 phút.

Khoảng 40 lít cho một lần tắm/người đối với công nhân làm việc trong các phân xưởng bình thường.

Nhu cầu dùng cho chữa cháy: Do đặc thù của mỗi đám cháy không giống nhau, nhu cầu sử dụng nước cho mỗi đám cháy vì thế cũng có sự khác nhau. Số lượng đám cháy đồng thời càng nhiều thì lưu lượng nước sử dụng càng cao. (Bảng 11 Tiêu chuẩn sử dụng nước cho chữa cháy - Phụ lục)

Nhu cầu dùng cho sản xuất kinh doanh: Tiêu chuẩn sử dụng nước cho sản xuất nhiều hay ít, cao hay thấp tùy thuộc vào từng loại hình sản xuất, không có quy định chung.

Nhu cầu sử dụng nước cho nước tưới đường, tưới cây: khoảng 0,5 đến 1 lít/m³/ngày đêm

1.1.4. Nước sạch và mức độ ảnh hưởng đến đời sống kinh tế xã hội

1.1.4.1. Ảnh hưởng đến sức khỏe cộng đồng

Đảm bảo được nguồn nước sạch cho cộng đồng là giữ được mức độ an toàn cho sức khỏe con người. Để làm sạch nguồn nước chúng ta cần xác định những loại vi sinh vật gây bệnh truyền nhiễm cho người, phát hiện và tiêu diệt trước khi đưa nước sạch vào mạng lưới phân phối để phục vụ cộng đồng.

1.1.4.2. Ảnh hưởng đến tăng trưởng kinh tế xã hội

Nước sạch phục vụ việc tăng trưởng phát triển kinh tế. Đầu tư cho hệ thống sản xuất và phân phối nước sạch là đầu tư cơ sở hạ tầng. Đó là điều kiện tiền đề cho việc phát triển hàng loạt các ngành nông nghiệp, công nghiệp, chế biến thực phẩm, nước giải khát, công nghệ dệt nhuộm, may mặc, công nghiệp chế biến gỗ, thuộc da, sản xuất giấy, công nghiệp luyện kim, chế tạo máy móc thiết bị, xây dựng... Nguồn nước sạch được cung cấp đầy đủ, ổn định cho thành phố còn là điều kiện để đẩy mạnh các hoạt động dịch vụ như: nhà hàng khách sạn, du lịch, y tế, chăm sóc sức khỏe cộng đồng... và còn rất nhiều ngành nghề khác phụ thuộc vào nguồn nước sạch từ mạng lưới phân phối nước. Qua đó ta cũng thấy được việc nâng cao năng lực sản xuất và phân phối nước sạch tại Tỉnh Quảng Ninh cũng là giải pháp để đẩy mạnh các ngành kinh tế Tỉnh.

Về mặt xã hội, để đảm bảo là một đô thị văn minh thì đòi hỏi một cơ sở hạ tầng vững chắc. Ổn định lượng nước sản xuất và phân phối đến khách hàng, đảm bảo chất lượng nước cấp theo quy định là một trong những yêu cầu đặt ra để xây dựng cơ sở hạ tầng vững chắc, ổn định kinh tế chính trị xã hội. Đây cũng chính là mối bận tâm không chỉ riêng tại nước ta, mà còn là của các đô thị lớn ở các quốc gia trên thế giới.

1.1.5. Những vấn đề cơ bản về sản xuất và phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch

1.1.5.1. Những vấn đề về sản xuất nước sạch

** Tình hình cấp và thoát nước tại Việt Nam*

a/ Tình hình cấp nước đô thị, công nghiệp và nông thôn Việt Nam

+ *Cấp nước đô thị và công nghiệp*

Theo đánh giá công tác 6 tháng đầu năm 2014 của Bộ XD: Cho đến nay, toàn bộ các đô thị từ loại I đến loại III đều đã có các dự án cấp nước với nhiều nguồn vốn khác nhau. Đối với các đô thị loại IV và loại V: Hiện nay có khoảng hơn 50% thị trấn có hệ thống cấp nước, các hệ thống này phần lớn được xây dựng sau năm 1975.

Khu vực đồng bằng sông Cửu Long có tỷ lệ cao nhất, khoảng 75% số thị trấn đã có hệ thống cấp nước tập trung. Các tỉnh Đông Nam Bộ có tỷ lệ được cấp nước máy khoảng 45%, Các tỉnh miền Bắc có tỷ lệ thị trấn được cấp nước máy khoảng 40 %, Các tỉnh miền Trung có tỷ lệ các thị trấn có hệ thống cấp nước tập trung là 35%

Nhìn chung, tỷ lệ các thị trấn có hệ thống cấp nước tập trung không đồng đều giữa các khu vực, đồng bằng sông Cửu Long có tỷ lệ cao nhất và có nhiều tỉnh có tỷ lệ 100%, miền Trung có tỷ lệ thấp nhất.

Hiện nay toàn quốc đã có 68 công ty cấp nước đô thị đang vận hành 420 hệ thống cấp nước lớn nhỏ, Có thêm một nhà máy nước đưa vào hoạt động với công suất thiết kế 300 nghìn m³/ngđ, nâng tổng công suất thiết kế của cả nước đạt khoảng 6,2 triệu m³/ngđ. Tỷ lệ dân cư đô thị được cấp nước khoảng 73%. Tất cả các khu công nghiệp đều được cung cấp nước sạch theo đúng số lượng yêu cầu. Năm 1998, tỷ lệ thất thoát thất thu 42%, sau 10 năm toàn ngành kiên trì thực hiện Chương trình chống thất thoát, đến nay đã hạ mức thất thoát còn khoảng 30%, có hơn 20 công ty cấp nước đưa được mức thất thoát xuống dưới 20%.

Tiêu chuẩn cấp nước ở các thành phố, thị xã nằm trong khoảng dưới 150 l/ng/ngđ, ở các thị trấn dao động từ 80-120 l/ng/ngđ.

+ Cấp nước nông thôn

Hiện tại số dân nông thôn khoảng 60 triệu người. Tỷ lệ dân cư nông thôn được cấp nước sạch (theo thống kê khi cập nhật chiến lược cấp nước vệ sinh nông thôn 2014) đạt khoảng 85% trên cả nước, trong đó khoảng 37% được sử dụng nước máy.

b/Tình hình thoát nước đô thị, công nghiệp và vệ sinh nông thôn

Hệ thống thoát nước ở tất cả các đô thị Việt Nam trước đây và cho đến nay đều là hệ thống thoát nước chung cho cả 3 loại nước thải là nước thải sinh hoạt, nước thải sản xuất và nước mưa. Những hệ thống này đã được xây dựng

cách đây khoảng 100 năm, rất ít được sửa chữa, duy tu, bảo dưỡng nên đã xuống cấp nhiều; việc xây dựng bổ sung được thực hiện một cách chắp vá, không theo quy hoạch dài hạn, không đáp ứng yêu cầu phát triển đô thị.

Theo thống kê của Bộ Xây dựng năm 2014, hệ thống thoát nước (HTTN) tại các đô thị ở Việt Nam hiện bị xuống cấp rất nghiêm trọng, chỉ đáp ứng được 60% nhu cầu thoát nước. Tình trạng úng ngập thường xuyên xảy ra trong thời gian dài, gây ô nhiễm môi trường, ảnh hưởng đến đời sống nhân dân. Đặc biệt là tại các thành phố lớn như Hà Nội, TP.Hồ Chí Minh.

1.1.5.2. Những vấn đề về sản xuất nước sạch

** Nguồn nước khai thác và các nhân tố ảnh hưởng đến nguồn cung cấp nước*

+ *Nguồn nước* được chia ra thành các loại sau:

- *Nước mặt*: Các sông, các hồ nước ngọt, các hồ nước mặn và biển. Nguồn khai thác nước mặt của Việt Nam là các dòng sông, hồ lớn. Khai thác nguồn nước mặt ở Việt Nam hiện nay gặp nhiều khó khăn do hệ thống sông ngòi, ao hồ của Việt Nam hầu như bị ô nhiễm nặng nề, không đảm bảo cho việc sử dụng cho sinh hoạt và ăn uống. Một số dòng sông, hồ có thể sử dụng được để khai thác sản xuất nước sạch phục vụ đời sống con người nhưng chi phí dùng để sản xuất loại nước này cao hơn nước ngầm.

- *Nước ngầm*: Độ ẩm của đất, nước dưới đất ở độ sâu tới 800 m, nước dưới đất ở độ sâu hơn 800m. Nước ngầm thường có trữ lượng tốt hơn, ít bị ô nhiễm do tác động của các yếu tố tự nhiên và con người. Giá thành sản xuất nước ngầm thường nhỏ hơn sản xuất nước mặt, quá trình xử lý nước trước khi cung cấp cũng đơn giản hơn, ít dùng đến hoá chất hơn khi sử dụng nguồn nước mặt. Việc bảo vệ nguồn nước ngầm cũng thuận lợi hơn.

Tuy nhiên nếu nguồn nước ngầm bị ô nhiễm thì biện pháp khắc phục sẽ gặp nhiều khó khăn hơn nước mặt.

- *Các nguồn khác*: Băng ở các đại dương, nước từ các đại dương, lượng nước bốc hơi từ các đại dương, lượng nước mưa rơi xuống các đại dương, lượng nước chứa trong khí quyển, lượng mưa rơi xuống các lục địa, lượng

nước bốc hơi từ các lục địa, lượng nước thấm, lượng nước chảy bề mặt.... Nguồn này chiếm đến gần 70% lượng nước trên Trái đất, nhưng đây lại không phải là nguồn sử dụng được cho con người ăn uống và sinh hoạt.



Hình 1.1: Vòng tuần hoàn nước

(Sơ đồ do Cục địa chất Hoa kỳ vẽ - Nguồn theo từ điển Wikipedia)

Có thể nói tài nguyên nước ở Việt Nam rất dồi dào và được sử dụng cho nhiều mục đích khác nhau trong đó có việc sử dụng cho việc sản xuất cung cấp nước sạch phục vụ cho cộng đồng, cho xã hội.

Các nhân tố ảnh hưởng đến nguồn cấp nước bao gồm:

Thứ nhất là *Đặc điểm về tổ chức sản xuất*: Tổ chức sản xuất phải đồng bộ, thống nhất các phương án, theo sát quy trình, liên tục theo dõi và kiểm tra, kịp thời khắc phục các sự cố phát sinh.

Thứ hai là *Đặc điểm về cơ sở vật chất kỹ thuật, hệ thống cấp nước*: Sản xuất nước sạch đòi hỏi một hệ thống cơ sở vật chất phải được đầu tư lớn: từ các tuyến mạng, hệ thống đường ống cấp nước, thoát nước trải dài, đảm bảo phục vụ nhu cầu dân sinh.

Thứ ba là *Các nguồn đầu tư từ các Dự án*

Vấn đề nước sạch đang trở nên vô cùng bức bách đối với mỗi quốc gia và toàn thế giới. Theo kết quả nghiên cứu tại Hội nghị quốc tế các mạng lưới cấp nước ở Ottawa, Canada năm 2010, đến năm 2020, Thế giới sẽ chi 1.000 tỷ USD cho nước sạch, nhu cầu nước ngọt trên toàn cầu đến năm 2030 sẽ vượt 40% nguồn cung với khoảng 2 tỷ người chỉ có một nửa lượng nước cơ bản dùng cho sinh hoạt.

Theo Liên Hợp quốc, riêng chi phí cho việc cung cấp nước uống ở Châu Á đã tăng với tốc độ chóng mặt: dự tính lên tới 34,2 tỷ USD vào năm 2018. Trong khi số tiền đầu tư vào việc xây dựng cơ sở vật chất sản xuất nước sạch là khá lớn thì hiệu quả từ các dự án này khá thấp. Tính bình quân khi đầu tư 8 USD cho việc xây dựng cơ sở vật chất cung cấp nước sạch, các nước chỉ thu được 1 USD từ hoạt động này.

Thứ tư là *Trình độ, độ tuổi lao động trong hoạt động cấp nước và khả năng thích ứng với vị trí công việc*

Trình độ lao động hay chất lượng của nguồn nhân lực là yếu tố quyết định nhất cho sự phát triển kinh tế xã hội. Hiện nay, nguồn lao động ở Việt Nam khá dồi dào. Chất lượng lao động cũng đã được cải thiện so với những năm trước, tuy nhiên trình độ lao động Việt Nam vẫn còn quá cách biệt so với thế giới. Sử dụng người lao động có trình độ, có tay nghề phù hợp với yêu cầu công việc là mối quan tâm của các doanh nghiệp trong thời kỳ hội nhập. Chất lượng nguồn nhân lực thấp và không được đào tạo bài bản đang khiến người lao động nước ta chịu lép vế và phải nhường lại các vị trí có thu nhập cao cho người nước ngoài.

Thứ năm là *Chính sách quy định về khai thác và sử dụng nguồn nước*: Nước là cội nguồn của sự sống, là một trong những thành phần chủ yếu của môi trường. Nhu cầu về phát triển xã hội ngày càng tăng thì nhu cầu sử dụng nước cũng ngày càng lớn. Xét về nguồn nước, ngoài nguồn nước ngầm hiện có, thì chủ yếu lượng nước mặt của Việt Nam được chảy vào từ bên ngoài

lãnh thổ, 70% diện tích lưu vực các sông của nước ta nằm ngoài lãnh thổ, nên vấn đề ô nhiễm nguồn nước, ngoài nguyên nhân chủ quan do chính Việt Nam gây ra còn có nguyên nhân chủ quan do các nước đầu nguồn mang tới. Để giải quyết tình trạng quản lý, khai thác và sử dụng nguồn tài nguyên nước bừa bãi, thiếu quy hoạch và không hiệu quả, Thủ tướng Chính phủ đã ra chỉ thị số 487/TTg ngày 30/07/1996 “về tăng cường quản lý Nhà nước đối với tài nguyên nước” để phân nào hạn chế được tình trạng này.

1.1.6. Những vấn đề về mạng lưới kinh doanh nước sạch

1.1.6.1. Mạng lưới kinh doanh nước sạch

Thị trường bao gồm tất cả những khách hàng tiềm ẩn có cùng một nhu cầu hay mong muốn cụ thể, sẵn sàng và có khả năng tham gia trao đổi để thỏa mãn nhu cầu và mong muốn đó.

Thị trường tiêu thụ sản phẩm của doanh nghiệp là nơi có sự tham gia của các khách hàng và doanh nghiệp, thông qua đó phản ánh tình hình cung cầu của loại sản phẩm mà doanh nghiệp sản xuất ra.

Mạng lưới kinh doanh nước sạch là mạng lưới thị trường tiêu thụ sản phẩm nước sạch của Công ty. Bao gồm tất cả các cá nhân, các hộ tiêu dùng và các tập thể mua sắm hàng hóa hoặc dịch vụ cho mục đích tiêu dùng các nhân.

1.1.6.2. Đặc điểm về Cung

+ *Nhân tố về kinh tế của các đối tượng cung cấp nước:*

Thứ nhất về tính độc quyền của sản phẩm: Nước sạch là một sản phẩm mang tính chất độc quyền trên thị trường, chỉ tuân thủ theo quy định về chuẩn chất lượng của Bộ y tế nên không có tính đa dạng, không có tính cạnh tranh.

Thứ hai là khả năng về vốn: Nguồn vốn dùng để xây dựng một hệ thống cấp nước hoàn chỉnh, phù hợp với các tiêu chuẩn hiện đại là rất tốn kém. Khả năng về vốn của các Công ty Cấp nước không thể đáp ứng để đầu tư các dây chuyền hiện đại như vậy. Mặt khác, các dây chuyền công nghệ, đường ống cấp nước cũ vẫn có thể sử dụng được nên nhiều Công ty Cấp nước

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu - ĐHTN <http://www.lrc-tnu.edu.vn/>

còn tận dụng để giảm chi phí đầu tư, chi phí khấu hao và để doanh nghiệp có lãi trong hiện tại. Tuy nhiên, việc tận dụng các dây chuyền công nghệ và đường ống cũ nát dẫn đến tình trạng thất thoát nước ngày càng cao, có nơi tỷ lệ thất thoát cao đến 50% lượng nước sạch sản xuất ra.

Thứ ba là khả năng cung cấp nước: Do không đầu tư, cải tạo và mở rộng hệ thống cung cấp nước, hoặc đầu tư không đồng bộ cho nên không thể cung cấp nước được cho nhiều đối tượng có nhu cầu, đặt các đối tượng có nhu cầu dùng nước phải tìm các biện pháp khác để có nước sử dụng như: khoan giếng, bể chứa nước mưa.... Đây là một tổn thất rất lớn cho các Công ty Cấp nước, nếu không kịp thời đầu tư mở rộng, thì trong một thời gian không xa lượng khách hàng sử dụng nước tương lai của Công ty sẽ sụt giảm, và dù khi đó khả năng cung cấp nước của các Công ty Cấp nước có tăng thì số lượng khách hàng đã tìm nguồn nước sử dụng khác sẽ không ký hợp đồng với các Công ty này nữa vì họ đã bỏ một khoản chi phí đầu tư cho hệ thống nước đang dùng.

Thứ tư là khả năng đầu tư mới hoặc cải tạo: Do mức đầu tư, nâng cấp, thay đổi các dây chuyền công nghệ trong lĩnh vực cấp nước rất cao, cho nên nếu để các Công ty bỏ hoàn toàn vốn ra thực hiện là không thể. Nhưng cùng với sự phát triển của xã hội, việc Việt Nam mở rộng mối quan hệ với nhiều nước trên Thế giới, tạo điều kiện cho Việt Nam tiếp cận được nhiều nền khoa học công nghệ hiện đại của nước ngoài. Các Công ty Cấp nước đều nhận thức được rằng để phát triển SXKD nước sạch thì cần phải đầu tư mở rộng và hoàn thiện hệ thống cấp nước đạt chuẩn quốc tế.

Thứ năm là mức giá bán nước sạch do UBND tỉnh áp đặt: Do sản phẩm nước là một loại hàng hoá đặc biệt nên Nhà nước vẫn đang quản lý về nguồn nước, chất lượng và giá bán.

Ngày 28/05/2012, Bộ Tài chính đã ban hành khung giá nước sạch sinh

hoạt tại Thông tư số 88/2012/TT-BTC, ban hành khung giá chung cho từng khu vực, trên cơ sở tính đúng tính đủ và đảm bảo quyền lợi cho doanh nghiệp lẫn người tiêu dùng. Về phương pháp định giá và thẩm quyền quyết định giá tiêu thụ nước sạch đô thị, khu công nghiệp, cụm dân cư nông thôn.

Bảng 1.1. Khung giá tiêu thụ nước sinh hoạt

Loại đô thị	Giá tối thiểu (đ/m³)	Giá tối đa (đ/m³)
Đô thị đặc biệt, đô thị loại 1	3.500	18.000
Đô thị loại 2, loại 3, loại 4, loại 5	3.000	15.000
Nước sạch sinh hoạt nông thôn	2.000	11.000

(Thông tư số 88/2012/TT-BTC)

Thứ sáu là Chiến lược cấp nước sạch của quốc gia: Chính phủ đã nhận thức sâu sắc tầm quan trọng của vấn đề nước sạch và vệ sinh nông thôn cho các vùng, miền núi xa xôi, hẻo lánh, các vùng nông thôn trên cả nước. Chiến lược quốc gia cấp nước sạch và vệ sinh nông thôn đến năm 2020 được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 104/2000/QĐ-TTg ngày 25 tháng 8 năm 2000. Mục tiêu: Tăng cường sức khỏe người dân do giảm các bệnh có liên quan đến nước. Nâng cao mức sống do sử dụng nước và vệ sinh tốt hơn. Đến năm 2010: 85% dân cư nông thôn sử dụng nước hợp vệ sinh với số lượng 60 lít/người ngày.

Thứ bảy là tình trạng thất thoát nước: Tỷ lệ thất thoát thất thu nước còn cao. Nhiều địa phương như Hải Phòng, Huế, Đà Lạt, Vũng Tàu, Tiền Giang đạt được kết quả tốt, nhưng tại nhiều đô thị tỷ lệ thất thoát thất thu vẫn còn cao như Quảng Ninh, Hà Nội, Nam Định, Hà Tĩnh, Vinh,... Tỷ lệ thất thu cao không chỉ chứng tỏ sự yếu kém về mặt năng lực quản lý (cả về tài chính và kỹ thuật) mà nó còn thể hiện kết quả của quá trình đầu tư không đồng bộ giữa việc tăng công suất với công tác phát triển mạng lưới đường ống. Tỷ lệ thất thoát của ngành nước Quốc gia: 30%

Thứ tám là các nguồn dự án tài trợ mở rộng kinh doanh: Đã có rất nhiều dự án dành cho Ngành cấp thoát nước được áp dụng thực hiện trên toàn Quốc, gần đây nhất là ngày 31/03/2012 Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Chương trình mục tiêu quốc gia Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn giai đoạn năm 2012 - 2015 với tổng nguồn vốn 27.600 tỷ đồng từ ngân sách Trung ương, Địa phương, Viện trợ quốc tế, tín dụng ưu đãi, vốn của dân và tư nhân, trong đó: *Dự án 1:* Cấp nước sinh hoạt và môi trường nông thôn với kinh phí: 19.725 tỷ đồng, với tiểu dự án 1: Cấp nước sinh hoạt, xây dựng công trình cấp nước nông thôn...; tiểu dự án 2: Xây dựng công trình nước sạch và nhà tiêu hợp vệ sinh; tiểu dự án 3: xây dựng chuồng trại chăn nuôi hợp vệ sinh.

1.1.6.3. Đặc điểm về Cầu

Dự báo tốc độ tăng dân số, hoạch định hướng phát triển kinh doanh trong thời gian tới. Dân số Việt Nam đang tăng với tốc độ nhanh chóng và đứng thứ 13 trên thế giới, đạt 89,03 triệu người vào năm 2011. Với chất lượng cuộc sống ngày càng cải thiện và tuổi thọ trung bình ngày càng tăng, dân số Việt Nam sẽ tiếp tục gia tăng với tốc độ tăng ước tính là 1,077% vào năm 2012, phần đầu tốc độ tăng dân số khoảng 1% vào năm 2015 và ổn định ở mức 1% năm 2020 (*Sách Thông tin CIA và Ngân hàng Thế giới - www.adravietnam.org/index.php?option=com_content...*).

Tốc độ dân số và đô thị phát triển hiện nay vừa là cơ hội mở rộng thị trường tiêu thụ nhưng cũng làm cho việc tăng độ bao phủ cấp nước cũng gặp nhiều khó khăn. Tính đến năm 2011, ở nước ta từ đô thị đến nông thôn, việc cung cấp nước sạch có nhiều chuyển biến tốt. Ở các vùng nông thôn, trên 80% đã được cấp nước sạch. Nước sinh hoạt chủ yếu khai thác từ nước mặt (khoảng 65% từ các sông, hồ) và từ nước ngầm (khoảng 35%). Hầu hết tại các Tỉnh thành đã và đang thực hiện các dự án đầu tư trong và ngoài nước về việc mở rộng hệ thống cấp nước, phát triển mạng lưới cấp nước sạch đến tất cả các vùng miền. Từ nay đến năm 2025, ngành nước phải phấn đấu, đáp ứng

đầy đủ nước sạch cho nhu cầu sinh hoạt, sản xuất, dịch vụ, cấp nước ổn định, bảo đảm các tiêu chuẩn chất lượng; bảo đảm 100% số dân đô thị được cấp nước máy, với tiêu chuẩn 120 lít/người/ngày (*quyết định số 1929/2009/QĐ-TTg ngày 20 tháng 11 năm 2009 phê duyệt định hướng phát triển cấp nước đô thị quốc gia đến năm 2025 và tầm nhìn đến năm 2050*)

Nhân tố kinh tế về phía người sử dụng nước gồm có:

- Mức sống: Theo con số của Tổng cục Thống kê, GDP đầu người Việt Nam năm 2011 đạt khoảng 1.300 USD/người/năm, tức là vào khoảng 26.000.000 đồng/năm hay 2.166.667 đồng/người/tháng. Với khoản thu nhập đó họ còn phải sử dụng để chi trả cho rất nhiều thứ như: ăn uống, sinh hoạt, học hành và các nhu cầu xã hội khác... Chi phí dành cho việc sử dụng nước ước tính 10.000,đồng/người/tháng. Như vậy, chi phí dành cho việc sử dụng nước của người dân so với thu nhập của họ chiếm tỷ trọng rất thấp, gần như không ảnh hưởng đến các khoản chi phí khác.

- Nhận thức: Việc nhận thức của con người về nước sạch và vệ sinh môi trường còn thấp, nhất là ở khu vực nông thôn.

- Tập quán sinh hoạt: Người dân Việt Nam có tập quán sinh hoạt theo kiểu làng xã từ ngàn năm nay. Vì thế tập quán sử dụng nước của người dân vẫn còn bị ảnh hưởng khá rõ nét. Đa số người dân không có khái niệm đúng đắn về việc sử dụng nước sạch. Cách đánh giá mức độ sạch của nước chủ yếu là dựa theo kinh nghiệm và cảm quan chứ chưa dựa vào các xét nghiệm mang tính khoa học. Chính vì thế, không ít người cho rằng cứ nước mưa, nước giếng, nước suối, mà trong, không bị vẩn đục là sạch và có thể sử dụng.

1.1.7. Tiêu chuẩn nước sạch

Quy định chất lượng nước sinh hoạt thông thường không sử dụng để ăn uống trực tiếp hoặc dùng cho chế biến thực phẩm tại các cơ sở chế biến thực phẩm (sau đây gọi tắt là nước sinh hoạt).

Quy chuẩn này áp dụng đối với cả người khai thác, kinh doanh nước sinh hoạt và hộ gia đình tự khai thác nước để sinh hoạt.

Bảng 1.2. Giới hạn các chỉ tiêu chất lượng

TT	Tên chỉ tiêu	Đơn vị tính	Giới hạn cho phép		Giám sát
			I	II	
1	Màu sắc(*)	TCU	15	15	A
2	Mùi vị(*)	-	Không có mùi vị lạ	Không có mùi vị lạ	A
3	Độ đục(*)	NTU	5	5	A
4	Clo dư	mg/l	0,3-0,5	-	A
5	pH(*)	-	6,0 - 8,5	6,0 - 8,5	A
6	Hàm lượng Amoni(*)	mg/l	3	3	A
7	Hàm lượng Sắt tổng số ($\text{Fe}^{2+} + \text{Fe}^{3+}$)(*)	mg/l	0,5	0,5	B
8	Chỉ số Pecmanganat	mg/l	4	4	A
9	Độ cứng tính theo CaCO_3 (*)	mg/l	350	-	B
10	Hàm lượng Clorua(*)	mg/l	300	-	A
11	Hàm lượng Florua	mg/l	1.5	-	B
12	Hàm lượng Asen tổng số	mg/l	0,01	0,05	B
13	Coliform tổng số	con/100ml	50	150	A
14	E. coli hoặc Coliform chịu nhiệt	con/100ml	0	20	A

(*) Là chỉ tiêu cảm quan.

Giới hạn tối đa cho phép I: Áp dụng đối với các cơ sở cung cấp nước.

Giới hạn tối đa cho phép II: Áp dụng đối với các hình thức tự khai thác nước của cá nhân, hộ gia đình (giếng khoan, giếng đào, bể mưa, máng lắn, đường ống tự chảy).

1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch

1.2.1. Kinh nghiệm quốc tế về mở rộng thị trường, mạng lưới kinh doanh nước sạch

1.2.1.1. Kinh nghiệm của Trung Quốc

Trung Quốc chủ trương khuyến khích hình thức cấp nước bằng đường ống và tùy theo từng điều kiện cụ thể mà lắp đặt các hệ thống đường ống cho

phù hợp. Tính đến năm 2008 tỷ lệ người dân được sử dụng nước máy của Trung Quốc là 70%. Trong vòng 20 năm qua Trung Quốc đã có 4 giai đoạn vay vốn của WB để đầu tư cho lĩnh vực phát triển hệ thống cấp nước tại 17 tỉnh điểm, với kinh phí trung bình 4-5 tỷ nhân dân tệ/năm. Cụ thể giai đoạn đầu tập trung đầu tư vốn cho các tỉnh có điều kiện kinh tế giàu có, sau đó người dân hoàn trả lại vốn thông qua việc trả tiền nước, giai đoạn 2 mới tập trung cho các tỉnh nghèo. Trong số những người được thụ hưởng có khoảng 30% người nghèo sẽ được Chính phủ hỗ trợ 100% vốn góp, số còn lại tương ứng với 70% số người được thụ hưởng sẽ phải trả vốn qua tiền nước sử dụng. Nhờ chính sách này mà trong những năm qua việc đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh nước sạch đã đạt được những hiệu quả kinh tế nhất định.

1.2.1.2. Kinh nghiệm của Malaysia

Malaysia chủ trương cấp nước đến từng hộ gia đình với từng mục đích sử dụng nước khác nhau trên cơ sở hỗ trợ người dân nghèo và khuyến khích tiết kiệm tài nguyên nước, cụ thể tại Malaysia cục quản lý tài nguyên nước cũng đã có cách tính giá bán nước sạch và qui định mức phí tối thiểu mà người dân phải chi trả khi sử dụng sản phẩm nước sạch.

Bảng 1.3. Giá bán nước sạch tại Malaysia năm 2010

ĐVT: 1RM = 7500 đồng

STT	Nhóm khách hàng	Mức tiêu thụ (m ³)	Giá nước cho 1m ³ (RM)	Phí tối thiểu phải trả (RM)
1	Sinh hoạt	0-20 m ³ >20m ³ đến 35m ³ > 35 m ³	0,6 1,65 2,96	5,00/tháng
2	Thương mại	0-35 m ³ >35 m ³	2,60 2,96	25,00/tháng
3	Cơ quan nhà nước	Mức trung bình	2,80	25,00/tháng
4	Tàu biển	Mức trung bình	7,00	30,00/tháng
5	Khu bất động sản	Mức trung bình	1,15	10,00/tháng

6	Chung cư	Mức trung bình	1,35	15,00/tháng
---	----------	----------------	------	-------------

(Nguồn: Hội cấp thoát nước Việt Nam)

1.2.1.3. Kinh nghiệm của Mỹ

Khác với Trung Quốc, các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh nước sạch tại Mỹ lại có chiến lược về giá tiêu thụ sản phẩm, với phương châm giữ cho giá nước tăng ở mức độ thấp nhất có thể, bình ổn tâm lý người tiêu dùng bằng cách tiết giảm tối đa các chi phí, thực hiện tốt công tác đo lường để góp phần nâng cao tính chính xác của công tác thu phí, nhanh chóng phát hiện các rò rỉ. Việc đầu tư lắp đặt các hệ thống đồng hồ đo nước thông minh thay thế việc thu tiền của khách hàng dựa theo chiều rộng hoặc diện tích của khu nhà không còn phù hợp đã góp phần tạo lòng tin với khách hàng và giúp cho việc mở rộng khách hàng, khai thác khách hàng của các đơn vị cấp nước tại Mỹ được thuận lợi hơn hoạt động SXKD phát triển hơn

1.2.2. Kinh nghiệm Việt Nam về vấn đề nước sạch, quản lý cấp nước và sản xuất kinh doanh nước sạch

1.2.2.1. Mục tiêu quốc gia về nước sạch giai đoạn 2012 - 2015

a) Mục tiêu tổng quát:

Từng bước hiện thực hóa Chiến lược quốc gia về cấp nước sạch và vệ sinh nông thôn đến năm 2020, cải thiện điều kiện cung cấp nước sạch, vệ sinh, nâng cao nhận thức, thay đổi hành vi vệ sinh và giảm thiểu ô nhiễm môi trường, góp phần nâng cao sức khỏe và chất lượng sống cho người dân nông thôn.

b) Mục tiêu cụ thể:

Đến cuối năm 2015, đạt được những mục tiêu chủ yếu sau:

- Về cấp nước: 85% dân số nông thôn được sử dụng nước sinh hoạt hợp vệ sinh, trong đó 45% sử dụng nước đạt quy chuẩn QCVN 02-BYT với số lượng ít nhất là 60 lít/người/ngày; 100% các trường học mầm non và phổ thông, trạm y tế xã ở nông thôn đủ nước sạch.

- Về vệ sinh môi trường: 65% số hộ gia đình ở nông thôn có nhà tiêu hợp vệ sinh; 45% số hộ nông dân chăn nuôi có chuồng trại hợp vệ sinh; 100% các trường học mầm non và phổ thông, trạm y tế xã ở nông thôn đủ nhà tiêu hợp vệ sinh.

c. Đối tượng và phạm vi thực hiện Chương trình

Tất cả người dân ở các vùng nông thôn trong cả nước, tập trung ưu tiên hỗ trợ hộ nghèo, các vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc, biên giới, hải đảo, vùng ô nhiễm, khó khăn nguồn nước.

1.2.2.2. Bài học cho Việt Nam

Từ những kinh nghiệm của Trung Quốc, Malaysia và Mỹ có thể rút ra một số bài học góp phần giúp Việt Nam thực hiện thành công việc cung cấp nước sạch cho người dân ở khu vực nông thôn như sau:

Một là, xây dựng kế hoạch và các chương trình hành động thúc đẩy việc cung cấp nước sạch cho khu vực nông thôn. Công tác lập kế hoạch và các chương trình hành động theo từng giai đoạn và gắn với kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của Trung Quốc được coi là một trong những thành công trong quá trình thực hiện mục tiêu cung cấp nước sạch ở khu vực nông thôn. Mỗi giai đoạn thực hiện đều có mục tiêu và phương án khác nhau, tùy thuộc vào tình hình kinh tế - xã hội. Kinh nghiệm của Trung Quốc đã chỉ rõ đi đôi với việc xây dựng các chương trình hành động phải đảm bảo nguồn tài chính bền vững nhằm thực hiện hoàn chỉnh các kế hoạch đã đề ra. Nguồn tài chính được huy động từ nhiều nguồn như ngân sách nhà nước, từ các tổ chức xã hội trong và ngoài nước, sự đóng góp của nhân dân....

Hai là, phân cấp, xác định rõ trách nhiệm tham gia của các cấp chính quyền và các ngành từ trung ương đến địa phương. Hiện nay, việc phân cấp trách nhiệm trong vấn đề cung cấp nước sạch ở khu vực nông thôn vẫn còn nhiều bất cập, chưa đồng bộ, nhiều lúc trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước, các cấp chính quyền còn chồng chéo dẫn đến hiệu quả không như

mong đợi. Việc phân trách nhiệm rõ ràng tới từng bộ, ngành của Thái Lan, trong đó Chính phủ và Nhà nước chỉ đạo trực tiếp và các bộ, ngành, các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương thực hiện những nhiệm vụ, trách nhiệm được giao là kinh nghiệm đáng để chúng ta học tập và áp dụng.

Ba là, bảo tồn nguồn nước và quản lý chất lượng nước. Trước thực trạng nguồn nước ngày càng cạn kiệt và bị ô nhiễm nghiêm trọng do các loại hóa chất độc hại thải ra trong quá trình sản xuất công nghiệp cũng như dư lượng hóa chất (thuốc trừ sâu, bảo vệ thực vật...) trong sản xuất nông nghiệp, Việt Nam cần xem xét học tập kinh nghiệm của Trung Quốc trong vấn đề bảo tồn, quản lý chất lượng nước ở khu vực nông thôn. Chẳng hạn như, Chính phủ Việt Nam lập ra các cơ quan quản lý chất lượng nước; thành lập các phòng thí nghiệm ở từng địa phương để kiểm tra chất lượng nước định kỳ, nếu chất lượng nước không đạt tiêu chuẩn thì sẽ lên phương án xử lý. Bên cạnh đó, việc đưa ra một số chế tài phòng, xử lý các vi phạm liên quan đến nguồn nước như Luật chống ô nhiễm nguồn nước, hệ thống thuế ô nhiễm... của Trung Quốc cũng đáng để Việt Nam tham khảo và áp dụng vào thực tiễn trong nước.

Bốn là, hợp tác công - tư (PPP). Trong thời gian tới đây, cùng với việc tăng dân số, công nghiệp hóa- hiện đại hóa ngày càng cao nhu cầu sử dụng nước trong sản xuất cũng như sinh hoạt của người dân ở khu vực nông thôn sẽ tăng đáng kể. Do đó, nguồn lực của Nhà nước sẽ không đáp ứng đủ nhu cầu với khoảng thiếu hụt lớn giữa khả năng đầu tư của Nhà nước và nhu cầu thực tế sử dụng nước. Kinh nghiệm thực tiễn của Trung Quốc và Thái Lan cho thấy, để hoàn thành tốt mục tiêu cấp nước sạch cho khu vực nông thôn trong khi nguồn lực của Nhà nước có hạn thì việc áp dụng mô hình PPP là vô cùng hiệu quả.

Bốn là, Nâng cao năng lực, nâng cao công suất cấp nước, chú trọng đến công tác quản lý chất lượng nước. Thực hiện việc đào tạo và đào tạo lại đội ngũ cán bộ công nhân viên, có chính sách thu hút các kỹ sư chuyên ngành, cán bộ kỹ. Áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật - công nghệ - tin học vào công tác quản lý, nâng cao chất lượng nước, chất lượng công tác quản lý điều hành.

Giáo dục CBCNV đổi mới tư tưởng, nhận thức, xoá bỏ tư tưởng bao cấp, cửa quyền những nhiều, tiêu cực trong cấp nước và đầu nôi hộ gia đình. Đổi mới phương thức phục vụ - đưa đến khách hàng các dịch vụ - phục vụ tốt nhất. Thực hiện chiến lược "Hướng tới khách hàng" để phát triển bền vững.

Chương 2

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Câu hỏi nghiên cứu

- Cơ sở lý luận và thực tiễn về phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch là gì ?
- Thực trạng mạng lưới kinh doanh nước sạch tại công ty TNHH một thành viên kinh doanh nước sạch Quảng Ninh?
- Giải pháp phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch tại công ty TNHH một thành viên kinh doanh nước sạch Quảng Ninh?

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu: Phương pháp luận xuyên suốt của đề tài là việc sử dụng phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử.

2.2.1. Phương pháp thu thập tài liệu

Tài liệu thu thập từ các thông tư, chỉ thị, quyết định của Chính phủ và các cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước; Các nghiên cứu của cá nhân, tổ chức, ban ngành về phát triển SXKD nước sạch của Tỉnh Quảng Ninh. Các nguồn thông tin như: sách, báo, tạp chí, tài liệu hội nghị, học tập chuyên ngành và internet; dựa trên nghiên cứu thực tế, sử dụng các số liệu trong các báo cáo sản xuất, lao động, tổ chức của Công ty, đồng thời kết hợp sử dụng các phương pháp phân tích, tổng hợp, so sánh để giải quyết các vấn đề đặt ra trong quá trình nghiên cứu.

2.2.2. Phương pháp phân tích số liệu

* *Phương pháp thống kê*

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu - ĐHTN

<http://www.lrc-tnu.edu.vn/>

Phương pháp này dùng để phân tích các số liệu cụ thể và thường kết hợp với so sánh để làm rõ vấn đề: Tình hình biến động của các hiện tượng qua các giai đoạn thời gian; mức độ hiện tượng; mối quan hệ giữa các hiện tượng. Được thể hiện qua các chỉ tiêu về số tuyệt đối, số tương đối, số bình quân.....

** Phương pháp so sánh*

So sánh theo thời gian, so sánh theo thời điểm để tìm ra những phương án tối ưu cho việc nghiên cứu phát triển mạng lưới SXKD của Công ty.

** Phương pháp tiếp cận “Benchmarking”*

Đối với các công ty cấp nước, bằng cách tham gia vào thực hiện chương trình Benchmarking, họ sẽ tự đánh giá những điểm mạnh và điểm yếu, từ đó đưa ra các giải pháp để nâng cao hoạt động của mình qua các số liệu tổng hợp được như:

- Độ bao phủ của dịch vụ: tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) giữa số dân được hưởng dịch vụ so với tổng số dân cư.
- Tỷ lệ tiêu thụ nước của khách hàng: Mức tiêu thụ nước bình quân do một khách hàng sử dụng tính theo đơn vị chuẩn (lít/người/ngày).
- Nước thất thoát: tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) lượng nước thất thoát so với lượng nước sản xuất ra.

** Sử dụng ma trận SWOT phân tích phát triển SXKD sản phẩm nước sạch*

Đề tài áp dụng ma trận SWOT làm công cụ phân tích để tìm ra những giải pháp tối ưu nhất cho việc phát triển mạng lưới kinh doanh và SXKD sản phẩm nước sạch của Công ty.

(Bảng 01; 02; 03; 04 - Phụ lục)

2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu

Luận văn sử dụng các chỉ tiêu sau để phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài:

- Chỉ tiêu sản lượng nước sản xuất bình quân một ngày đêm của từng nhà máy nước và toàn Công ty,

- Chỉ tiêu sản lượng nước tiêu thụ:

$$\text{Hộ dân tiêu thụ} = L \times N \times HD \times 365$$

Trong đó: L: Lít nước 1 người/ngày đêm

N: Số người/hộ

HD: Hộ dân

- Chỉ tiêu sản lượng nước thất thoát:

$$\text{Lượng thất thoát} = 201.25 \times t \times S \times H$$

t: Thời gian rò rỉ tính bằng phút từ khi xì bể đến khi khắc phục xong.

S: Diện tích lỗ rò rỉ tính bằng m^2 .

H: Áp lực nước tại chỗ bể tính bằng mét.

- Chi phí sản xuất nước

- Giá thành toàn bộ cho $1m^3$ nước tiêu thụ

$$\text{Giá thành} = V + P + S + H + \text{Khấu hao TSCĐ} + N + Q$$

V : giá tất cả các loại vật tư

P : phụ tùng để thay thế

S : sửa chữa

H : giá hoá chất

N : Nhân công

Q : Quản lý

- Giá bán, doanh thu từ sản phẩm nước sạch

Theo quy định của Nhà nước

- Lợi nhuận từ sản phẩm nước sạch

$$\text{Lợi nhuận} = GB - GT \times SLTT$$

GB: Giá bán

GT: Giá thành

SLTT: Sản lượng tiêu thụ

Chương 3

THỰC TRẠNG MẠNG LƯỚI KINH DOANH TẠI CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN KINH DOANH NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH

3.1. Tổng quan về Công ty

3.1.1. *Quá trình hình thành và phát triển của Công ty*

Tên giao dịch: **CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN 1 THÀNH VIÊN KINH DOANH NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH**

Tên viết tắt tiếng việt: **CÔNG TY KINH DOANH NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH**

Tên tiếng Anh: **QUANG NINH CLEAN WATER ONE MEMBRER CO., LTD**

Tên viết tắt tiếng anh: **QUAWACO.**

Đơn vị quản lý: Ủy ban nhân dân Tỉnh Quảng Ninh.

Chủ tịch kiêm Tổng Giám đốc Công ty: Phạm Quốc Ngữ.

Trụ sở chính của Công ty đặt tại: Số 449, đường Nguyễn Văn Cừ - Phường Hồng Hải, TP Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh.

Điện thoại : 0333.835 733

FAX: 033.3.835.796.

E-mail: ctcnqn@gmail.com

Tổng số nhân viên: 1.353 người.

Công ty TNHH một thành viên kinh doanh nước sạch Quảng Ninh là doanh nghiệp nhà nước hoạt động công ích, được thành lập theo quyết định số: 484-TC/UB ngày 03/8/1976 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh trên cơ sở phê duyệt phương án tổ chức do Công ty xây dựng Quảng Ninh lập ra tiền thân là sát nhập các xí nghiệp nước Hòn Gai, Cẩm Phả, Uông Bí, Ban kiến thiết Nước và các bộ phận xây lắp công trình nước của Công ty lắp máy điện và thi công cơ giới.

Công ty được thành lập lại theo Nghị định số 388 HDBT của Hội đồng Bộ trưởng tại Quyết định số 2570 QĐ/UB ngày 04 tháng 12 năm 1992. Công ty được chuyển từ doanh nghiệp hoạt động kinh doanh sang doanh nghiệp nhà nước hoạt động công ích tại Quyết định 1066 QĐ/UB ngày 09/4/1997 của UBND tỉnh Quảng Ninh.

Ngày đầu thành lập, cơ sở vật chất của Công ty còn nghèo nàn và lạc hậu. Tổng công suất thiết kế các nguồn nước chỉ đạt 5.000m³/ngàyđêm, nguồn nước khai thác chủ yếu là nước giếng ngầm. Tổng số mạng lưới cấp nước cấp 1 - 2 trên 30 Km, và 25 km ống phân phối cấp 3. Mức độ bao phủ cấp nước từ 10 đến 15%. Chất lượng nước không qua xử lý đặc biệt là không có hệ thống Đồng hồ đo đếm tính toán giữa cung cấp và tiêu thụ.

Tổng số CBCNV thời kỳ đầu là 413 người trong đó có 05 kỹ sư, 09 kỹ thuật viên, 04 thợ bậc 6 và 41 thợ bậc 4-5 còn lại là lao động phổ thông.

Sản lượng nước máy: 4.484.000 m³; Doanh thu: 703.988.000đ; Xây lắp: 1.420.000đ; TSCĐ: 13.966.000đ.

3.1.2. Nhiệm vụ, tổ chức bộ máy quản lý và lao động của Công ty

Sơ đồ tổ chức của Công ty, các đơn vị (Sơ đồ 02; 03 - phụ lục)

Nhiệm vụ của Công ty là sản xuất và cung cấp nước sạch; khai thác, sản xuất và phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch phục vụ sinh hoạt, du lịch, dịch vụ, sản xuất và các nhu cầu khác trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh; Quản lý các dự án đầu tư phát triển cấp nước, các hệ thống cấp nước trên địa bàn tỉnh; Thiết kế, chế tạo, sản xuất kinh doanh, nhập khẩu máy móc, vật tư thiết bị công nghệ chuyên ngành cấp thoát nước và vệ sinh môi trường; Nghiên cứu xây dựng các phần mềm công nghệ thông tin, ứng dụng và chuyển giao công nghệ trong lĩnh vực cấp thoát nước và công nghệ phần mềm; Sản xuất và kinh doanh nước tinh lọc; Đầu tư, kinh doanh nhà ở và văn phòng làm việc. Kinh doanh bất động sản, khách sạn và các dịch vụ khác.

Cơ cấu bộ máy tổ chức theo mô hình Chủ tịch công ty, Tổng Giám đốc và các Kiểm soát viên trong đó: Chủ tịch công ty kiêm Tổng Giám đốc là đại diện pháp luật của Công ty.

Công ty có 9 xí nghiệp, nhà máy nước phân bố trên toàn Tỉnh, trụ sở chính đặt tại trung tâm các Thành phố, thị xã, huyện, 01 trung tâm tư vấn thiết kế xây dựng cấp thoát nước và 01 ban quản lý dự án cấp nước là những đơn vị thành viên trực thuộc. (Sơ đồ 02. Bộ máy tổ chức của Công ty)

Định hướng phát triển mạng lưới kinh doanh : Theo quy hoạch cấp nước giai đoạn 2010-2014 và định hướng đến 2020 đã được UBND Tỉnh QN phê duyệt ở QĐ số 1089/2004/QĐ-UB ngày 7/4/2004, nhu cầu dùng nước toàn tỉnh đến năm 2015 là 297.900 m³/ngày, định hướng đến năm 2020 là 489.500m³/ngày. Để đáp ứng nhu cầu phát triển mạng lưới của tỉnh, Công ty đã xây dựng kế hoạch theo định hướng quy hoạch cấp nước của tỉnh, tập trung các biện pháp chủ yếu sau:

- Đầu tư xây dựng để bổ sung nguồn nước cho những nơi thiếu như TP Hạ Long, Mông Dương, Vân Đồn: Xây dựng nhà máy nước Yên Lập liên doanh với Công ty nước và Môi trường Việt Nam công suất 80.000m³/ngày. Nâng công suất Hồ Cao Vân và nhà máy nước Diễn Vọng từ 60.000m³/ngày lên 120.000m³/ngày. Sau năm 2014 nghiên cứu bổ sung nguồn nước khe Rữa (Dương Huy - Cẩm Phả), Hồ Lưỡng Kỳ nâng công suất nhà máy nước khu công nghiệp Hoàn Bồ đạt 20.000m³/ngày cấp cho phía Đông TP Hạ Long. Xây dựng và mở rộng hệ thống ống dẫn, ống phân phối nước đáp ứng nhu cầu nước sinh hoạt, sản xuất và du lịch. Xây dựng tiến độ dự án cấp nước theo kịp tiến độ các dự án phát triển kinh tế - đô thị du lịch và các khu công nghiệp.

- Tuyên truyền nhân dân về sử dụng nước sạch, không sử dụng các nguồn nước chưa qua xử lý có hại cho sức khỏe.

- Thực hiện xã hội hoá trong đầu tư, trong hoạt động cấp nước, thu hút các nguồn vốn trong và ngoài nước để đầu tư nâng cấp mở rộng hệ thống cấp nước. Nâng cao độ phủ cấp nước đến 2015 đạt tỷ lệ 98%.

- Nâng cao năng lực, nâng cao công suất cấp nước, chú trọng đến công tác quản lý chất lượng nước.

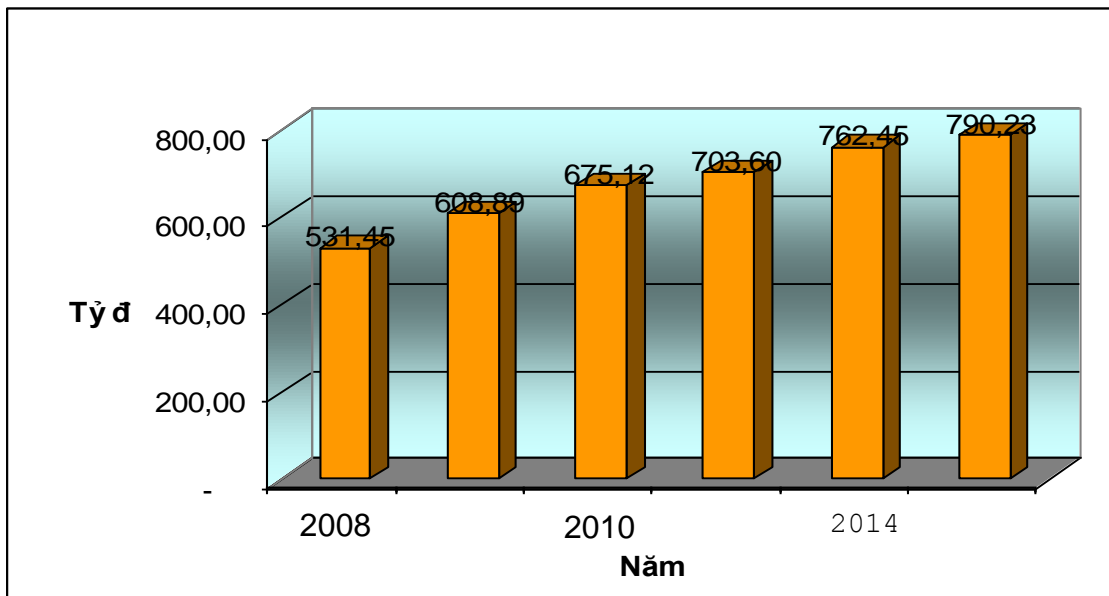
- Tiếp nhận các hệ thống cấp nước của các Huyện Thị: Móng Cái, Tiên Yên, Hải Hà, Yên Hưng... khi có chủ trương của tỉnh bàn giao cho công ty quản lý.

- Duy trì thực hiện hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2000, xây dựng và hoàn thiện các quy chế nội bộ, xây dựng và thực hiện công tác quy hoạch cán bộ đến 2015. Thực hiện việc đào tạo và đào tạo lại đội ngũ cán bộ công nhân viên, có chính sách thu hút các kỹ sư chuyên ngành, cán bộ kỹ thuật về làm việc tại Công ty. Áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật - công nghệ - tin học vào công tác quản lý, nâng cao chất lượng nước, chất lượng công tác quản lý điều hành. Giáo dục CBCNV đổi mới tư tưởng, nhận thức, xóa bỏ tư tưởng bao cấp, cửa quyền những nhiều, tiêu cực trong cấp nước và đấu nối hộ gia đình. Đổi mới phương thức phục vụ - đưa đến khách hàng các dịch vụ - phục vụ tốt nhất. Toàn Công ty thực hiện chiến lược " Hướng tới khách hàng " để phát triển bền vững.

3.1.3. Tình hình cơ sở vật chất kỹ thuật của Công ty

Tình hình cơ sở vật chất kỹ thuật của Công ty Kinh doanh nước sạch được thể hiện qua Chi tiết số liệu: xem bảng 12 - Phụ lục

Thời điểm mới thành lập, tình hình trang thiết bị của Công ty còn khá thiếu thốn. Nơi làm việc chưa được mở rộng, chưa có đủ các kho lưu trữ vật tư thiết bị, nơi làm việc phù hợp cho các bộ phận. Số lượng máy móc thiết bị chuyên dụng của ngành nước và thi công công trình còn ít, không đáp ứng được yêu cầu hiện đại hoá của ngành cấp nước. Sự hạn chế về máy móc thiết bị cũng là một nguyên nhân không nhỏ trong việc SXKD của Công ty, không có thiết bị phát hiện kịp thời những nơi rò rỉ nước dẫn đến việc thất thoát nước cao, giảm doanh thu và gây lãng phí nước sạch.



Biểu đồ 3.1: Tình hình tài sản từ năm 2008 -2014

*(Nguồn: Cty TNHH MTV Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh
và xử lý số liệu của tác giả)*

Sau khi hoàn thành Dự án Cấp nước, tình hình trang thiết bị của Công ty đã được cải thiện đáng kể. Qua các năm từ 2007 - 2014, Tài sản của Công ty liên tục tăng lên do hệ thống mạng lưới cấp nước liên tục được mở rộng đến các vùng, miền trên địa bàn Tỉnh. Khu làm việc được tu sửa, xây thêm hệ thống kho bãi, đầu tư thêm máy móc thiết bị văn phòng, các gói thầu mua sắm vật tư, thiết bị được thực hiện, có thêm một số máy móc chuyên dụng cho ngành nước như thiết bị kiểm tra rò rỉ chống thất thoát nước, máy bơm bùn cát, máy nén khí...., các xe tải cầu phục vụ thi công và lắp đặt đường ống nước.... góp phần vào việc phát triển mạng lưới SXKD của Công ty.

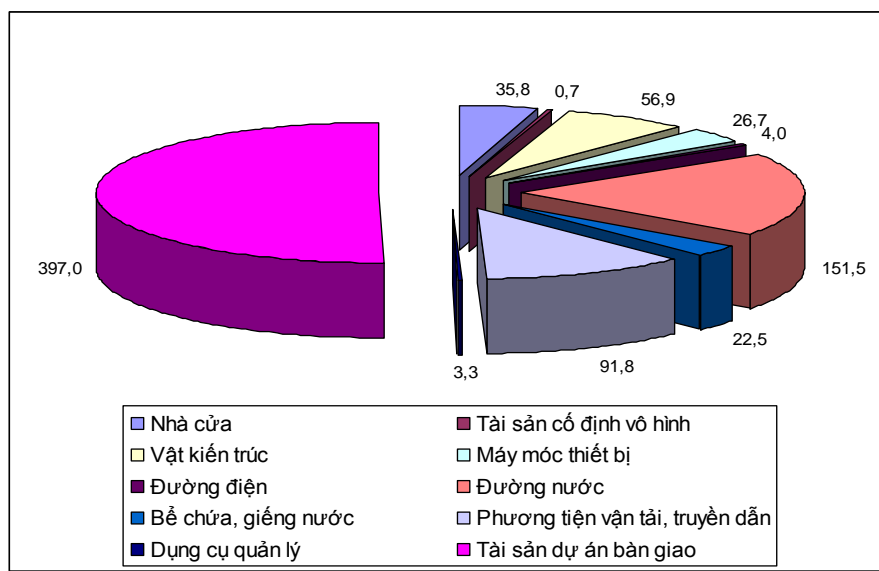
Bên cạnh đó, công tác bảo dưỡng máy móc, thiết bị, nhà máy chưa đi vào chiều sâu nên chất lượng còn hạn chế, vẫn còn hiện tượng sự cố máy móc không rõ nguyên nhân. Mạng lưới cấp nước của Công ty đã được lắp đặt lâu năm, có những tuyến được lắp đặt vào những năm 60 do đó khả năng truyền dẫn bị hạn chế, dễ gây xì bể làm thất thoát nước, đồng thời do trải

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu - ĐHTN <http://www.lrc-tnu.edu.vn/>

qua nhiều thời kỳ nên vật tư trên tuyến không đồng bộ gây trở ngại cho công tác sửa chữa khắc phục khi xảy ra sự cố.

Để phát huy tác dụng của các trang thiết bị này, còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố như người sử dụng, quản lý nó, tình hình thi công lắp đặt các công trình...

DVT: Tỷ đồng



Biểu đồ 3.2: Cơ cấu tài sản Cty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh 2014

(Nguồn: Cty TNHH MTV Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh

và xử lý số liệu của tác giả)

Theo cơ cấu tài sản của Công ty ta nhận thấy: Tài sản của Công ty liên tục tăng lên qua các năm, tuy nhiên chiếm tỷ trọng lớn trong tổng tài sản 790 tỷ đồng là các Tài sản được nhận từ các Dự án đầu tư (397 tỷ, chiếm 50,25%), tiếp theo là hệ thống đường ống nước do Công ty đầu tư xây dựng (151,5 tỷ, chiếm 19,17%), còn lại là các tài sản khác. Cũng qua đây, ta có thể nhận xét được tình hình tài chính dành cho đầu tư của Công ty đã có tiến bộ qua các năm, tuy nhiên chưa thực sự tốt, còn phụ thuộc nhiều vào các nguồn tài trợ, vay từ các dự án. Công ty cần phải tăng cường hoạt động kinh doanh có lãi để có thể tái đầu tư sản xuất, chủ động nguồn tài chính.

3.2. Thực trạng hoạt động mạng lưới kinh doanh của Công ty TNHH Một thành viên Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh

Thực hiện kế hoạch sản xuất kinh doanh trong những năm gần đây, Cty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh đã tăng cường chỉ đạo điều hành, đề ra nhiều biện pháp kiên quyết đồng bộ, quyết tâm thực hiện thắng lợi các mục tiêu, nhiệm vụ đã đề ra, cụ thể như thực hiện tốt kế hoạch, hoàn thành các chương trình, nhiệm vụ mục tiêu của Tỉnh (chương trình phát triển sản xuất, ổn định chất lượng nước sạch, giảm nước thất thoát, phát triển mạng lưới khách hàng, cải thiện chất lượng dịch vụ; bảo đảm thu nhập và cải thiện đời sống; phát triển nguồn nhân lực, hiện đại hóa Công ty; nâng cao năng lực quản lý chất lượng, vận hành hệ thống cấp nước...).

3.2.1. Thực trạng hoạt động quản trị kinh doanh nước sạch

3.2.1.1. Phân bổ nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực của Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh có độ tuổi trung bình là 30,5. Với độ tuổi này cho thấy đây là nguồn nhân lực tương đối trẻ, đây là giai đoạn phát huy năng lực trong mọi hoạt động.

Toàn Công ty hiện có 1.353 cán bộ công nhân viên (số liệu 2014), địa bàn hoạt động của Công ty trải dài từ Đông Triều tới Móng Cái. Trình độ Đại học: 18,03%, trình độ Cao Đẳng: 3,33%, Trung cấp: 15,89%, trong đó trình độ thuộc ngành cấp nước và xây dựng: 14,63%, công nhân thợ bậc cao 5-6/7: 28,12%. Hàng năm, công ty duy trì chính sách thu hút lao động đối với kỹ sư, thợ bậc cao có chuyên môn giỏi về làm việc (9 kỹ sư và 02 thợ giỏi). Năm 2014, đầu tư cho việc thu hút lao động là 102 triệu đồng, tổ chức, đào tạo và thi nâng bậc lương cho 57 công nhân trực tiếp, 12 lao động phụ trợ, nâng lương gián tiếp cho 55 người.

3.2.1.2. Nguồn vốn hoạt động

Trong 5 năm vừa qua, Công ty triển khai công tác xây dựng cơ bản bằng các nguồn vốn như: Khấu hao cơ bản, Vốn vay tín dụng, Vốn vay từ Ngân hàng Thế giới (WB), Cơ quan Hỗ Trợ phát triển của Đan Mạch

(Đainda). Với các nguồn vốn vay để thực hiện dự án, công ty có nghĩa vụ phải trả nợ vốn vay và đây là một nhiệm vụ quan trọng đối với hoạt động tài chính của công ty. Công ty cũng đã lập ra Kế hoạch trả nợ vay và cân đối tài chính phù hợp cho phát triển sản xuất.

Trở ngại lớn nhất của Công ty hiện tại là nguồn vốn hạn hẹp, làm ảnh hưởng đến toàn bộ các hoạt động của Công ty, ảnh hưởng nặng nề nhất vẫn là công tác xây dựng cơ bản, từ đó kéo theo nhiều công tác khác cũng bị chi phối. Do đó, việc nghiên cứu các giải pháp tăng cường nguồn vốn là thật sự rất cần thiết cho Công ty hiện nay, theo đó sẽ giải quyết được nhiệm vụ chủ yếu của Công ty là: phát triển mạng lưới cấp nước trên khu vực; phát triển khách hàng sử dụng nước; nâng cao sản lượng, doanh thu; nâng cao tỷ lệ hộ dân được cấp nước sạch.

3.2.1.3. Công tác tổ chức quản lý

Công tác tổ chức quản lý: đòi hỏi phải có khả năng phối hợp những mối liên hệ giữa con người với các nguồn tiềm năng về vật chất, tài chính, thông tin... để làm cho doanh nghiệp hoạt động đạt hiệu quả cao.

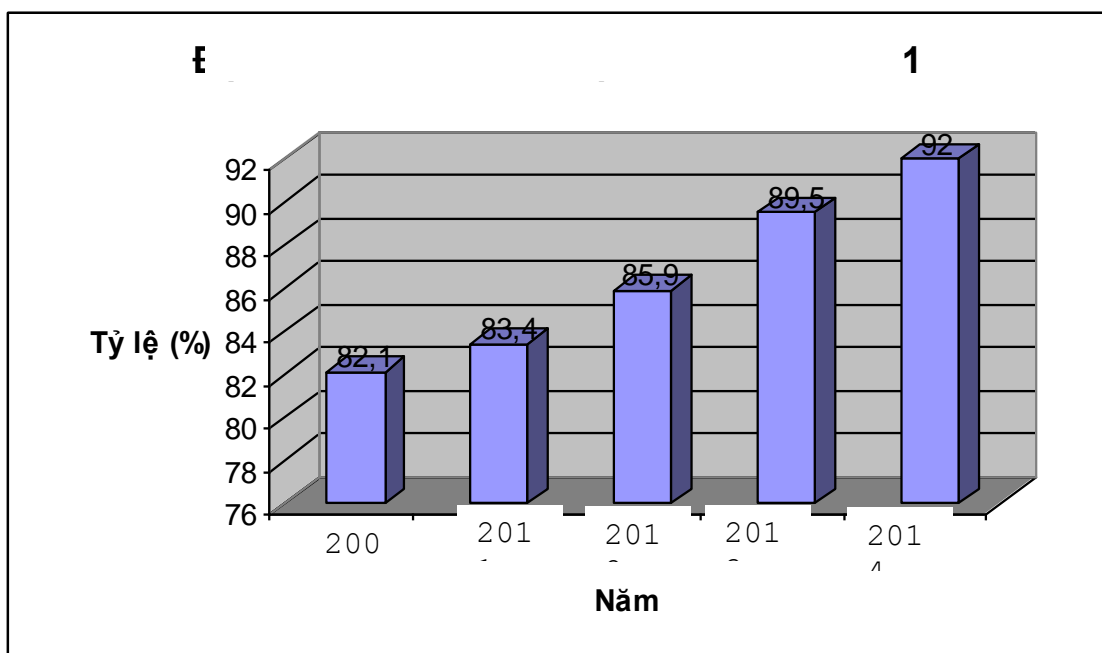
Thực hiện đổi mới trong tổ chức, luân chuyển cán bộ lãnh đạo và cán bộ quản lý để tạo ra môi trường làm việc mới nhằm phát huy hết năng lực và trách nhiệm của ban bộ, tạo ra năng suất và hiệu quả cao. Cùng cố tổ chức ở các phòng ban, đơn vị đào tạo và bổ nhiệm các cán bộ có năng lực để đáp ứng nhiệm vụ và sự phát triển của công ty. Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu đơn vị qua chấm điểm thi đua hàng tháng các mặt công tác, đặc biệt chú trọng về kết quả sản xuất kinh doanh. Chăm lo đời sống vật chất, tinh thần cho CBCNV: thu nhập ổn định, tiền lương thưởng gắn với mức độ phức tạp công việc, hiệu quả SXKD, khám sức khỏe định kỳ, trang bị BHLĐ và các chính sách thu hút lao động với kỹ sư, bậc thợ cao có chuyên môn giỏi.

3.2.2. Thực trạng hoạt động Marketing và chất lượng dịch vụ

3.2.2.1. Sản phẩm và dịch vụ

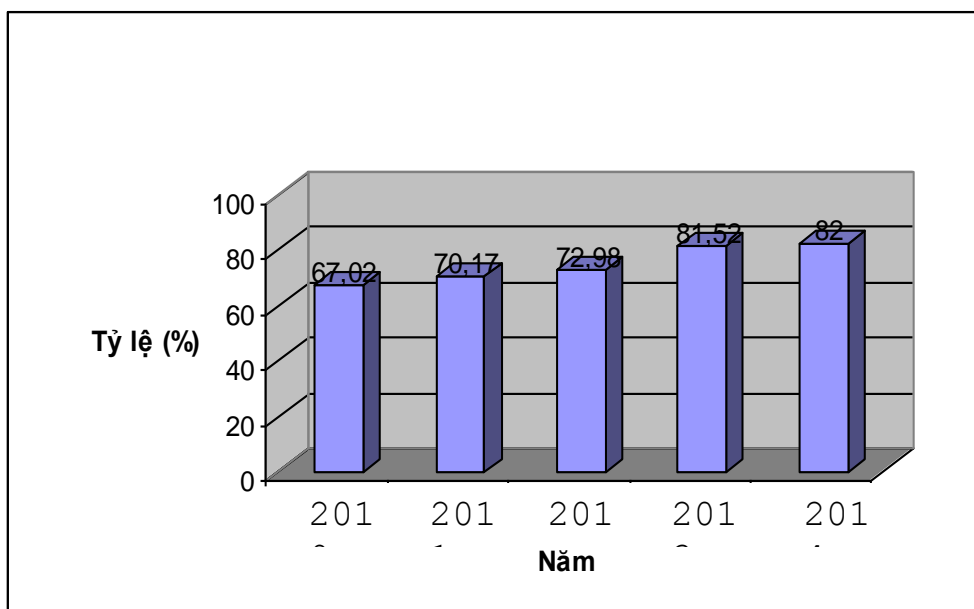
* Sản phẩm & dịch vụ chính:

Cung cấp nước sạch: Với sản phẩm của Công ty là nước sạch - là một trong những nhu cầu thiết yếu và không có sản phẩm thay thế, là một lợi thế của ngành nói chung và của Công ty nói riêng. Công ty đang phấn đấu nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng mạng lưới cung cấp nước để phục vụ tốt cho nhu cầu sản xuất, tiêu dùng và an sinh xã hội. Hiện Công ty đang cung cấp nước cho 157.346 hộ dân và độ phủ đô thị được tính ra là 92%, nếu tính trung bình cả vùng ven đô thì đã bao trùm được 82% dân số. Điều đó thể hiện một sự tăng trưởng tốt. Với tốc độ tăng dân số mà phần lớn là tăng dân số cơ học tại các khu vực thuộc địa bàn Tỉnh, trong 5 năm qua, độ phủ cấp nước đô thị liên tục tăng, phản ánh trên biểu đồ 04 sau:



Biểu đồ 3.3: Độ phủ cấp nước đô thị từ năm 2009 - 2014

(Nguồn: Phòng Kinh doanh Cty KD Nước sạch Quảng Ninh)



***Biểu đồ 3.4: Độ phủ cấp nước chung từ năm 2010 - 2014
(bao gồm cả vùng ven đô)***

(Nguồn: Phòng Kinh doanh Cty KD Nước sạch Quảng Ninh)

Lắp đặt đồng hồ nước: Nhằm phục vụ tốt hơn cho nhu cầu sử dụng nước sạch của khách hàng, Cty Kinh doanh nước sạch phát mạnh dịch vụ lắp đặt đồng hồ nước và các tiện ích khác. Từ năm 2010 đến hết năm 2014, Công ty đã phát triển mạng lưới cấp nước và gắn thêm 59.808 đồng hồ nước cho khách hàng và có ý nghĩa rất lớn trong việc mang lại các giá trị gia tăng cho khách hàng.

Tình hình kiểm tra chất lượng sản phẩm và dịch vụ:

Công ty luôn thực hiện tốt công tác kiểm tra chất lượng sản phẩm, đảm bảo luôn cung cấp sản phẩm tốt nhất cho khách hàng. Chất lượng sản phẩm và dịch vụ là hai yếu tố được Cty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh đặt lên hàng đầu và để đảm bảo được hai yếu tố này, Công ty đã có những biện pháp sau:

- Lấy mẫu nước định kỳ hàng tháng, phối hợp cùng các Nhà máy nước tại các Xí nghiệp trực thuộc, Trung tâm y tế dự phòng Tỉnh, Thành, Thị có các Xí nghiệp đặt trụ sở theo dõi, kiểm tra chất lượng nước cung cấp, đảm bảo phù hợp với tiêu chuẩn nước dùng cho sinh hoạt và ăn uống, đặc biệt là lấy mẫu

nước ở các khu vực cuối nguồn, nơi có áp lực yếu và thiếu, khu vực nghi ngờ có khả năng bị ô nhiễm cao để tăng cường biện pháp phòng ngừa cần thiết.

- Tăng cường công tác theo dõi giám sát chất lượng nước và nhanh chóng khắc phục khi gặp sự cố.

- Phối hợp với Trung tâm Y tế dự phòng để nhận viên Cloramine B về xử lý cục bộ tại nguồn nước bị ô nhiễm.

- Phối hợp với chính quyền địa phương kiểm tra, nghiêm cấm việc dùng máy bơm hút trực tiếp vào đường ống cấp nước nhằm ngăn chặn ô nhiễm nguồn nước.

- Kiểm tra nhắc nhở Ban quản lý khu chung cư vệ sinh hồ chứa, bể chứa.

- Đảm bảo giám sát vệ sinh đường ống trong quá trình thi công và súc xả, khử trùng mạng lưới đường ống mới lắp đặt trước khi đưa vào vận hành khai thác đúng quy định.

- Đảm bảo vận hành trạm bơm tăng áp liên tục, không để xảy ra xáo trộn thủy lực, không để các chất ô nhiễm xâm nhập.

- Khi phát hiện khu vực bị ô nhiễm do nguồn nước sinh hoạt gây ra, nhanh chóng phối hợp với chính quyền địa phương kịp thời cô lập, xử lý cục bộ nguồn nước, song song với việc vẫn đảm bảo cung cấp nước sạch sinh hoạt bằng xe bồn cho nhân dân khu vực bị ô nhiễm.

- Tổ chức ứng trực giải quyết sự cố 24/24 và phân công cán bộ công nhân viên trực theo lịch trực, có mặt đầy đủ, đúng giờ, làm tròn nhiệm vụ trong ca trực. Khi nhận được phản ánh của khách hàng về chất lượng nước, Công ty sẽ cử cán bộ trực tiếp đến tận nhà khách hàng ngay trong ngày, tiến hành lấy mẫu và chuyển về Phòng Thí nghiệm của các Xí nghiệp trên địa bàn để phân tích.

** Tình hình nghiên cứu và phát triển sản phẩm - dịch vụ mới:*

Hiện tại, Cty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh chỉ tập trung vào các mặt hoạt động sản xuất kinh doanh theo ngành nghề đã đăng ký theo Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh. Do mới đi vào hoạt động theo mô hình Cty

TNHH MTV và đang định hướng chuyển đổi sang hình thức Cty Cổ phần, Công ty đang gặp nhiều khó khăn về nguồn vốn, tuy nhiên đã nghiên cứu và phát triển thêm các ngành nghề sản xuất kinh doanh như: Sản xuất nước tinh khiết đóng chai, tư vấn thiết kế... bằng việc thành lập Xí nghiệp dịch vụ QUAWACO, trung tâm tư vấn thiết kế xây dựng cấp thoát nước trực thuộc Công ty. Trung tâm tư vấn thiết kế xây dựng cấp thoát nước thực hiện chuyên môn hoá công tác thiết kế các công trình cấp nước đáp ứng nhiệm vụ của Công ty và vươn tới thị trường còn nhiều tiềm năng ở lĩnh vực này.

Với lợi thế là Công ty kinh doanh chuyên ngành cấp nước, Công ty sẽ phát huy thế mạnh sẵn có như: có nguồn nước thô đầu vào phong phú, giá thành rẻ, có đội ngũ nhân công dồi dào, có trình độ chuyên môn, Công ty nằm ở khu vực đang phát triển với diện tích đất sử dụng lớn... Bên cạnh đó, những ngành nghề sản xuất kinh doanh này có thị trường tiêu thụ rất tiềm năng, tốc độ tăng trưởng cao.

Bên cạnh đó, Công tác thiết kế tuy đã được chuyên môn hóa song còn hạn chế về chất lượng và hiệu quả đầu tư. Một số công trình chưa đáp ứng được tiến độ phục vụ cho PTKH và đảm bảo SXKD. Việc triển khai một số dự án công trình còn chậm, công tác lập hồ sơ quản lý chất lượng công trình, công tác quyết toán chưa đáp ứng được yêu cầu, còn chậm ở các nhà thầu và tất cả các đơn vị do cán bộ làm công tác này năng lực yếu và không chịu khó nghiên cứu, nắm vững luật và trách nhiệm chưa cao. Vì vậy các xí nghiệp và phòng ban Công ty cần chủ động nghiên cứu kỹ chế độ chính sách, tuân thủ đúng quy trình về quản lý đầu tư đồng thời cần đào tạo mang tính chuyên nghiệp cho đội ngũ làm công tác này.

3.2.2.2. *Giá bán nước sạch*

Theo qui định tại điều 51, điểm 8, Nghị định 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ: “ Trường hợp giá nước sạch được quyết định thấp

hơn phương án giá nước sạch đã được tính đúng tính đủ theo qui định thì hàng năm UBND cấp tỉnh phải xem xét, cấp bù từ ngân sách địa phương để đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của đơn vị cấp nước”. Như vậy sau khi Công ty TNHH MTV Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh, tổng hoà hiệu quả sản xuất kinh doanh của toàn công ty, tiến hành rà soát lại và áp dụng mọi biện pháp tiết kiệm chi phí mà giá bán vẫn không đủ bù đắp chi phí, doanh nghiệp không cân đối được thu chi, sẽ bị lỗ trên 40 tỷ đồng và như vậy ngành nước sẽ gặp rất nhiều khó khăn trong việc ổn định sản xuất, cung ứng nước sạch và vấn đề tái đầu tư nâng cao chất lượng phục vụ.

Ngày 27/06/2012, UBND Tỉnh Quảng Ninh ra Quyết định số 1582/QĐ-UBND “V/v phê duyệt phương án giá nước và biểu giá nước sạch của Công ty TNHH một thành viên kinh doanh nước sạch Quảng Ninh” như sau:

Bảng 3.1: Biểu giá nước sạch của Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh

Mục đích sử dụng	Giá bán chưa có Thuế GTGT (đồng/m ³)	Ghi chú
1. Sinh hoạt các hộ dân cư (hộ/tháng)		
- Mức 10m ³ đầu tiên	6.200	
- Từ trên 10m ³ đến 20m ³	7.800	
- Từ trên 20m ³ đến 30m ³	8.500	
- Từ trên 30m ³ trở lên	9.300	
2. Cơ quan hành chính	7.800	
3. Phục vụ mục đích công cộng	7.800	
4. Đơn vị sự nghiệp	9.300	
5. Hoạt động sản xuất vật chất	10.100	
6. Kinh doanh dịch vụ, du lịch, xây dựng		
- Nước cung ứng cho tàu biển	19.000	
- Kinh doanh dịch vụ, du lịch, xây dựng (ngoài cung ứng cho tàu biển)	14.000	

(Nguồn: UBND Tỉnh Quảng Ninh)

Những hộ gia đình có nhà ở kết hợp với kinh doanh thì 10m³ đầu tiên

được tính theo mức giá nước sinh hoạt, từ trên 10m^3 trở lên tính theo mức giá nước phục vụ mục đích kinh doanh dịch vụ, du lịch, xây dựng

Khách hàng sử dụng nước là các hộ gia đình nộp tiền sử dụng nước theo khối lượng sử dụng thực tế, không phải nộp tiền nước theo khối lượng nước sử dụng tối thiểu 4m^3 /tháng cho việc không sử dụng hoặc sử dụng nước ít hơn 4m^3 /hộ/tháng./.

Giá bán bình quân là $7.800\text{đ}/\text{m}^3$ thì Công ty cân đối được tài chính, trả được nợ vay ngân hàng, giữ ổn định thu nhập cho người lao động và tiếp tục mở rộng mạng lưới cấp phối nước. Nếu các phương án trên không được thực hiện, Công ty sẽ khó khăn rất lớn trong việc duy trì sản xuất, không có khả năng thanh toán nợ ngân hàng và tái đầu tư nâng cao chất lượng nước, chất lượng phục vụ. Theo phản ánh của nhiều hộ dân, trong các khoản tiền chi phí cho sinh hoạt của một gia đình như tiền ga, tiền điện, dịch vụ viễn thông tiền nước máy, thì khoản tiền phải chi cho dùng nước sạch chỉ chiếm một phần nhỏ. Chính vì thế mối quan tâm của người dân không phải là giá nước tăng mà làm sao chất lượng nước, chất lượng phục vụ ngày càng đáp ứng tốt hơn. 90% người tiêu dùng đã đồng ý thanh toán với mức giá này, 3% ý kiến đánh giá giá nước thấp so với các chi phí khác mà họ phải bỏ ra, 7% ý kiến cho rằng mức giá nước cao do hầu hết ý kiến này tồn tại ở những hộ cá thể đang hoạt động xây dựng. *(Kết quả điều tra nhu cầu sử dụng nước của khách hàng -Bảng 18 - Phụ lục)*

Theo khảo sát, giá nước bình quân Công ty TNHH MTVKD nước sạch Quảng Ninh dự kiến tăng (7.800 đồng, giá nước sinh hoạt của các hộ dân là $6.200\text{đồng}/\text{m}^3$), chỉ bằng với các tỉnh lân cận có điều kiện kinh doanh thuận lợi hơn như Hải Phòng, Quảng Ninh và thấp hơn nhiều so với

giá nước hiện hành tại tỉnh Hải Dương (giá nước bình quân của tỉnh Hải Dương là 9.800đồng).

3.2.2.3. Phân phối

* Phát triển mạng lưới cấp nước

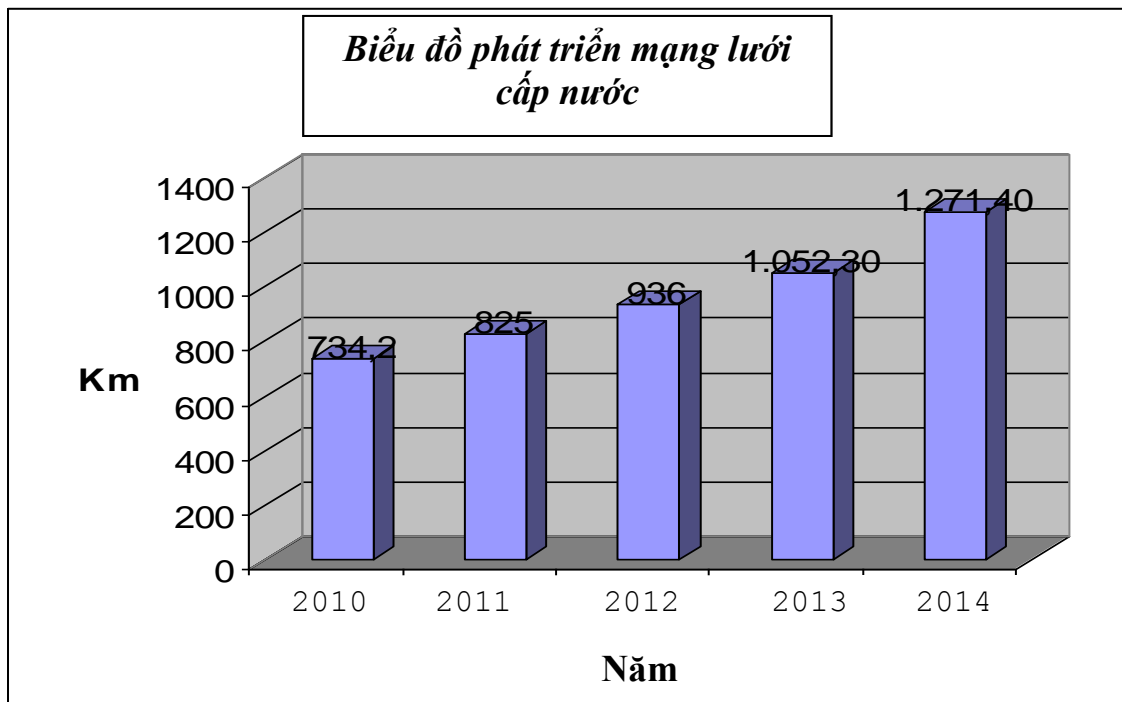
Mạng lưới cấp nước của Cty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh được hình thành và phát triển dần lên theo đà phát triển đô thị Tỉnh. Trong những năm qua, Cty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh đã đầu tư phát triển hệ thống cấp nước trên toàn địa bàn Tỉnh, chủ động mở rộng thị trường cấp nước, tích cực thực hiện kế hoạch phát triển khách hàng.

Hiện nay trong toàn Công ty đang quản lý vận hành cấp nước các loại đường ống có tổng độ dài: 1.271,4 km. Trong đó:

Đường ống cấp 1 (Có đường kính $D \geq 200$ mm) độ dài $L = 307,4$ km.

Đường ống cấp 2 (Có đường kính $110\text{mm} \leq D < 200\text{mm}$) độ dài $L = 296$ km

Đường ống cấp 3, mạng lưới đường ống phân phối (Có đường kính $50\text{mm} \leq D < 110\text{mm}$) độ dài $L = 668$ km.



Biểu đồ 3.5: Biểu đồ phát triển mạng lưới cấp nước qua các năm

(km ống cấp 2+3)

*(Nguồn: Cty TNHH MTV Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh
và xử lý số liệu của tác giả)*

Từ năm 2011 đến nay, hầu hết các công trình đường ống đã được Công ty chuyển từ việc sử dụng ống thép sang ống HDPE và đầu tư lắp đặt cho các hộ gia đình cũng là ống HDPE. Chất lượng ống dẫn nước hiện cũng đang được các hộ dân sử dụng quan tâm, 95% ý kiến muốn sử dụng ống HDPE trong cấp nước, 2% chấp nhận dùng ống PVC - vì giá thành rẻ, 3% muốn dùng ống kẽm vì tính chịu lực của ống. *(Kết quả điều tra nhu cầu sử dụng nước của khách hàng - bảng 18 - Phụ lục)*

*** Công tác chống thất thoát nước:**

Công ty tiếp tục thực hiện quyết liệt chương trình chống thất thoát, tập trung trọng tâm vào chống thất thoát theo vùng, tuyến ống, đầu tư nguồn lực, khoa học kỹ thuật, tâm sức để quyết tâm giảm tỷ lệ thất thoát của Công ty xuống mức thấp. Qua 12 tháng năm 2014, đã thực hiện chống thất thoát được 132/205 tuyến ống = 64,4% kế hoạch, tỷ lệ thất thoát các tuyến ống bình quân trước khi chống thất thoát là 14,3%, nay giảm xuống chỉ còn 6,4%.

$$\text{Lượng thất thoát} = 201.25 \times t \times S \times H$$

t: Thời gian rò rỉ tính bằng phút từ khi xì bể đến khi khắc phục xong.

S: Diện tích lỗ rò rỉ tính bằng m².

H: Áp lực nước tại chỗ bể tính bằng mét.

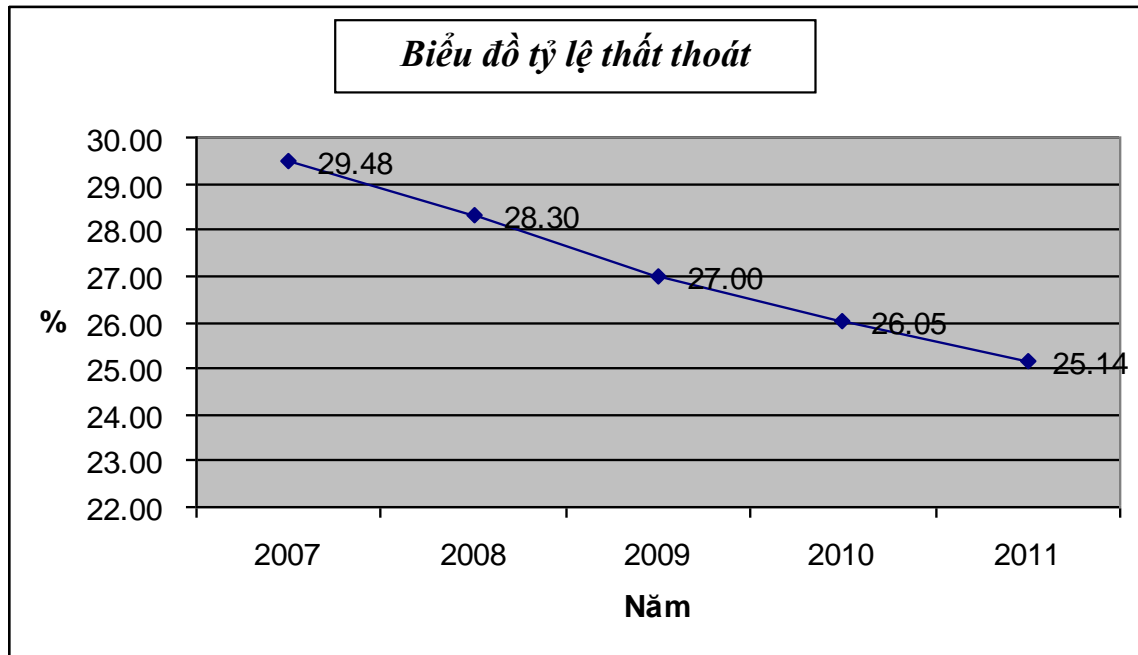
Kết quả tính toán:

Bảng 3.2: Bảng kết quả tính toán lượng nước thất thoát trong 1 giờ

Cỡ ống	Nước thất thoát trong 1 giờ (m³/giờ)	Cỡ ống	Nước thất thoát trong 1 giờ (m³/giờ)
P 100	424	P 350	5.193
P 150	954	P 400	6.783
P 200	1.696	P 450	8.584

Þ 250	2.649	Þ 500	10.598
Þ 300	3.815	Þ 600	15.261

Nguồn: Phòng chống thất thoát công ty kinh doanh nước sạch Quảng Ninh



Biểu đồ 3.6: Biểu đồ tỷ lệ thất thoát nước

(Nguồn: Phòng chống thất thoát công ty kinh doanh nước sạch Quảng Ninh)

Biểu đồ thất thoát dốc xuống qua các năm là một dấu hiệu đáng mừng, tuy nhiên, tỷ lệ thất thoát 25,14% là vẫn còn cao so với các tỉnh lân cận.

Công tác chống thất thoát theo tuyến mặc dù đã được công ty chỉ đạo sát sao và quyết liệt nhưng ở một số đơn vị còn làm theo số lượng, chọn tuyến ống chống thất thoát không đảm bảo tiêu chí, một số tuyến sau khi chống thất thoát và bàn giao cho tổ, trạm quản lý có tỷ lệ thất thoát tăng trở lại nhưng chưa có giải pháp tích cực để giải quyết vấn đề này.

3.2.2.4. Hoạt động xúc tiến

** Chiến dịch phục vụ khách hàng:*

Do đặc thù, ngành cấp nước chưa có đối thủ cạnh tranh ngang tầm, hơn nữa, nước sạch là một sản phẩm thiết yếu nên thời gian qua Công ty chỉ chú

trọng về chất lượng nước và chất lượng phục vụ khách hàng dẫn đến hoạt động marketing chưa được chú trọng. Tuy nhiên, để mở rộng thị phần, Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh đã có nhiều chiến dịch phục vụ khách hàng như: gắn đồng hồ nước trong ngày, giảm chi phí gắn đồng hồ nước, đặt các điểm thu ngân tại các phường, xã để thuận tiện việc thanh toán cho khách hàng và thời hạn thanh toán kéo dài từ ngày 16 đến hết ngày cuối cùng của tháng. Tích cực vận động tuyên truyền khách hàng sử dụng nước sạch, đơn giản hoá các thủ tục đấu nối và cấp hợp đồng sử dụng nước,... Thông qua các chiến dịch này, tạo điều kiện phát triển mới 13.881 hộ khách hàng, đưa tổng khách hàng sử dụng nước tính đến ngày 31/12/2014 là 157.346 hộ, nâng độ phủ cấp nước đô thị lên 92%, tính cả vùng ven đô: 82%.

** Hệ thống thông tin*

Ngày nay công nghệ thông tin đã và đang phát triển nhanh để giúp cho các doanh nghiệp dễ dàng cập nhật, nắm bắt thông tin, và Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh đã nhanh chóng vận dụng công nghệ thông tin trong hoạt động sản xuất như quản lý công việc qua văn phòng điện tử, có phần mềm quản lý nhân sự, phần mềm quản lý kinh doanh, mạng thông tin ngành nước (cung cấp các thông tin, kiến thức kỹ thuật,...) và xây dựng trang web điện tử www.quawaco.com.vn là cổng thông tin mới, giúp cho khách hàng hiểu rõ hơn về các sản phẩm, dịch vụ, hoạt động của Công ty và để Công ty tiếp nhận thông tin từ khách hàng.

Mặc dù Công ty đã đầu tư phát triển mở rộng, cải tạo mạng lưới cấp nước nhưng tỷ lệ thất thoát nước trên khu vực vẫn còn cao. Điều này cho thấy năng lực quản lý chuyên trách còn hạn chế. Hiện nay, công tác quản lý mạng còn mang tính kinh nghiệm, thiếu sự nghiên cứu và áp dụng các thành tựu khoa học kỹ thuật, các tài liệu kỹ thuật, sơ đồ mạng lưới cấp nước và các thiết bị trên mạng chưa được cập nhật và lưu giữ đúng mức.

* *Khách hàng* Quảng Ninh là một tỉnh có dân số tương đối trẻ, là trọng điểm du lịch quốc gia, ngành công nghiệp than mạnh,... đang là nơi thu hút dân cư ở nhiều nơi lập nghiệp, đó là nguồn khách hàng dồi dào mà Công ty cần khai thác. Hàng tháng, Phòng Kinh doanh Cty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh có những đợt xuống địa bàn, phối hợp với bộ phận kinh doanh của Xí nghiệp để đi điều tra nhu cầu sử dụng nước, đến các vùng sâu xa nghiên cứu giải mạng cấp nước,... Nhu cầu của khách hàng: Phụ thuộc vào thu nhập, nhận thức và tâm lý tiêu dùng.

Thu nhập bình quân của người dân Quảng Ninh: 2.200USD/ người/ tháng (*Phát biểu của Thủ tướng Nguyễn Tấn Dũng tại Hội nghị Xúc tiến đầu tư Quảng Ninh năm 2012*). Với mức thu nhập này, người dân còn phải chi trả nhiều khoản cho cuộc sống và để tích lũy.

Vì vậy có nhiều người không ưu tiên chi trả cho việc sử dụng nước sạch.

Nhận thức của khách hàng: Bên cạnh khả năng chi trả tiền mua nước sạch của một số người dân Quảng Ninh, thì vấn đề nhận thức cũng là một nguyên nhân ảnh hưởng đến việc tăng giảm sản lượng nước tiêu thụ của Công ty. Vì vậy, để phát triển sản xuất kinh doanh nước sạch, tăng số khách hàng sử dụng nước sạch, tăng chỉ tiêu nước cho từng hộ khách hàng, thì công việc ưu tiên hàng đầu của Công ty là việc nghiên cứu khách hàng, tuyên truyền, vận động về ích lợi của việc sử dụng nước sạch và mức giá bán cho đối tượng này phải hợp lý, thấp hơn các đối tượng sử dụng nước khác

Bảng 3.3: Tính độ phủ cấp nước của Công ty kinh doanh nước sạch Quảng Ninh

STT	Năm	Dân số (người)	Hộ dân (hộ)	Hộ năm trong vùng có khả năng cấp nước	Thực tế đạt được (hộ)	Độ phủ ước tính đạt được (cả vùng ven đô) %
1	2010	1.116.299	255.688	155.069	103.927	67,02

2	2011	1.130.253	258.884	164.204	115.222	70,17
3	2012	1.144.381	262.120	174.437	127.304	72,98
4	2013	1.159.500	265.583	170.499	138.991	81,52
5	2014	1.173.956	268.895	191.885	157.346	82,00

(Nguồn: Phòng kinh doanh Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh)

Năm 2014, Công ty đã cung cấp nước sạch cho 157.346 hộ khách hàng với nhiều mục đích sử dụng khác nhau, độ phủ cấp nước (tính cả vùng ven đô) là 82%. Chi tiết các vùng như sau:

- Thành phố Hạ Long: Toàn thành phố bình quân đạt 109,76%, có 18 phường đạt độ phủ trên 92%; Phường Hà Phong đạt 80,63%: qua kết quả điều tra có 220 hộ chưa có nhu cầu sử dụng 45 hộ thuộc khu vực xa suất đầu tư cao nên chưa có khả năng dải mạng; Phường Đại Yên chưa có mạng lưới cấp nước nhưng theo điều tra thực tế nhu cầu của khách hàng cao thì có 1.708 hộ có nhu cầu lắp đặt ngay.

- Thành phố Cẩm Phả: độ phủ cấp nước: 96,83%, có 10 phường đạt độ phủ trên 92%, 2 phường đạt dưới 92% do còn có một số khu vực dân cư sinh sống cách xa nhau nên chưa có tuyến mạng, ngoài ra trên dọc các tuyến đã đầu tư còn rải rác có hộ chưa có nhu cầu lắp đặt; 1 phường có độ phủ thấp: dưới 80% do còn nhiều khu vực chưa có tuyến mạng.

- Huyện Đông Triều: bình quân đạt 82,2%
- Thành phố Uông Bí: bình quân đạt 81,43%
- Thành phố Móng Cái: bình quân đạt 47,98%
- Huyện Hải Hà: Đạt 62,94%
- Huyện Tiên Yên: bình quân đạt 90,75%
- Thị xã Quảng Yên: đạt 63,38%
- Huyện Vân Đồn: thị trấn Cái Rồng đạt 106,53%

Theo điều tra thực tế về nhu cầu sử dụng nước sạch của Phòng Kinh doanh Công ty năm 2014 thì lượng khách hàng đang có nhu cầu sử dụng nước

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu - ĐHTN <http://www.lrc-tnu.edu.vn/>

nhưng chưa được cấp nước là 8.890 khách hàng do khách hàng trên các khu vực xa khó cấp, hiện chưa có khả năng dải tuyến mạng, dân cư không sống tập trung. Một số khu vực, nhất là khu vực ngoài đô thị thì độ phủ cấp nước còn rất thấp, dưới 30 do thói quen sử dụng nước mưa, nước giếng của người dân từ lâu đời nay, nhìn về mặt chủ quan thì nguồn nước ngầm tương đối trong do vậy tỷ lệ sử dụng nguồn nước tự khai thác rất cao.

Vậy nguồn khách hàng tiềm năng mà Công ty có thể tiếp thị bán sản phẩm nước sạch trong những năm tới còn rất cao, vấn đề còn lại là phụ thuộc vào Công ty có tận dụng được cơ hội của mình để phát triển hay không.

Bảng 3.4: Lượng khách hàng đang sử dụng nguồn nước của Công ty sản xuất

TT	Đối tượng khách hàng	ĐVT	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014
1	Hộ dân	Hộ	100.817	111.434	121.638	131.849	149.167
2	Hành chính sự nghiệp và Mục đích công cộng	M ³	988	1.023	1.071	1.206	1.242
3	Sản xuất vật chất	M ³	935	1.003	1.150	1.230	1.355
4	Kinh doanh dịch vụ	M ³	873	1.250	2.105	2.709	3.165
5	Kinh doanh du lịch	M ³	198	381	476	555	593
6	Xây dựng	M ³	116	131	864	1.442	1.824
	Tổng cộng		103.927	115.222	27.304	138.991	157.346

(Nguồn: Phòng Kinh doanh công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh)

Tỷ lệ khách hàng sử dụng nước sạch chia theo đối tượng: Sự tăng mạnh của khách hàng Kinh doanh dịch vụ là do Quảng Ninh là Tỉnh trọng tâm về phát triển du lịch và công nghiệp mỏ, ngành du lịch phát triển thì dịch vụ đi kèm nó cũng phát triển theo. Tuy nhiên, đối tượng khách hàng chủ yếu của Công ty vẫn đang là các hộ dân và cơ quan sử dụng nước cho sinh hoạt, còn các cơ sở SXKD dịch vụ sử dụng nước do Công ty sản xuất chưa nhiều, do chính sách cấp nước của Công ty cho đối tượng này còn quá

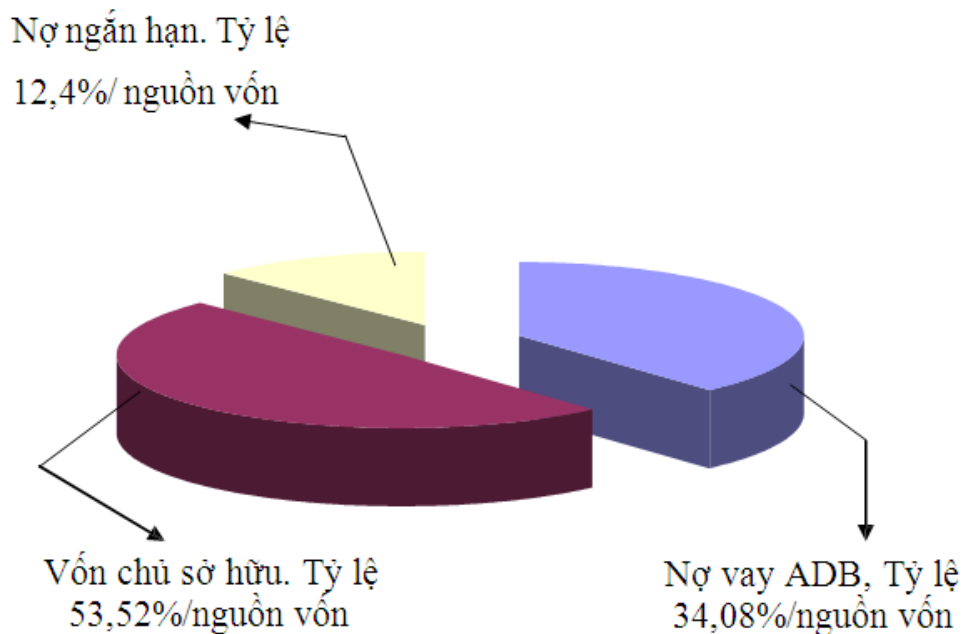
cứng nhắc, không linh động.

Theo điều tra thực thể kỳ thu tiền nước kỳ 06, các khách hàng Cơ quan đánh giá rằng: Lượng nước sử dụng đã đạt yêu cầu: 98%, Các cơ quan lớn đã được lắp đồng hồ cỡ lớn, đảm bảo cấp nước. Thủ tục thanh toán tại điểm thu, qua ngân hàng và thời gian thu đã đạt yêu cầu vì cùng phát sinh với thời gian nộp tiền điện.

3.2.3. *Thực trạng hoạt động kinh doanh nước sạch*

* Một số chỉ tiêu tài chính của Công ty qua các năm

Ngành nước là một ngành đặc thù, cho nên các Công ty Cấp nước cũng có nhiều thuận lợi hơn các ngành khác trong việc SXKD và tiêu thụ sản phẩm. Tuy nhiên, cũng như những đơn vị sản xuất kinh doanh khác, Công ty cũng phải đảm bảo được tình hình SXKD để Công ty tồn tại và phát triển.



Biểu đồ 3.7: Cơ cấu nguồn vốn của Công ty năm 2014

(Nguồn: Cty TNHH MTV Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh
và xử lý số liệu của tác giả)

Nhìn vào biểu đồ trên thấy rằng, nguồn vốn vay ADB chiếm tới 34,08% trên tổng nguồn vốn của Công ty. Nguyên nhân, do Công ty nhận

giá trị dự án bàn giao sang với khoản nợ vay thực hiện dự án lớn. Tuy nhiên, Công ty đã xây dựng kế hoạch trả nợ khoản vay được Ủy ban Nhân dân tỉnh đồng ý phê duyệt.

Tài sản cố định của Công ty chiếm tỷ lệ lớn trên tổng tài sản của Công ty. Đây là những tài sản được mua và bổ sung từ dự án cấp nước hoàn thành bàn giao cho Công ty sử dụng. Cũng vì vậy mà tỷ lệ nợ phải trả chiếm trên 45% nguồn vốn của Doanh nghiệp. Tuy nhiên để phát triển SXKD thì Công ty phải mạnh dạn đầu tư và nợ vay là điều không thể tránh khỏi. Vấn đề đặt ra là Công ty sẽ có phương án SXKD như thế nào để có thể hoàn trả được phần vốn vay đó và Công ty vẫn có thể tồn tại và phát triển.

Cũng qua bảng dưới thấy rằng, một số khả năng thanh toán của Công ty ở mức thấp, do giá trị nợ vay quá lớn. Tuy nhiên, ta cũng không thể đánh giá năng lực của Công ty qua những con số đó, mà phải tính đến nội lực, thế mạnh của Công ty để xem xét đến việc phát triển của Doanh nghiệp.

Bảng 3.5: Một số chỉ tiêu khái quát đánh giá thực trạng tài chính của Công ty

TT	Chỉ tiêu	Năm				
		2010	2011	2012	2013	2014
1	<i>Cơ cấu tài sản (%)</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
	Tài sản ngắn hạn/tổng tài sản	19,44	19,06	18,69	18,32	17,96
	Tài sản dài hạn/tổng tài sản	80,56	80,94	81,31	81,68	82,04
2	<i>Cơ cấu nguồn vốn (%)</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
	Nợ phải trả/tổng nguồn vốn	16,96	71,43	51,03	50,78	46,48
	Nguồn vốn chủ sở hữu/tổng nguồn vốn	83,04	28,57	48,97	49,22	53,52
3	<i>Khả năng thanh toán (lần)</i>					
	Khả năng thanh toán hiện hành	1,52	1,4	1,96	1,78	1,73
	Khả năng thanh toán nợ ngắn hạn	1,58	1,58	4,2	1,4	1,72
	Khả năng thanh toán nhanh	0,42	0,34	1,19	0,57	0,20
	Khả năng thanh toán nợ dài hạn	0,77	0,76	0,84	0,78	0,78
4	<i>Tỷ suất sinh lời (%)</i>					
	Tỷ suất lợi nhuận/doanh thu thuần	-0,17	-0,19	-0,19	-0,21	0,033

	Tỷ suất lợi nhuận trước thuế thu nhập doanh	-0,17	-0,19	-0,19	-0,21	0,033
	Tỷ suất lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh	-0,04	-0,04	-0,04	-0,04	0,025
	Tỷ suất lợi nhuận/tổng tài sản	-0,04	-0,04	-0,04	-0,04	0,006
	Tỷ suất lợi nhuận trước thuế thu nhập doanh	-0,16	-0,17	-0,08	-0,09	0,005

*(Nguồn: Cty TNHH MTV Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh
và xử lý số liệu của tác giả)*

Khả năng thanh toán nhanh = tiền - đầu tư tài chính ngắn hạn/tổng nợ ngắn hạn. Công thức này vô hình chung đã triệt tiêu năng lực thanh toán "không dùng tiền" của doanh nghiệp trong việc trả các khoản nợ đến hạn. Tức là chưa tính đến khả năng doanh nghiệp dùng một lượng hàng hóa mà thị trường có nhu cầu cao có thể bán ngay được hoặc xuất đối lưu; chưa tính đến khoản phải thu mà khi cần đơn vị có thể thỏa thuận để bù trừ khoản nợ phải trả cho các chủ nợ. Và như vậy sẽ là sai lầm khi lượng tiền của doanh nghiệp có thể ít, khoản đầu tư ngắn hạn của doanh nghiệp không có nhưng lượng hàng hóa, thành phẩm tồn kho có thể bán ngay bất cứ lúc nào cũng được lớn, khoản phải thu có thể bù trừ ngay được cho các khoản phải trả nhiều, mà lại đánh giá khả năng thanh toán nhanh của doanh nghiệp thấp. Mặt khác, nợ ngắn hạn có thể lớn nhưng chưa cần thanh toán ngay thì khả năng thanh toán nhanh của doanh nghiệp cũng có thể được coi là lớn. Nợ ngắn hạn chưa đến hạn trả mà buộc doanh nghiệp phải tính đến khả năng trả nợ ngay trong khi nợ dài hạn và nợ khác phải trả hoặc quá hạn trả lại không tính đến thì sẽ là không hợp lý. Hoạt động trong lĩnh vực công ích, giá bán nước sạch lại do UBND Tỉnh áp đặt nên những năm trước Cty hoạt động thường bị lỗ. Sang đến năm 2011, do đã chủ động được tài chính, đồng thời lượng nước tiêu thụ tăng, tăng giá bán nước, doanh thu sản xuất nước tăng nên đã có lãi.

3.2.3.1. Kết quả sản xuất kinh doanh

Kết quả sản xuất kinh doanh nước sạch của Công ty năm 2014 mặc dù vẫn hoàn thành các chỉ tiêu, kế hoạch đặt ra. Nhưng kết quả kinh doanh vừa mới chỉ bắt đầu có lãi, do sang năm 2014, giá nước sạch được tăng lên, sản lượng nước tiêu thụ tăng dẫn đến doanh thu tăng, Công ty cũng đã cân đối, tiết kiệm được các khoản chi phí, thể hiện qua bảng sau

Bảng 3.6: Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh

Chỉ tiêu	ĐVT	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014
A. Sản xuất kinh doanh						
1, Sản lượng nước tiêu thụ	m ³	20.857.369	24.062.905	28.647.894	32.735.863	35.723.990
2. Doanh thu tiền nước	Tỷ đồng	100,087	113,183	148,875	173,261	207,261
3. Thay ĐHN các cỡ	Cái	7.528	8.501	8.658	8.890	9.030
4. Thi công gắn ĐHN	Cái	103.927	115.222	127.304	138.991	157.346
5. Tỷ lệ thất thoát nước	%	29,48	28,3	27	26,05	25,14
6. Tỷ lệ hộ dân sử dụng nước sạch	%	67,02	70,17	72,98	81,52	82
B. Phát triển mạng lưới	m	89.120	106.944	128.333	153.999	111.400
C. Cải tạo mạng lưới	m	35.790	42.106	49.537	58.279	68.563
D. Kế hoạch Tài chính						
1. Tổng doanh thu	Tỷ đồng	112,097	126,765	166,740	194,052	232,132
2. Lợi nhuận trước thuế	Tỷ đồng	-3,554	-3,053	-2,542	-1,286	4,327
3. Lợi nhuận sau thuế	Tỷ đồng					3,27

4. Thu nhập bình quân/ người/ tháng	Đồng	2.800.000	3.200.000	3.700.000	4.200.000	4.650.000
-------------------------------------	------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

(Nguồn: Tổng hợp Cty TNHH MTV Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh)

Tổng doanh thu bao gồm cả doanh thu tiền nước và doanh thu Phát triển khách hàng (doanh thu của khách hàng mới lắp đặt - phần thỏa thuận). Tính toán phần tăng trưởng Doanh thu qua các giai đoạn 2010 - 2014 ta được kết quả như sau:

Bảng 3.7: Các chỉ tiêu đánh giá Doanh thu

STT	Chỉ tiêu	GĐ 2010 - 2011	GĐ 2011 - 2012	GĐ 2012 - 2013	GĐ 2013 - 2014	Tăng trưởng bình quân
1	Tăng trưởng Tổng doanh thu (tỷ đồng)	14.668	39.975	27.312	38.080	30.009
2	Tăng trưởng doanh thu tiền nước (tỷ đồng)	13.096	35.693	24.385	34.231	26.851
3	Tốc độ tăng trưởng tổng doanh thu (%)	13.09	31.53	16.38	19.62	20.16
4	Tốc độ tăng trưởng doanh thu tiền nước (%)	13.08	31.54	16.38	19.76	20.19

(Tính toán của tác giả)

Doanh thu phát triển khách hàng không gây ảnh hưởng nhiều đến sự tăng trưởng của Tổng doanh thu mà chủ yếu là do yếu tố Doanh thu tiền nước. Tăng trưởng bình quân Doanh thu đạt trên 20%, tỷ lệ này thể hiện thế mạnh của công ty so với các đơn vị sản xuất cùng ngành khác. Doanh thu liên tục tăng qua các năm; Sự biến động doanh thu tiền nước lớn nhất là năm 2012, khi đó Công ty mới áp dụng giá nước mới do UBND Tỉnh Quảng Ninh ra Quyết định tại số 524/2012/QĐ-UBND “V/v Quy định giá tiêu thụ Số hóa bởi Trung tâm Học liệu - ĐHTN <http://www.lrc-tnu.edu.vn/>

nước sạch trên địa bàn Tỉnh Quảng Ninh” ngày 27/02/2012, tăng so với giá nước năm 2006 (áp dụng cho các năm trước năm 2012) là 1,35 lần. Ngày 17/12/2013, UBND Tỉnh có Quyết định phê duyệt phương án tăng giá nước sạch của Công ty áp dụng từ 01/01/2014. Việc tăng giá nước kèm theo mở rộng quy mô cung cấp nước tạo ra sự tăng trưởng Doanh thu, từ đó hoạt động kinh doanh của ngành nước bước đầu có lãi.

Hệ thống cấp nước sạch là một cơ sở hạ tầng kỹ thuật quan trọng, góp phần cải thiện tình hình kinh tế xã hội ở khu vực được cấp nước; tạo cho người dân ở khu vực được cấp nước an tâm sinh sống, SXKD phục vụ cuộc sống bản thân và xã hội; Được sử dụng nước hàng ngày, đời sống nhân dân được cải thiện thể hiện sự văn minh nơi đô thị và những thị trấn miền núi. Phát triển hệ thống mạng lưới cấp nước khá toàn diện và hiện đại; Góp phần thúc đẩy sự phát triển của các ngành dịch vụ, chế biến thực phẩm, các ngành tiểu thủ công nghiệp.

Đầu nối đường ống nước cho khách hàng liên tục tăng, nâng cao điều kiện sống của nhân dân thị xã và các vùng lân cận, tăng cường sức khỏe cộng đồng; Tạo điều kiện cho chị em phụ nữ có điều kiện học tập, vui chơi, giải trí, tham gia nhiều vào công tác xã hội; Cải thiện sức khỏe gia đình; Giảm thời gian lấy nước; Tiết kiệm thời gian; Sử dụng nước sạch dễ dàng trong suốt cả năm, góp phần cải thiện môi trường sống và mỹ quan đô thị cho các vùng được cấp nước.

Tuy nhiên, còn một số điểm cần phải lưu ý sau:

- Tỷ lệ thất thoát nước còn cao so với quy định.
- Chưa khai thác được hết công suất thiết kế của các NMN.

- Chưa mở rộng được số lượng khách hàng như mong đợi.
- Giá bán nước mới bắt đầu được cải thiện và dần bù đắp chi phí bỏ ra.
- Lượng lao động hiện tại chưa hợp lý và chưa phát huy hết năng lực làm việc của mỗi cá nhân trong Công ty một phần do thu nhập bình quân/ người/ tháng của Công ty chưa thực sự cao so với thời điểm hiện tại và so với cùng các ngành sản xuất khác.

Do các nguyên nhân sau:

- Do đầu tư mở rộng mạng lưới cấp nước, Công ty chấp nhận lỗ trong những năm đầu đưa dây chuyền công nghệ mới vào hoạt động..
- Chưa có biện pháp mở rộng lượng khách hàng.
- Chưa tìm ra nguyên nhân chủ yếu và biện pháp khắc phục để giảm tỷ lệ thất thoát nước.
- Chưa hoàn toàn chủ động trong giá bán nước do liên quan đến yếu tố chính trị, kinh tế, xã hội chung của tỉnh Quảng Ninh.
- Tiếp nhận và sử dụng một số lao động không đủ trình độ, không đúng chuyên ngành phù hợp, khả năng hoàn thành công việc thấp.
- Chưa thực hiện nghiên cứu thị trường cấp nước đặc biệt ở các đối tượng khách hàng không phải là hộ dân cư, như: sản xuất, kinh doanh dịch vụ.
- Chưa nghiên cứu đến lượng khách hàng tiềm năng để có phương án, kế hoạch phát triển khách hàng, tránh bị động trong khai thác, phát triển.
- Chưa quan tâm đến đối tượng cạnh tranh cùng với các sản phẩm mang tính cạnh tranh với sản phẩm của Công ty.

3.2.3.2. Thực hiện các dự án đầu tư

Việc quản lý dự án đầu tư tuân thủ theo Quy định của Pháp luật và sát với thực tế sản xuất mang lại hiệu quả kinh tế xã hội, chất lượng công trình được chú trọng, các tuyến ống đều được thử áp lực và nghiệm thu trước khi đưa vào sử dụng.

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu - ĐHTN <http://www.lrc-tnu.edu.vn/>

dụng. Sau khi rà soát kiểm tra hệ thống cấp nước, cân đối nguồn cấp nước, mạng lưới cấp nước hiện trạng so với nhu cầu cấp nước, để việc đầu tư xây dựng các công trình cấp nước sát với nhu cầu cấp nước thực tế đem lại hiệu quả đầu tư cao nhất. Công ty đề nghị đầu tư xây dựng mới nguồn nước, cải tạo nâng công suất một số nhà máy nước, đầu tư cải tạo MLCN thuộc từng khu vực, khái toán tổng kinh phí đầu tư xây dựng những nội dung chính như sau:

Sau đây chi tiết nội dung đầu tư xây dựng các hạng mục công trình sau:

Bảng 3.8: Đầu tư cải tạo nâng công suất một số nhà máy nước, nguồn nước

TT	Danh mục đầu tư	Dự toán kinh phí (tỷ VNĐ)	Thời gian hoàn thành	Kinh phí đầu tư cho năm 2014 (tỷ VNĐ)	Kinh phí đầu tư cho năm 2015 (tỷ VNĐ)
1	ĐTXD 2 giếng nước ngầm để cấp nước cho TT Đông Triều, TT Mạo Khê công suất: 1.600 m ³ /ngđ và đường ống trục chính D110 HDPE, dài 3500m.	5,0	12/2014	5,0	
2	ĐTXD cải tạo khu xử lý nước Đồng Ho - Hoàn Bò áp dụng công nghệ mới của Mỹ để nâng công suất khu xử lý từ 20.000m ³ /ngđ lên 30.000 m ³ /ngđ	25,0	6/2015	12,0	13,0
3	Đầu tư xây dựng áp dụng công nghệ mới của Mỹ cải tạo khu xử lý nước NNN Diễn Vọng - Cẩm Phả trên cơ sở các công trình hiện có không phải xây dựng thêm bể lắng, bể lọc để nâng công suất từ 60.000 m ³ /ngđ lên 80.000 → 90.000 m ³ /ngđ	45,0	6/2015	23,0	22,0
4	Đầu tư xây dựng trạm bơm tăng áp Hà Khánh có công suất 5.000 m ³ /ngđ để cấp nước cho các khu công nghiệp thành phố Hạ Long, nhân dân khu vực Cao Xanh, Hà Khánh	7,0	12/2014	7,0	
	Tổng	82,0		47,0	35,0

(Nguồn: Phòng Kỹ thuật Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh)

Tổng số kinh phí: 134 tỷ VNĐ. Trong đó:

- Đầu tư cải tạo nâng công suất một số nhà máy nước, nguồn nước là: 82 tỷ VNĐ.

- Đầu tư xây dựng mới, cải tạo MLCN là: 52 tỷ VNĐ.

Lộ trình đầu tư:

- Năm 2013 là 84 tỷ VNĐ (nguồn nước là 47 tỷ VNĐ, MLCN 37 tỷ VNĐ)

- Năm 2014 là 50 tỷ VNĐ (nguồn nước là 35 tỷ VNĐ, MLCN 15 tỷ VNĐ)

* Những dự án ĐTXD đã được phê duyệt và đang trình UBND Tỉnh, cấp nước năm 2014:

Để phát huy hiệu quả HTCN hiện nay, với mục tiêu phục vụ nhu cầu cấp nước năm 2014 và sau năm 2014 đến năm 2020 Công ty đang tiến hành một số dự án ĐTXD công trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt, đang trình phê duyệt và đang lập dự án như sau:

- Những dự án ĐTXD đã được phê duyệt và đang trình UBND Tỉnh, mục tiêu cấp nước năm 2014, tổng kinh phí khái toán: 156,9 tỷ

Bảng 3.9: Những dự án ĐTXD đã được phê duyệt và đang trình UBND Tỉnh năm 2014

STT	Danh mục đầu tư	Dự toán kinh phí (tỷ đ)	Ghi chú
1	Dự án chống thất thoát đầu tư xây dựng mới, cải tạo 9 tuyến ống trục chính thuộc TP. Hạ Long, Thị xã Cẩm Phả vay vốn Ngân Hàng Thế Giới kinh phí	94,0	Đang triển khai thi công
2	Dự án đầu tư xây dựng cải tạo NMN Đồng Mây áp dụng công nghệ mới của Mỹ nâng công suất từ 3000 m ³ /ngđ lên 14.000 m ³ /ngđ	17,6	Đang hoàn thiện hồ sơ thiết kế BVTC và dự toán
3	Đầu tư xây dựng 01 máy bơm - công nghệ - xây dựng - điện cho NMN Đồng Ho để khai thác hết công suất thiết kế của nhà máy từ 20.000 m ³ /ngđ lên 24.000 m ³ /ngđ	1,1	Đang thi công
4	Đầu tư xây dựng 01 máy bơm - công nghệ - điện cho trạm bơm tăng áp Diễn Vọng để khai thác hết công suất thiết kế của nhà máy từ 60.000 m ³ /ngđ lên 70.000 m ³ /ngđ	1,0	Đang thi công
5	Dự án đầu tư xây dựng tuyến ống gang D400,	18,5	Đang hoàn thiện

STT	Danh mục đầu tư	Dự toán kinh phí (tỷ đ)	Ghi chú
	L=3000m từ Loong Toòng - Cầu K67.		TKBV thi công
6	Dự án đầu tư xây dựng Trạm bơm giếng khoan 283- Hà trung, có công suất 2000m ³ /ngđ - tuyến ống HDPE D160, L=900m - điện.	1,7	Đang thi công
7	Dự án đầu tư xây dựng hệ thống cấp nước sinh hoạt 4 xã: Tiên An, Hà An, Tân An, Hoàng Tân - huyện Yên Hưng với tuyến ống trục chính HDPE DN225, L=10km và các tuyến ống phân phối cộng với nâng công suất NMN Quảng Yên từ 2.000 m ³ /ngđ lên 4.400 m ³ /ngđ	23	UBND Tỉnh đã phê duyệt
	Tổng cộng	156,9	

(Nguồn: Phòng kỹ thuật Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh)

- Những dự án ĐTXD đang tiến hành thủ tục đầu tư, mục tiêu cấp nước giai đoạn sau năm 2014 đến năm 2020, tổng số kinh phí khái toán : 1.108 tỷ VNĐ

Bảng 3.10: Những dự án ĐTXD đang tiến hành thủ tục đầu tư, mục tiêu cấp nước giai đoạn sau 2011 đến 2015

TT	Danh mục đầu tư	Dự toán kinh phí (tỷ VNĐ)	Ghi chú
1	- Đầu tư xây dựng mở rộng NMN Đồng Mây một đơn nguyên mới có công suất 16.000 m ³ /ngđ. Mở rộng hồ chứa nước tại Đồng Mây chứa được 50.000 m ³ và mở rộng mạng lưới cấp nước cho thị xã Uông Bí.	257,0	UBND tỉnh đã phê duyệt báo cáo khả thi.
2	- Đầu tư xây dựng hồ chứa nước 12 khe tại phường Bắc Sơn - thị xã Uông Bí có dung tích chứa từ 4 ÷ 6 triệu m ³ . - Đầu tư xây dựng tuyến ống nước bằng gang D600 L = 7km dẫn nước tự chảy từ hồ chứa nước 12 khe về NMN Đồng Mây.	220,0	
3	Dự án đầu tư xây dựng công trình mở rộng hệ thống cấp nước thành phố Móng Cái.	161,0	Bộ kế hoạch đầu tư đang cân đối nguồn vốn ODA.
4	Dự án đầu tư xây dựng công trình nhà máy nước Hải Hà để cấp nước cho khu công nghiệp dịch vụ cảng biển Hải Hà - huyện Hải Hà. GĐ1: 30.000 m ³ /ngđ; GĐ2 lên đến 110.000 m ³ /ngđ.	kinh phí ĐTXD cho giai đoạn 1: 260,0	
5	Dự án đầu tư xây dựng nhà máy nước Yên	97,0	

	Lập công suất giai đoạn 1: 20.000 m ³ /ngđ		
6	Dự án đầu tư xây dựng hệ thống cấp nước huyện Vân Đồn	76,0	
7	Đầu tư xây dựng, cải tạo mạng lưới cấp nước giai đoạn 2011÷2015	37,0	
	Tổng	1.108,0	

(Nguồn: Phòng Kế hoạch Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh)

Sở Kế hoạch và đầu tư đang là chủ đầu tư giai đoạn lập dự án đầu tư xây dựng tiểu dự án: Mở rộng hệ thống cấp nước Đông thành phố Hạ Long thuộc dự án bảo vệ môi trường thành phố Hạ Long để nâng công suất NMN Diễn Vọng giai đoạn 1 từ 60.000 m³/ngđ ÷ 90.000 m³/ngđ, giai đoạn 2 lên đến 120.000 m³/ngđ, kinh phí 41,5 triệu USD tương đương 809 tỷ VNĐ.

Nội dung đầu tư của dự án trên có tính đến giai đoạn 2 của NMN Diễn Vọng công suất lên đến 120.000 m³/ngđ. Nếu chờ dự án này hoàn thành sẽ không giải quyết kịp thời cấp nước cho khu vực đông thành phố Hạ Long, thị xã Cẩm Phả sau năm 2011. Công ty TNHH 1TV Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh đã nghiên cứu kỹ áp dụng những tiến bộ khoa học kỹ thuật chuyên ngành: công nghệ mới của Mỹ cải tạo bể lắng theo công nghệ truyền thống, giữ nguyên hiện trạng lắp đặt thêm hệ thống lắng Lamell để nâng hiệu quả lắng về lưu lượng và chất lượng nước, công suất NMN Diễn Vọng từ 60.000 m³/ngđ -> 80.000, 90.000 m³/ngđ. Phương án này giải quyết kịp thời nguồn nước nhưng không đáp ứng được khi nâng công suất lên 120.000 m³/ngđ.

Các dự án đều đang được triển khai theo lộ trình phù hợp với tốc độ xây dựng các khu công nghiệp, khu kinh tế, khu đô thị và nhu cầu sử dụng của khách hàng.

Các dự án được thực hiện và từng bước hoàn thiện, tạo sức hút với các nhà đầu tư, lao động, hệ thống mạng lưới cấp nước được mở rộng và có chất lượng cao, đảm bảo việc cung cấp nước sạch, giảm thất thoát, tăng doanh thu tiêu thụ nước sạch.

3.2.4. Lập ma trận SWOT

Trước sự phát triển mạnh mẽ về các mặt của Tỉnh Quảng Ninh, các khu công nghiệp được xây dựng và bắt đầu sản xuất, các khu dân cư, nhà cao tầng mọc lên, các ngành dịch vụ, du lịch phát triển. Địa bàn do Công ty quản lý có tốc độ phát triển dân cư và đô thị hóa cao, khả năng phát triển tiềm năng khách hàng rất lớn. Hiện nay, trên khu vực đã và đang hình thành các khu dân cư mới, khu công nghệ cao, khu công nghiệp, các trung tâm văn hóa, thể dục thể thao... Tình hình đó đặt ra nhiệm vụ hết sức cấp bách cho ngành cấp nước là phải bổ sung nguồn nước để đáp ứng nhu cầu sử dụng nước cho sinh hoạt và sản xuất vốn đang thiếu và mất cân đối trầm trọng. Trước hiện trạng nguồn vốn ngân sách dành cho ngành cấp nước còn những hạn chế, tỷ lệ thất thoát nước cao, do đó đòi hỏi cần tìm ra giải pháp để nâng cao năng lực sản xuất về phân phối nước sạch đến người tiêu dùng đây cũng là nhiệm vụ chính của ngành cấp nước đặt ra cho Tỉnh trong giai đoạn sắp tới.

Dựa trên thực trạng SXKD nước sạch của Công ty, xây dựng ma trận SWOT, để từ đó đưa ra các giải pháp phù hợp và hiệu quả nhất cho Công ty.

3.2.4.1. Những điểm mạnh

Về sản phẩm: Sản phẩm của ngành là nước sạch sử dụng trong sinh hoạt và sản xuất theo bảo đảm đáp ứng theo Quy chuẩn QCVN 01:2009/BYT _ Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng nước ăn uống - là một sản phẩm mang tính độc quyền. Sản phẩm chủ yếu của Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh là hồ sơ thiết kế, thi công lắp đặt hệ thống cấp nước, lắp đặt đồng hồ nước trên địa bàn. Ngoài việc đảm bảo cung cấp nước sạch cho khách hàng còn mang ý nghĩa to lớn về kinh tế chính trị xã hội, quyết định sự tồn tại của Công ty.

Về SXKD: SXKD loại sản phẩm mang tính đặc thù; Có dây chuyền công nghệ hiện đại, đáp ứng được yêu cầu SXKD; Nằm trong địa bàn một tỉnh có tiềm năng về trữ lượng nguồn nước. Tính chất sản phẩm của Công ty không có sự sụt giảm nhu cầu sử dụng đột biến, điều này đảm bảo nguồn doanh số và lợi

nhuận ổn định cho Công ty. Ngoài ra, với mức khai thác hiện có Công ty đã qua giai đoạn phát triển chiều rộng, Công ty chỉ cần tập trung xử lý việc thoát nước cũng như đảm bảo áp lực nước để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của khách hàng trong khu vực Công ty quản lý. Đây là mấu chốt giúp Công ty gia tăng về doanh thu và lợi nhuận. Nguồn cung cấp chủ yếu là lượng nước sạch từ các Hồ, giếng, Đập tại các địa phương thông qua các Nhà máy nước thuộc của Công ty, cung cấp trực tiếp đến khách hàng không thông qua trung gian nào, điều này là vô cùng thuận lợi cho Công ty giảm được chi phí.

Năm 2014, UBND đã phê duyệt cho Công ty áp dụng mức giá nước mới, đảm bảo cho Công ty tình hình tài chính ổn định hơn, chủ động hơn.

Về khách hàng: Có lượng khách hàng sử dụng nước sạch khá lớn, khách hàng của Công ty có thể biến động do quá trình phát triển đô thị diễn ra không ngừng với tốc độ ngày càng tăng, tuy nhiên để phát huy hết công suất nước khai thác và SXKD được phát triển hơn thì Công ty cần có những cơ chế, chính sách quan tâm hơn nữa đến khách hàng.

Về thị trường tiêu thụ: Thị trường của Công ty là các hộ gia đình trên địa bàn, các khu công nghiệp, các đơn vị sản xuất kinh doanh dịch vụ thuộc nhiều hình thức sở hữu khác nhau. Khách hàng của Công ty biến động rất lớn do quá trình phát triển đô thị diễn ra không ngừng với tốc độ ngày càng tăng. Với các khu dân cư mới thành lập, việc cấp nước sạch là nhu cầu hàng đầu, là điều kiện cho sự ổn định và phát triển đời sống. Tốc độ đô thị hóa tại Quảng Ninh là nhanh, đây là điểm mạnh đảm bảo sự tăng trưởng doanh thu cho Công ty trong các năm tới. Là trọng điểm du lịch khu vực phía Bắc, Quảng Ninh có một lượng lớn dân cư, đồng thời mức sống của người dân nơi đây cũng tương đối cao so với mặt bằng chung của cả nước. Do đó đây là thị trường có nhu cầu tiêu thụ nước sạch tương đối cao so với các địa phương khác, điều này đảm bảo sự ổn định và tăng trưởng của đơn vị trong các năm tới.

Về hệ thống phân phối nước sạch: Được tiếp quản toàn bộ hệ thống dây chuyền sản xuất nước sạch và hệ thống phân phối rộng khắp toàn khu vực quản lý, chất lượng nước cung cấp đạt tiêu chuẩn quy định. Hàng năm, Công ty liên tục đầu tư, mở rộng thêm hệ thống cấp nước, tiếp nhận các dự án đầu tư xây dựng, Công trình cơ bản hoàn thành đưa vào sử dụng, thuận lợi trong việc phát triển khách hàng, tăng sản lượng nước tiêu thụ.

Về tổ chức, quản lý sản xuất: Qua nhiều năm hoạt động, Công ty đã tích lũy được nhiều kinh nghiệm trong công tác mở rộng mạng lưới cấp nước, giải quyết một số vấn đề chủ yếu như: xử lý nước đục, giảm thất thoát nước, mở rộng mạng lưới tiêu thụ, gia tăng áp lực nước, cải tạo mở rộng mạng lưới cung cấp nước...

Tập thể cán bộ công nhân viên tin tưởng vào Công ty, nội bộ đoàn kết nhất trí quyết tâm thực hiện các chỉ đạo của cấp trên.

Ngoài ra Công ty còn nhận được sự quan tâm, hỗ trợ của các cơ quan ban ngành, chính quyền địa phương các cấp. Công ty đã mạnh dạn cải tiến các thủ tục, đổi mới cơ chế, tạo các bước đột phá trong cơ chế quản lý của Công ty như: hạch toán tiền lương gắn liền với thành tích của mỗi cá nhân, của tập thể đơn vị, trong công tác phát triển mạng cấp III, gắn mới đồng hồ nước, v.v...

Trong việc phát triển thêm khách hàng mới, Công ty cũng nhận được sự ủng hộ của chính quyền địa phương, tạo điều kiện cho Công ty gắn thêm đồng hồ nước, tăng tỷ lệ hộ dân sử dụng nước sạch, qua đó Công ty tăng được lượng nước tiêu thụ.

Lực lượng lao động trẻ, năng nổ nhiệt tình.

Đủ nhân lực, vật lực để mở rộng ngành nghề kinh doanh sang lĩnh vực khác nhưng cần phải đào tạo lại để thích ứng với công việc

Về công tác chống thất thoát nước: Đối tượng cung cấp nước sạch khá đa dạng: cung cấp nước sạch cho các hộ gia đình phục vụ cho sinh hoạt; cung cấp cho các doanh nghiệp phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh... Địa bàn cung cấp nước sạch của Công ty tập trung, do đó, việc phát hiện và xử lý các sự cố rò rỉ ống nước kịp thời, hạn chế thất thoát nước, tập trung hỗ trợ vốn giúp hạ thấp tỷ lệ thất thoát nước đến mức tối thiểu.

3.2.4.2. Những điểm yếu

Về SXKD: Khả năng về vốn còn hạn chế, phải huy động nhiều nguồn vốn để đầu tư mở rộng sản xuất vì thế khoản nợ vay lớn; Tỷ lệ thất thoát nước cao; Giá bán chưa cao bằng giá thành sản phẩm dẫn đến tình trạng thua lỗ. Hiện tại, giá bán nước đã bù đắp được phần nào, kinh doanh đã có lãi nhưng tỷ lệ còn quá thấp so với các doanh nghiệp cùng ngành sản xuất vật chất.

Về khách hàng: Chưa thực sự quan tâm đến khách hàng, mất dần khách hàng trung thành, sản lượng, doanh thu giảm: do giá nước tăng (tăng theo lộ trình hàng năm) và tình trạng nước đục khi tăng công suất, tăng áp gây thiếu lòng tin đối với khách hàng trong việc sử dụng nước, nên khả năng khách hàng khoan giếng sử dụng mạch nước ngầm dưới lòng đất nên nhiều khách hàng đã thay nguồn nước máy bằng nguồn nước giếng khoan sử dụng cho sinh hoạt, điều này cũng làm ảnh hưởng đến sản lượng nước tiêu thụ của Công ty. Nguy cơ số hộ tư nhân, cơ quan xí nghiệp khoan giếng có xu hướng tăng cũng ảnh hưởng không tốt đến doanh số của Công ty. Khách hàng tăng hàng năm dần ít hơn (do mạng lưới đang dần hoàn chỉnh, lượng khách hàng dần ổn định hơn) và do đó mức doanh thu sẽ không tăng nhiều trong thời gian tới.

Về hệ thống phân phối nước sạch: Hệ thống đường ống cấp nước của Công ty đến thời điểm hiện tại tương đối phức tạp và đa dạng, do việc phát triển không đồng bộ trải qua nhiều thời kỳ. Ngoài sự phức tạp và đa dạng hệ

thống cấp nước đã xuống cấp do đã sử dụng quá lâu ngày, do sự xâm phạm của các công trình xây dựng và hành động tự ý tháo gỡ, đục phá của một số khách hàng. Hệ thống phân phối nước nhiều nơi đã bị mục bể, rò rỉ, ô nhiễm... nhiều tuyến ống đã xuống cấp trầm trọng do tuổi thọ quá cao mà chưa thay thế kịp . Do đó khả năng truyền dẫn bị hạn chế, dễ gây xì bể làm thất thoát nước, đồng thời do trải qua nhiều thời kỳ nên vật tư trên tuyến không đồng bộ gây trở ngại cho công tác sửa chữa khắc phục khi xảy ra sự cố.

Về tổ chức quản lý: Nhân lực của Công ty còn thiếu nên ảnh hưởng đến việc triển khai thực hiện các công tác tại một số Ban, Đội trong đơn vị. Trình độ cán bộ không đồng đều, vừa thừa lại vừa thiếu.

Công tác quảng bá, tiếp cận nhóm khách hàng tiềm năng vẫn còn hạn chế làm ảnh hưởng đến việc mở rộng thị phần.

Năng lực quản lý chuyên trách còn hạn chế. Hiện nay, công tác quản lý mạng còn mang tính kinh nghiệm, thiếu sự nghiên cứu và áp dụng các thành tựu khoa học kỹ thuật, hệ thống thông tin quản lý còn yếu , các tài liệu kỹ thuật, sơ đồ mạng lưới cấp nước , các thiết bị trên mạng chưa được cập nhật đầy đủ và lưu giữ đúng mức.

Trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ quản lý chưa đáp ứng được với tình hình mới Trình độ văn hoá của đội ngũ công nhân lao động trực tiếp còn thấp đã ảnh hưởng không ít đến việc nâng cao năng lực phục vụ cộng đồng.

Thái độ phục vụ khách hàng còn kém. Ý thức trách nhiệm của công nhân chưa cao, vì sản phẩm ngành nước có thể được xem là một dạng hàng hoá độc quyền, do đó thái độ phục vụ khách hàng còn có nhiều mặt hạn chế, một bộ phận công nhân chưa làm việc hết mình, thụ động không sáng tạo, chỉ làm việc hết giờ chứ không hết việc, sẵn sàng đùn đẩy trách nhiệm cho người khác.

Chưa có chiến lược marketing mở rộng thị trường.

Về công tác chống thất thoát nước: Thất thoát nước tuy đã từng bước kiểm soát được nhưng vẫn còn phải tiếp tục phấn đấu giảm thấp hơn nữa.

Tỷ lệ thất thoát nước trên khu vực còn cao, Công ty chưa kiểm soát được các khu vực có đồng hồ tổng, chưa tách mạng với các đơn vị cấp nước khác, lượng nước thất thoát trời sụt thất thường. Mặc dù Công ty đã đầu tư phát triển mở rộng, cải tạo mạng lưới cấp nước nhưng tỷ lệ thất thoát nước trên khu vực vẫn còn cao.

3.2.4.3. Những cơ hội

Cùng với sự phát triển đi lên của đất nước, Chính Phủ hiện rất quan tâm đến vấn đề nước sạch và vệ sinh môi trường, nên đã tìm kiếm các nguồn vốn đầu tư, xem xét các dự án cấp nước mang tính khả thi cao để đưa vào thực hiện. Thực hiện các dự án giúp cho Công ty mở rộng quy mô sản xuất, tăng lượng khách hàng và sẽ phát huy được các khả năng để phát triển SXKD.

3.2.4.4. Những thách thức

Giá thành sản xuất và tâm lý tiêu dùng có thể ảnh hưởng đến nhu cầu sử dụng nước. Giá bán hiện tại của Công ty thấp hơn giá thành sản phẩm, nhưng vẫn không làm cho khách hàng thấy hài lòng, thoả mãn. Nước sạch chưa được quan tâm đúng vai trò, vị trí của nó trong đời sống xã hội cũng là một trong những nguy cơ làm giảm hiệu quả SXKD của Công ty.

Từ các phân tích trên, xây dựng ma trận SWOT và các cách phối hợp sau:

- Phối hợp SO: là cách phối hợp để phát triển; tận dụng những điểm mạnh về SXKD sản phẩm đặc thù, dây chuyền sản xuất hiện đại, lượng khách hàng, nguồn trữ lượng nước lớn và nguồn lao động dồi dào; kết hợp với sự quan tâm của Chính phủ đến ngành nước, việc thực hiện các dự án đầu tư, ứng dụng công nghệ thông tin vào sản xuất, quản lý để phát triển và mở rộng, chiếm lĩnh thị trường cấp nước trong địa bàn.

- Phối hợp ST: Căn cứ vào các điểm mạnh vừa nêu ở trên Công ty tận dụng những điểm mạnh đó để hạn chế, khắc phục những nguy cơ về giá thành tiêu thụ, mức sử dụng nước của người dân cũng như có biện pháp hạn chế khách hàng sử dụng những nguồn nước thay thế giá rẻ..

- Phối hợp WT: Từ phân tích ma trận SWOT, Công ty có thể nhận thức rõ được những mặt yếu của mình như: vốn, tỷ lệ thất thoát, giá bán....; cùng với những thách thức về giá thành, mức sử dụng của khách hàng và nguồn sản phẩm khác thay thế để từ đó tìm cách kiểm soát và có giải pháp khắc phục.

- Phối hợp WO: đây là cách phối hợp cạnh tranh, tận dụng những cơ hội hạn chế những điểm yếu để phát triển sản xuất kinh doanh. Đưa ra những giải pháp cần thiết nhất để tận dụng những cơ hội và khắc phục những điểm yếu.

Bảng 3.11: Ma trận SWOT phát triển SXKD của Công ty

Những mặt mạnh (S)	Những cơ hội (O)	Những thách thức (nguy cơ:T)
S1: SXKD loại sản phẩm đặc thù.	O1: Chính phủ quan tâm đến đầu tư ngành nước.	T1: mức sử dụng nước thấp.
S2: Dây chuyền công nghệ hiện đại.	O2: Mở rộng quy mô sản xuất, nâng	T2: Giá thành sản xuất cao. T3: Nguồn nước
S3: Tài nguyên nước dồi		

Những mặt yếu (W)

W1: Hạn chế về vốn.

W2: Tỷ lệ thất thoát nước cao.

W3: Giá bán chưa đủ bù đắp chi phí.

W4: Nợ vay lớn.

W5: Chưa thực sự quan tâm đến khách hàng.

W6: Chưa xây dựng kế hoạch sản xuất kinh doanh cho tương lai

W7: Nguồn nhân lực chuyên ngành yếu.

3.3. Đánh giá chung về phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch của Công ty TNHH MTV kinh doanh nước sạch Quảng Ninh

3.3.1. Những kết quả đạt được

- Hoạt động quản trị kinh doanh nước sạch

Nguồn vốn dành cho đầu tư phát triển có được từ nhiều các nguồn vốn trong đó có từ các tổ chức nước ngoài.

Công tác tổ chức quản lý nhìn chung đã tạo điều kiện cho cán bộ, công nhân viên Công ty phát huy khả năng của bản thân.

Hoạt động Marketing

Sản phẩm dịch vụ: : Nước sạch của Công ty cơ bản đảm bảo chất lượng theo tiêu chuẩn của Bộ Y tế ban hành, đảm bảo an toàn khi sử dụng.

Giá bán nước sạch: Giá bán nước sạch của Công ty một phần mang tính kinh doanh tức là lợi nhuận và một phần mang tính chất xã hội, cụ thể giá bán được phân làm 5 nhóm đối tượng khách hàng khác nhau để khuyến khích khách hàng sử dụng nước tiết kiệm, bán giá cao hơn đối với người có thu nhập cao (hộ dân cử dụng nhiều nước) và giá thấp đối với người có thu nhập thấp (hộ dân sử dụng ít nước).

Hoạt động phân phối: Kết quả hoạt động mở rộng mạng lưới kinh

doanh nước sạch của Công ty qua các năm được hình thành và phát triển dần lên theo đà phát triển đô thị Tỉnh, hầu hết các chỉ tiêu đều tăng, số lượng khách hàng mới qua các năm tăng

Hoạt động xúc tiến: Hoạt động quảng cáo, dịch vụ khách hàng được Công ty quan tâm và ưu tiên đầu tư. Do kinh doanh mặt hàng đặc thù nên nhìn chung công tác chăm sóc, dịch vụ khách hàng chưa được quan tâm. Hoạt động quảng cáo và tuyên truyền, vị thế của Công ty ngày càng tăng, chất lượng sản phẩm của Công ty ngày càng được nhiều khách hàng mới tin tưởng và sử dụng.

- Hoạt động kinh doanh

Kết quả sản xuất kinh doanh nước sạch của Công ty năm 2014 mặc dù vẫn hoàn thành các chỉ tiêu, kế hoạch đặt ra.

- Góp phần ổn định tình hình xã hội, cải thiện môi trường sống tạo điều kiện cùng với địa phương phòng chống, đẩy lùi các loại dịch bệnh nguy hiểm có liên quan đến nguồn nước bị ô nhiễm, nâng cao, nhận thức, chất lượng đời sống người dân. Tạo lòng tin với nhân dân trong việc đưa chính sách của Đảng vào cuộc sống.

- Sự nỗ lực của tập thể lãnh đạo Công ty và toàn thể CBCNV trong đơn vị, sự quan tâm chỉ đạo của UBND tỉnh Quảng Ninh, các sở ban ngành, các đối tác và đặc biệt là sự hưởng ứng, ủng hộ, tin tưởng tiêu dùng sản phẩm của người tiêu dùng.

3.3.2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân của tồn tại hạn chế

- Hoạt động quản trị kinh doanh nước sạch

Lương lao động hiện tại chưa hợp lý và chưa phát huy hết năng lực làm việc của mỗi cá nhân trong Công ty một phần do thu nhập bình quân/ người/ tháng của Công ty chưa thực sự cao so với thời điểm hiện tại và so với cùng các ngành sản xuất khác. Do công tác tiếp nhận và sử dụng một số lao động không đủ trình độ, không đúng chuyên ngành phù hợp, khả năng hoàn thành công việc thấp.

Nguồn vốn dành cho đầu tư phát triển hạn hẹp, làm ảnh hưởng đến toàn bộ các hoạt động của Công ty, ảnh hưởng nặng nề nhất vẫn là công tác xây dựng cơ bản, từ đó kéo theo nhiều công tác khác cũng bị chi phối.

- Hoạt động Marketing

Sản phẩm dịch vụ: Tuy chất lượng thường xuyên đạt tiêu chuẩn nước sinh hoạt theo quy định hiện hành của Bộ Y tế. Tuy nhiên, khi tạm dừng cấp nước một thời gian ngắn do mất điện hay sửa chữa đường ống, khi cấp nước lại ban đầu nước đục, tanh vì áp lực nước lớn cuốn theo bùn bẩn bám trong hệ thống ống nước lâu ngày.

Giá bán nước sạch: Giá bán nước sạch của Công ty tuy đã phân theo đối tượng sử dụng, nhưng chưa có chính sách ưu tiên giá bán riêng cho người có công, hộ nghèo, gia đình chính sách ... Chưa hoàn toàn chủ động trong giá bán nước do liên quan đến yếu tố chính trị, kinh tế, xã hội chung của tỉnh Quảng Ninh.

Hoạt động phân phối: Mạng lưới kinh doanh mwsosi chỉ tập trung tại casckhu động dân cư, thành thị, khu vực miền núi, nông thôn còn hạn chế. Nguyên nhân là do thiếu cơ sở hạ tầng, nguồn vốn hạn chế.

Hoạt động xúc tiến: Do kinh doanh mặt hàng đặc thù nên nhìn chung công tác chăm sóc, dịch vụ khách hàng chưa được quan tâm.

- Hoạt động kinh doanh

Nguồn vốn vay ADB chiếm tới 34,08% trên tổng nguồn vốn của Công ty. Nguyên nhân, do Công ty nhận giá trị dự án bàn giao sang với khoản nợ vay thực hiện dự án lớn.

Kết quả kinh doanh vừa mới chỉ bắt đầu có lãi, do sang năm 2014, giá nước sạch được tăng lên, sản lượng nước tiêu thụ tăng dẫn đến doanh thu tăng. Do đầu tư mở rộng mạng lưới cấp nước, Công ty chấp nhận lỗ trong những năm đầu đưa dây chuyền công nghệ mới vào hoạt động..

Nước vẫn bị rò rỉ, thất thoát cao so với quy định. Chưa tìm ra nguyên nhân chủ yếu và biện pháp khắc phục để giảm tỷ lệ thất thoát nước.

Chương 4

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN MẠNG LƯỚI KINH DOANH
NƯỚC SẠCH TẠI CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN
KINH DOANH NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH

4.1. Những quan điểm, phương hướng mục tiêu phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch tại công ty TNHH một thành viên kinh doanh nước sạch Quảng Ninh

Với việc thực hiện đầu tư các Dự án cấp nước, Công ty đã có thể mở rộng mạng lưới tiêu thụ nước ra nhiều nơi trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh, dự báo lượng khách hàng tương lai sẽ tăng lên đáng kể.

Dân số Quảng Ninh: theo tổng điều tra dân số và nhà ở năm 2013 là 1.159.463 người trong đó nữ là 566.184 người, dân số thành thị là 667.862 người (chiếm tỉ lệ 58,1%). Quảng Ninh thuộc diện tỉnh có số dân trung bình trong cả nước. Tỷ lệ tăng dân số bình quân từ năm 1999 đến 2009 là 1,25% (trung bình cả nước là 1,2%). Với mức bình quân 4 người/hộ ở thành thị và 5 người/hộ ở nông thôn thì tính đến năm 2015 dân số và hộ dân tỉnh Quảng Ninh sẽ tăng theo bảng tính sau:

Bảng 4.1. Dự kiến tăng dân số và hộ dân Tỉnh Quảng Ninh từ 2014 - 2018

STT	Năm	Dân số (người)	Hộ dân (hộ)	Hộ nằm trong vùng có khả năng cấp nước	Thực tế sẽ đạt được (hộ)	Độ phủ ước tính đạt được (cả vùng ven đô) %
1	2014	1.173.956	268.895	191.885	157.346	82
2	2015	1.188.631	272.256	198.587	166.522	85
3	2016	1.203.489	275.659	205.952	174.815	87
4	2017	1.218.532	279.105	210.879	183.488	90
5	2018	1.233.764	282.594	218.089	191.703	92

(Nguồn: Phòng Kinh doanh Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh)

Căn cứ vào thực trạng khách hàng của Công ty từ năm 2010 - 2014, tác giả thấy rằng số lượng khách hàng là các hộ dân sử dụng nước sạch trong khu vực cấp nước của Công ty đã đạt được 82% (tính cả vùng ven đô), vậy lượng khách hàng Công ty có thể khai thác được còn gần 20% nữa. Năm 2014, các cơ quan hành chính sự nghiệp, doanh nghiệp nhà nước, tư nhân, các trường đại học, cao đẳng, trung học, dạy nghề..... đóng trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh là 1.242 cơ quan, trường học. Trong đó, nếu tiếp thị và thuyết phục được các khách hàng là trường học đóng trên địa bàn thành phố và thị xã thì lượng nước bán ra của Công ty cũng sẽ tăng mạnh vì đây là những địa điểm có số lượng học sinh, sinh viên sống và học tập rất đông đúc và các đối tượng khách hàng này cũng là những đối tượng có trình độ nhận thức cao, ý thức được các mối nguy hại từ việc sử dụng nguồn nước không hợp vệ sinh cho nên họ sẽ dễ dàng chấp nhận sử dụng nguồn nước của Công ty.

Ngoài ra các đối tượng khách hàng sản xuất vật chất có 1.355 đơn vị, kinh doanh dịch vụ có 3.165 đơn vị, Kinh doanh du lịch: 593 đơn vị, Xây dựng: 1.824 đơn vị. Đây là những đối tượng khách hàng đang chịu giá nước cao nhất, là đối tượng mang lại doanh thu cao nhất cho Công ty và là đối tượng khách hàng Công ty cần tập trung ưu tiên khai thác để tăng doanh thu và có được lợi nhuận..

Như vậy, thấy rằng lượng khách hàng tiềm năng của Công ty trong khu vực được cấp nước còn rất lớn so với lượng khách hàng hiện tại của Công ty.

Tuy nhiên, nếu Công ty không thực hiện các biện pháp để thu hút, khuyến khích sử dụng nước, thì số lượng khách hàng hàng năm của Công ty

cũng tăng lên không đáng kể.

Bảng 4.2: Khách hàng chưa khai thác, tiếp cận của các đối tượng khác

STT	Đối tượng khách hàng	Chi tiết				
		Số lượng hiện có (khách hàng)	Đã khai thác		Chưa khai thác, tiếp cận	
			Số lượng	Tỷ lệ /hiện có (%)	Số lượng	Tỷ lệ /hiện có (%)
1	Hành chính sự nghiệp và Mục đích công cộng	1.701	1.242	73	459	27
2	Sản xuất vật chất	1.652	1.355	82	297	18
3	Kinh doanh dịch vụ	4.869	3.165	65	1.704	35
4	Kinh doanh du lịch	741	593	80	148	20
5	Xây dựng	2.198	1.824	83	374	17
	Tổng cộng	11.162	8.179		2.983	

(Nguồn: Phòng Kinh doanh Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh)

Để đạt được hơn 190.000 hộ khách hàng vào năm 2015 thì công ty cần phải có lượng khách hàng dự kiến và phân đầu thực hiện qua các năm như sau:

Bảng 4.3: Dự kiến lượng khách hàng đạt được từ năm 2015 - 2018 của Công ty

ĐVT: Khách hàng

STT	Đối tượng khách hàng	2015	2016	2017	2018
1	Hộ dân	158.117	166.023	174.324	182.169

2	Hành chính sự nghiệp và Mục đích công cộng	1.304	1.364	1.395	1.428
3	Sản xuất vật chất	1.383	1.453	1.496	1.541
4	Kinh doanh dịch vụ	3.228	3.374	3.525	3.684
5	Kinh doanh du lịch	629	685	754	829
6	Xây dựng	1.860	1.916	1.993	2.053
	Tổng cộng	166.522	174.815	183.488	191.703

(Nguồn: Phòng Kinh doanh Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh)

Do đối tượng khách hàng kinh doanh dịch vụ, dịch vụ du lịch có giá bán cao nhất và lượng khách hàng là các hộ dân có vị trí mở mạng dễ đã được Công ty khai thác hết, chỉ còn những hộ dân ở quá xã khu vực trung tâm và nhu cầu sử dụng nước thấp, cho nên trong thời gian từ 2015-2018, Công ty tập trung tiếp thị để mở rộng lượng khách hàng kinh doanh dịch vụ để tranh thủ mức giá bán cao, mặt khác cũng cần phải quan tâm, chăm sóc các đối tượng khách hàng khác để giữ vững lượng khách hàng của Công ty.

Bảng 4.4: Dự kiến sản lượng tiêu thụ và tỷ lệ sử dụng nước theo đối tượng khách hàng năm 2015

STT	Đối tượng khách hàng	Sản lượng tiêu thụ (m ³ /năm)	Tỷ lệ/sản lượng tiêu thụ (%)
1	Hộ dân	19.922.745	51,0
2	Hành chính sự nghiệp và Mục đích công cộng	2.816.856	7,2
3	Sản xuất vật chất	3.320.292	8,5
4	Kinh doanh dịch vụ	6.585.732	16,9
5	Kinh doanh du lịch	1.508.592	3,9
6	Xây dựng	4.911.667	12,6
	Tổng cộng	39.065.884	100

(Nguồn: Phòng Kinh doanh Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh)

Năm 2015, với lượng nước sử dụng bình quân 1 người/ngày đêm là 70 lít và bình quân 5 người/1 hộ gia đình thì với 156.029 hộ dân thì sản lượng nước tiêu thụ đạt được một năm của Công ty là: $19.922.745\text{m}^3/\text{năm}$. Sản lượng sử dụng cho khách hàng hành chính sự nghiệp, mục đích cộng cộng sử dụng bằng mức năm 2011 là $180\text{m}^3/\text{tháng}$, tính cho cả năm là: $2.816.856\text{m}^3/\text{năm}$. Sản xuất vật chất sử dụng bình quân $200\text{m}^3/\text{tháng}$, tính cho cả năm là $3.320.292\text{m}^3$, kinh doanh dịch vụ sử dụng bình quân $170\text{m}^3/\text{tháng}$, tính cho cả năm là: $6.585.732\text{m}^3/\text{năm}$. Kinh doanh du lịch sử dụng bình quân $200\text{m}^3/\text{tháng}$, tính cho cả năm là: $1.508.592\text{m}^3/\text{năm}$. Đối tượng khách hàng xây dựng là $220\text{m}^3/\text{tháng}$, tính cho cả năm là: $4.911.667\text{m}^3/\text{năm}$.

Lượng khách hàng trong tương lai tăng lên do các nguyên nhân sau:

- Mức sống người dân ngày càng được tăng lên.
- Nhận thức được tầm quan trọng của việc sử dụng nước sạch trong ăn uống và sinh hoạt.
- Do việc thực hiện các dịch vụ về chăm sóc khách hàng.
- Do niềm tin của người sử dụng nước sạch đối với chất lượng sản phẩm nước sạch do Công ty cung cấp.

4.2. Một số giải pháp phát triển mạng lưới kinh doanh nước sạch tại Cty TNHH Một thành viên Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh

4.2.1. Giải pháp hoàn thiện hệ thống phân phối kinh doanh nước sạch

4.2.1.1. Tập trung các dự án mở rộng, cải tạo mạng lưới phân phối nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh

Củng cố tài liệu kỹ thuật về mạng lưới: cập nhật mới và thống kê lại, bổ sung chỉnh lý các dữ liệu để thiết lập lại hoàn chỉnh bản đồ hệ thống mạng lưới đường ống cấp nước ; cập nhật quản lý trên máy tính và lưu trữ theo chương trình phần mềm chuyên dụng.

Hệ thống phân phối nước phải kết nối được toàn bộ hệ thống hiện có và các dự án độc lập thành một hệ thống cấp nước chung cho Tỉnh theo mô hình đồng áp.

4.2.1.2. Chú trọng phát triển mạng lưới kinh doanh cấp II, III đến những vùng trắng không có nước

Đây cũng là một trong những bước đầu tư cần thiết để đưa nước sạch đến người tiêu dùng, thực hiện chủ trương của ngành: ổn định đời sống kinh tế thông qua nguồn nước sạch chất lượng và ổn định.

4.2.1.3. Lập kế hoạch và thực tế khảo sát mạng lưới cấp nước

Khảo sát hiện trạng thực tế: tập trung khảo sát các tuyến ống và các thiết bị đường ống, thăm định chất lượng còn lại để làm căn cứ xây dựng các kế hoạch tu bổ sửa chữa, cải tạo, thay thế đồng thời làm cơ sở để cập nhật tu chỉnh bản đồ hệ thống mạng lưới. Đặc biệt là xác định tình trạng hệ thống van chặn để biết cần thiết phải thay thế hay hủy bỏ. Một số lớn các van chưa được tìm thấy vì bị mất dấu do sự thay đổi địa hình, địa vật đô thị và một số vị trí cần đặt thêm van chặn phù hợp cho công tác điều hành mạng.

Lập kế hoạch phát triển mạng lưới cấp nước, cải tạo, thay mới mạng lưới đáp ứng yêu cầu chung của công tác quy hoạch Tỉnh. Cần lưu ý đến tính hiện đại và đồng bộ của thiết bị vật tư phụ tùng trong công tác cải tạo nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình quản lý sau này. Đây cũng là một trong những bước đầu tư cần thiết để đưa nước sạch đến người tiêu dùng, thực hiện chủ trương của ngành: ổn định đời sống kinh tế thông qua nguồn nước sạch chất lượng và ổn định.

Nếu giải pháp về mạng lưới được thực hiện, khi đó mạng lưới cấp nước trên địa bàn do Công ty quản lý sẽ được phủ kín, cải thiện hiện tượng nước đục, xì bể, rò rỉ góp phần tăng tỷ lệ người dân được sử dụng nước sạch và giảm được thất thoát nước. Theo đó, đảm bảo đủ áp lực cung cấp cho khu vực, ngay cả trong những thời điểm nhu cầu sử dụng nước cao nhất.

4.2.2. Giải pháp về vốn để tăng cường cơ sở vật chất kỹ thuật hoàn thiện hệ thống phân phối kinh doanh nước sạch

Đẩy mạnh huy động vốn và tận dụng tối ưu nguồn vốn của nhà đầu tư, các nguồn tài trợ, ... để đầu tư phát triển, sửa chữa cải tạo hệ thống cấp nước,

Công ty cần phân đầu tư chủ về tài chính để có khả năng trang trải các chi phí không chỉ là chi phí bảo dưỡng vận hành mà còn mở rộng hệ thống, tăng thêm công suất để đáp ứng nhu cầu ngày càng phát triển của khu vực. Muốn vậy, theo tôi cần thực hiện một số cải cách:

Cân đối sử dụng hợp lý và quản lý chặt chẽ nguồn vốn.

Đảm bảo kiểm tra, giám sát thu chi đúng quy định, quản lý, bảo toàn và phát triển được nguồn vốn.

Hệ thống tài chính kế toán phải cung cấp thông tin đầy đủ và tin cậy phản ánh đúng hiệu quả kinh doanh. Chấp hành các chế độ báo cáo tài chính đúng quy định của Nhà nước và của Tổng Công ty, đảm bảo đáp ứng cho hoạt động của Công ty được liên tục.

Chủ động trong việc tổ chức quản lý kinh doanh nhưng phải phù hợp với tình hình thực tế của từng địa phương, chịu mọi trang trải và phải được người tiêu dùng chấp nhận.

Theo đó, Công ty cần chủ động kiến nghị với Tỉnh để được tiếp tục vay vốn phát triển mạng cấp 3 theo tiến độ và kế hoạch được giao, cũng như đề xuất kế hoạch thanh quyết toán, giải ngân nhanh gọn, hiệu quả.

Giá bán nước sạch của Công ty TNHH MTV kinh doanh nước sạch Quảng Ninh do UBND Tỉnh phê duyệt, nhưng giá bán nước sạch chưa được tính đúng, tính đủ các chi phí sản xuất, Doanh nghiệp không được chủ động hoàn toàn trong kinh doanh, mạng tuyến đầu tư song nhiều hộ khách hàng chưa chắc đã đầu nước. Việc đầu tư cải tạo nâng công suất nguồn nước, mạng lưới cấp nước giai đoạn I đến năm 2014 Công ty không đặt mục tiêu kinh

doanh lên hàng đầu mà mang tính an sinh xã hội kết hợp kinh doanh. Mặt khác, Công ty đang tập trung tài chính để trả nợ dự án cấp nước Tp. Hạ Long - Txã. Cẩm Phả (nguồn vốn vay ngân hàng thế giới).

Với các yếu tố trên để Công ty có thể thực hiện ngay việc lắp đặt mạng lưới, tạo cơ hội nhanh nhất cho dân được đầu nối nước, nâng độ phủ cấp nước đạt 95% dân số đô thị, đáp ứng các nhu cầu sử dụng ngày càng cao của khách hàng và nhu cầu phát triển kinh tế xã hội của Tỉnh, đảm bảo chất lượng nước - chất lượng phục vụ, dịch vụ cấp nước.

Công ty đề nghị UBND Tỉnh cấp vốn ngân sách 82 tỷ VNĐ cho nội dung chi phí đầu tư cải tạo nâng công suất nguồn nước:

Năm 2014: 47 tỷ VNĐ; Năm 2015: 35 tỷ VNĐ.

Công ty vay ngân hàng thương mại 52 tỷ VNĐ cho nội dung chi phí đầu tư xây dựng và cải tạo mạng lưới cấp nước, đề nghị Tỉnh hỗ trợ lãi xuất sau đầu tư cho khoản vay này để Công ty có khả năng bù đắp chi phí, ổn định sản xuất cung cấp nước trong toàn Tỉnh.

Năm 2014: 37 tỷ VNĐ; Năm 2015: 15 tỷ VNĐ

Giải pháp về vốn giữ vai trò quan trọng cho mọi hoạt động kinh doanh tại đơn vị, đảm bảo đủ nguồn vốn cũng là cơ sở để thực hiện tốt các dự án phát triển mạng cấp 1, cấp 2, 3 trên khu vực, cải tạo hệ thống ống cũ, nâng cao tỷ lệ hộ dân được cấp đồng hồ nước, nâng cao chất lượng nước.

4.2.3. Giải pháp kiện toàn công tác tổ chức quản lý sản xuất kinh doanh nước sạch

4.2.3.1. Cải cách công tác tổ chức, quản lý nhân sự

Rà soát công tác cán bộ, bố trí và sắp xếp đúng người đúng việc, đúng chuyên môn được đào tạo.

Đánh giá, sắp xếp lại đội ngũ cán bộ công nhân viên làm cơ sở cho việc định hướng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cho đơn vị

Nhân viên là tài sản quý giá của doanh nghiệp. Làm thế nào để họ hết lòng với Công ty điều đó không đơn giản. Theo tôi, để có thể giữ chân đội

ngũ công nhân lành nghề và thu hút được nhân tài, Công ty cần quan tâm đến một số yếu tố sau:

Môi trường làm việc: làm thế nào để khi ở Công ty, nhân viên cảm thấy thoải mái như ở nhà, điều đó không có nghĩa là vô kỷ luật, trái lại sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho họ phát huy sáng kiến. Đồng thời tổ chức những sân chơi bổ ích, lành mạnh như: hội thao, hội trại, hội thi nấu ăn...

Xây dựng văn hoá doanh nghiệp: là tinh thần tập thể, vì “màu cờ sắc áo” giữa các “đồng đội”, họ sẽ cùng leo lái doanh nghiệp vượt sóng gió trên thương trường và đây cũng là chất keo tạo nên lòng trung thành nơi họ.

Đãi ngộ tương xứng.

Chế độ đào tạo: những bài học để thích nghi với môi trường mới hay trau dồi kỹ năng làm việc là rất cần thiết.

Tạo dựng lòng tin nơi công nhân.

Tạo cơ hội thăng tiến: Ai cũng mong mỗi ngày mỗi tiến bộ. Vì thế doanh nghiệp cần tạo cho nhân viên của mình những cơ hội “vàng” để họ tự khẳng định mình. Có thử thách, họ sẽ thêm hứng thú và nỗ lực cho công việc. Điều đó cũng có nghĩa là doanh nghiệp đã biết sử dụng nhân tài cho sự phát triển của doanh nghiệp.

Đối với công tác tổ chức, quản lý ở các Phòng Ban, Đội cụ thể như sau:

Phòng tổ chức hành chính : nên lập các kế hoạch, phương hướng sao cho các tính năng hoạt động các ban, đội trong Doanh nghiệp được kết hợp nhịp nhàng luân chuyển, làm cầu nối giữa khách hàng và Công ty. Tham mưu cho Ban Giám Đốc Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh soạn thảo các văn bản chế độ khen thưởng được xuất phát từ quỹ phúc lợi của Công Ty cho những đối tượng và khách hàng có công phát hiện các trường hợp sử dụng nước gian lận. Vì vậy có được chế độ khen thưởng cho việc phát hiện gian lận nước của khách hàng là việc làm vô cùng hữu ích và cần thiết. Trong việc này nhiệm vụ của Đội quản lý đồng nước là vô cùng quan trọng trong việc phát

hiện gian lận của khách hàng, vì nhân viên Đội quản lý đồng hồ nước là người trực tiếp đi đọc số và phải kiểm tra thật kỹ đồng hồ nước xem khách hàng có gian lận không.

Đội quản lý đồng hồ nước: là một bộ phận quan trọng, là người tiếp xúc đầu tiên và thay mặt cho Công ty trực tiếp với khách hàng, do đó cần:

In các tờ bướm, quảng cáo các thông tin cần thiết, những điều cần biết của khách hàng đối với Công ty, điện thoại nóng các Ban, Đội, những điều nên làm và không nên làm của khách hàng, luôn có thái độ hòa nhã, tận tụy đối với khách hàng.

Đề xuất lắp đặt các đồng hồ nước tổng các khu vực nhằm kiểm soát lượng nước thất thoát, báo cáo trực tiếp với đội thi công sửa chữa khi phát hiện nơi đường ống nước bị bể. Tiến hành báo cáo các địa chỉ khi thay đổi mục đích sử dụng nước, báo cáo các trường hợp khách hàng vi phạm, báo cáo các khu vực nước quá yếu để Công Ty thực hiện công tác lắp đặt bồn chứa nước loại 5m³, 10m³ nhằm đáp ứng kịp thời.

Đẩy nhanh tiến độ báo thay các loại đồng hồ nước cũ hiện còn trên mạng lưới.

Giao khoán sản lượng nước từng đợt số để nhân viên theo dõi chặt chẽ tình hình biến động trong khu vực.

Đội thi công và tu bổ:

Đẩy nhanh tiến độ lắp đặt sửa chữa, gắn mới các đồng hồ khi khách hàng đã đầy đủ thủ tục.

Tiến hành khoanh vùng các khu vực nước yếu, đo áp lực có ý kiến đề xuất điều tiết các vùng có áp lực nước mạnh.

Sửa chữa nhanh chóng các điểm báo bể để làm giảm tỷ lệ thất thoát và giảm áp lực.

Do khu vực địa bàn rộng lớn nên thành lập tổ thanh niên xung kích - cơ động túc trực 24/24 giờ khi báo có điểm bể sẽ có mặt tại hiện trường trong

vòng 15' → 60'. Nếu làm ban đêm thì ngày hôm sau sẽ được nghỉ bù và luôn chia ca để trực.

Đội thu tiền: Phát hành hóa đơn có ghi ngày (từ ngày...đến ngày....là hóa đơn kỳ...) để khách hàng tiện theo dõi. Với việc đã có trang Web riêng thì các thông tin liên quan đến báo giá tiền nước nên được tiến hành thông tin trên mạng để khách hàng không phải chờ nhân viên thu tiền nước đến thì mới biết được chi phí tiền nước tháng này của mình là bao nhiêu. Ngoài ra việc thu tiền nước qua cách thức chuyển khoản nên được áp dụng nhiều và rộng rãi hơn nó sẽ giúp giảm chi phí rất nhiều trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Quy định rõ ràng trên hóa đơn thu tiền, thời hạn nộp tiền, thời hạn tạm ngưng cung cấp nước nếu quá hạn 30 ngày khách hàng không nộp sẽ tính thêm lãi suất của Ngân hàng (trước đây thời hạn nộp tiền là 8 ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn và thời hạn ngưng cung cấp là 30 ngày) để khách hàng không chiếm dụng vốn được.

Kết hợp Phòng Kinh doanh kiểm tra để điều chỉnh giá nước sử dụng cho hợp lý theo quy định hiện hành của Tổng Công ty.

Kết hợp Đội thi công tu bổ tạm cắt nước khi khách hàng không thanh toán nợ.

Luôn có thái độ vui vẻ, hòa nhã, kiên trì bám nợ, tăng cường công tác thu tiền vào buổi tối các ngày (từ 17h30' đến 20h00) hoặc thêm thứ 7, chủ nhật nhưng phải có giấy giới thiệu đặc biệt của Công Ty, mặc đồng phục và đeo băng tên.

Phòng kế hoạch: chú trọng và tính toán kỹ việc mua sắm trang thiết bị, cũng như vật tư của ngành nước, tránh tồn kho quá nhiều ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Phòng Kỹ thuật : tập trung cho công tác hoàn thiện mạng lưới , đẩy mạnh công nghệ thông tin.

Phòng Kinh doanh: Luôn có thái độ hòa nhã, trung thực, khách quan và công bằng trong mọi trường hợp. Công ty nên cho tất cả các nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng tập huấn qua khóa học đào tạo về cách ứng xử khi tiếp xúc khách hàng.

Ban quản lý dự án: nhiệm vụ của Ban này là vô cùng quan trọng quyết định việc giảm thất thoát nước có hiệu quả hay không, vì vậy phải điều hành, kiểm tra và giám sát chặt chẽ các dự án cải tạo ống mục và phát triển mạng lưới

Ban kiểm tra kiểm soát: Chủ động kiểm tra rà soát sản lượng, giá biểu, định mức ngay từ khâu nhận hồ sơ khách hàng đến khâu hoàn công...Bám chỉ toàn bộ đồng hồ nước trên địa bàn quản lý; kiểm tra tình trạng sử dụng nước của khách hàng, tình trạng gian lận nước để xử lý kịp thời trên diện rộng, đồng thời kết hợp với chính quyền địa phương và quần chúng nhân dân phát hiện gian lận nước, áp dụng quy chế thưởng hợp lý cho người có công phát hiện gian lận.

4.2.3.2. *Tính toán giảm các chi phí trong quá trình sản xuất kinh doanh*

Để đáp ứng nhiệm vụ trong tình hình mới. Nhằm nghiêm chỉnh thực hiện chủ trương của nhà nước về thực hành tiết kiệm, chống lãng phí góp phần ổn định hoạt động của đơn vị, công tác chống lãng phí là rất thiết thực và cấp bách, đòi hỏi mỗi cán bộ công nhân viên chức phải có.

Huấn luyện tay nghề cho đội ngũ công nhân trực tiếp, đặc biệt đối với bộ phận thi công, tránh trường hợp thao tác kỹ thuật không đúng làm hư hỏng vật tư khi tiến hành lắp đặt, di dời, nâng cỡ đồng hồ nước, gây lãng phí cũng như gây thất thoát nước trong quá trình thi công.

Trong quá trình thi công, các vật tư sử dụng không hết hoặc các vật tư hiện hữu trên mạng cần phải được xem xét và thu hồi sử dụng lại.

Thường xuyên rà soát lại các dự án trong kế hoạch, nếu không còn phù hợp với quy hoạch phát triển hoặc không xác định được hiệu quả đầu tư thì kiên quyết cắt khỏi kế hoạch.

Tăng cường công tác kiểm tra xác định khối lượng thi công thực tế khi thanh quyết toán công trình, tránh tình trạng khối lượng quyết toán lớn hơn khối lượng thực tế.

4.2.3.3. Chấn chỉnh kỷ cương

Nghiêm chỉnh chấp hành các quy định nội bộ ngành nước trong việc thi công lắp đặt, di dời, đổi cỡ đồng hồ nước.

Nâng cao tinh thần trách nhiệm của mỗi cán bộ công nhân viên chức trong công tác nhằm giảm lượng nước thất thoát trong quá trình thi công.

Có mức phạt thích đáng đối với những trường hợp sai phạm làm ảnh hưởng đến uy tín cũng như gây lãng phí trong hoạt động sản xuất kinh doanh tại Công ty.

4.2.3.4. Công tác xây dựng cơ bản

Các bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện công tác thẩm định, phê duyệt phải tuân thủ đầy đủ các quy định thủ tục về đầu tư xây dựng cơ bản theo quy định hiện hành của Nhà nước.

Tổ chức chặt chẽ từng khâu trong quá trình thực hiện đầu tư nhằm đảm bảo tiến độ thực hiện dự án, tổ chức kiểm tra và tự kiểm tra thường xuyên tiến độ thực hiện và có biện pháp chấn chỉnh kịp thời.

Lập tiến độ thi công xây dựng công trình phù hợp với tổng tiến độ của dự án.

4.2.3.5. Quản lý chất lượng

Với mục tiêu nâng cao uy tín và tạo niềm tin của khách hàng đối với Công ty TNHH Một thành viên Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh nói riêng và ngành cấp nước nói chung, Công ty Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh cần quan tâm đến một số yếu tố sau:

Chất lượng lao động cần:

- Tuyển dụng, sàng lọc đội ngũ nhân viên có phẩm chất tốt, giỏi chuyên môn.

- Tổ chức các cuộc hội thảo về tầm quan trọng của ngành cấp nước đối với đời sống, kinh tế, xã hội.

- Xây dựng quy trình giải quyết công việc một cách khoa học

Chất lượng phục vụ cần:

- Cần có kế hoạch cụ thể để giải quyết yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng, cũng như xây dựng quy trình một cách khoa học trong việc giải quyết yêu cầu, đề nghị của khách hàng, tuyệt đối tránh để tồn đọng hồ sơ. Từng phòng, ban, đội xây dựng quy trình làm việc, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ.

- Giải quyết việc cấp nước đúng theo tiến độ, tránh gây phiền hà cho người dân (Theo quy định của Công ty thời gian tối đa để giải quyết một hồ sơ cấp đồng hồ nước là 21 ngày). Theo đó, phối hợp cùng chính quyền địa phương giải quyết nhanh chóng các yêu cầu về cấp nước của nhân dân.

- Tuyên truyền giáo dục cán bộ công nhân viên nêu cao tinh thần trách nhiệm phục vụ nhân dân, phục vụ khách hàng.

- Cương quyết xử lý những trường hợp tiêu cực, những khiếu nại khách hàng.

- Cần quảng bá hình ảnh người công nhân cấp nước bằng các hình thức như: Hội nghị khách hàng, chương trình bình chọn khách hàng tiêu biểu, chương trình phát quà lưu niệm và thưởng cho khách hàng có đóng góp trong chiến dịch chống thất thoát nước như báo bể, phát hiện gian lận nước. . .

Chất lượng sản phẩm - Chất lượng công trình cần:

- Tăng cường công tác quản lý mạng lưới, dò bể, sửa chữa.

- Nghiêm chỉnh thực hiện các quy định trong công tác đào đường, tái lập mặt đường đảm bảo an toàn giao thông và vệ sinh môi trường, tránh sự phàn nàn của người dân.

- Kết hợp các ban ngành liên quan, phối hợp chính quyền địa phương xây dựng kế hoạch phát triển mạng lưới cấp nước, lắp đặt đồng hồ nước phù hợp với tiến độ nâng cấp, cải tạo mặt đường.

- Đảm bảo tính đồng bộ và chất lượng vật tư khi đưa vào sử dụng.

- Tăng cường công tác giám sát thi công, giám sát tái lập mặt đường các công trình phát triển mạng lưới cấp nước và cải tạo ống mục trên địa bàn quản lý, nhằm đảm bảo công trình được thực hiện đúng theo thiết kế được duyệt. Nghiêm túc thực hiện các quy định về quản lý, giám sát các hạng mục khuất lấp, các điểm đầu nối, phối hợp tốt với chính quyền và nhân dân tăng cường công tác giám sát cộng đồng.

- Giám sát chặt chẽ công tác vệ sinh lòng ống trong quá trình thi công lắp đặt các tuyến ống cấp nước, trước khi tiến hành súc xả, đưa công trình vào sử dụng.

- Tăng cường công tác kiểm tra và bảo trì các trụ cứu hỏa, họng coi van, ổ khóa trên địa bàn.

- Tăng cường công tác quản lý lý lịch đồng hồ nước để có thể thay đồng hồ nước định kỳ đến hạn thay thế. Cũng như tập trung thay đồng hồ nước hư, ngưng chạy, chạy bất thường và chạy lết.

- Thực hiện việc lấy mẫu nước định kỳ từ một số điểm trên mạng lưới cấp nước, đặc biệt quan tâm đến chất lượng nước cung cấp tại những khu vực như: bệnh viện, nhà trẻ, trường học, chung cư. . . người lấy mẫu phải kiểm tra Clo dư của mẫu nước ngay sau khi lấy mẫu đồng thời chuyển mẫu nước đến đơn vị có chức năng kiểm nghiệm nước trong cùng ngày lấy mẫu.

Chất lượng phục vụ và chất lượng sản phẩm được đảm bảo đồng nghĩa với việc tạo dựng niềm tin với khách hàng trên khu vực, số lượng khách hàng sử dụng nguồn nước sạch tăng đồng nghĩa với tăng sản lượng, doanh thu, lợi nhuận.

4.2.4. Giải pháp chống thất thoát nước

Đây là giải pháp quan trọng trong việc nâng cao vị thế ngành nước cũng như nâng cao hiệu quả kinh doanh của Công ty.

4.2.4.1. Nâng cao năng lực chuyên môn và đẩy mạnh công tác quan hệ cộng đồng

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền giáo dục nhằm nâng cao nhận thức trách nhiệm và vai trò của từng cán bộ nhân viên trong Công Ty đối với công tác giảm nước thất thoát.

Đào tạo nhân sự để theo kịp đà tiến bộ của khoa học kỹ thuật.

Tìm kiếm cơ hội hợp tác và học hỏi kinh nghiệm với các tổ chức, đơn vị trong và ngoài nước trong lĩnh vực giảm nước thất thoát.

Tổ chức các buổi hội thảo, báo cáo chuyên đề, đúc kết kinh nghiệm thực tế giảm nước thất thoát ở một số nước trong khu vực để học hỏi, rút kinh nghiệm.

Tăng cường công tác tuyên truyền , phổ biến thông tin qua Website về các hoạt động của Công ty nhằm giúp cho người dân, các cơ quan, đoàn thể thông hiểu, chia sẻ, hỗ trợ, tiếp tục triển khai hỗ trợ dự án giảm thất thoát nước Tỉnh Quảng Ninh (thuộc dự án phát triển cấp nước đô thị Việt Nam) khoản vay 4028-VN-Ngân hàng thế giới.

4.2.4.2. Tăng cường năng lực quản lý mạng lưới

Đào tạo nhân sự để theo kịp đà tiến bộ của khoa học kỹ thuật.

Duy trì theo dõi tình trạng áp lực , lưu lượng... của tất cả các đồng hồ tổng hiện hữu trên địa bàn Công ty quản lý.

Tiếp tục thực hiện chương trình điều tra cơ bản hệ thống cấp nước.

Quản lý và kiểm soát chặt chẽ hệ thống đường ống và các trang thiết bị trên mạng lưới cấp nước.

Thống kê xác định lại các loại van trên các tuyến ống cấp 3, lập kế hoạch thay thế, bổ sung và dò tìm và coi lại các van bị khuất lấp.

Tăng cường công tác kiểm tra, đào tìm các ổ khóa trên toàn hệ thống mạng lưới, rà soát, lập và hoàn chỉnh các sơ đồ van.

Tiếp tục rà soát tìm kiếm những tuyến ống liên thông để tách mạng.

Kiểm tra và bít hủi tận gốc những tuyến ống bít hủi không đúng thiết kế hoặc đã bít hủi nhưng chưa hết nước.

Tăng cường công tác giám sát, theo dõi và xử lý kịp thời nhằm đảm bảo công tác thi công lắp đặt và sửa chữa đúng kỹ thuật.

Thực hiện công tác kiểm tra định kỳ, bảo trì, sửa chữa hư hỏng và các van theo quy định nhằm phục vụ tốt cho công tác quản lý thường xuyên mạng lưới cấp nước.

Thiết lập hệ thống kiểm tra áp lực trên toàn mạng lưới cấp nước : tận dụng hệ thống trụ cứu hỏa, hầm đồng hồ tổng.... vv

Xem xét lắp đặt thêm các logger ghi nhận dữ liệu lưu lượng, áp lực tại một số vị trí trên địa bàn công ty quản lý để theo dõi áp lực trên mạng lưới cấp nước.

4.2.4.3. Tăng cường kiểm soát rò rỉ trên mạng lưới cấp nước

Kiểm tra, theo dõi chặt chẽ những diễn biến trên mạng lưới cấp nước (áp lực, lưu lượng, chất lượng nước,...) và có biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời khi có các sự cố xảy ra.

Tăng cường công tác dò tìm, phát hiện và ngăn chặn kịp thời các sự cố xì bể do việc thi công các công trình ngầm khác gây ra.

Chủ động kiểm soát rò rỉ :

Thiết lập kênh thông tin báo các điểm bể, rò rỉ nhìn thấy được.

Trực sửa bể 24/24, tiếp nhận các thông tin báo bể và sửa chữa kịp thời các điểm bể, rò rỉ.

Bổ sung nhân lực cho lực lượng dò bể ngầm , công việc này thường xuyên thực hiện vào ban đêm.

4.2.4.4. Quản lý dự án, giám sát chất lượng công trình, đẩy mạnh chương trình cải tạo ống mục và phát triển mạng lưới

Tiếp tục đẩy mạnh công tác phát triển mạng lưới cấp nước và công tác cải tạo ống cũ, ống mục phải được tiến hành đồng bộ và toàn chỉnh theo tuyến.

Lên kế hoạch cải tạo các tuyến ống quá tuổi thọ, ống mục, xì bể nhiều.

Tăng cường quản lý, giám sát chất lượng thi công xây lắp các tuyến ống cải tạo, phát triển mới.

Đẩy mạnh công tác sửa chữa, cải tạo các tuyến ống quá tuổi thọ, ống mục, xì bể nhiều, ống quá sâu.

Kiểm tra chất lượng công trình dự án theo từng công đoạn, xử lý nghiêm những sai phạm.

Thi công đường ống đảm bảo kỹ thuật:

Xây các móng gối đỡ tại các vị trí bất lợi của tuyến ống.

Tuân thủ nghiêm túc công tác thử áp lực đường ống mới lắp đặt.

Đảm bảo độ sâu đặt ống; Sử dụng công nhân lắp đặt đường ống, vật tư có kỹ thuật.

4.2.4.5. Quan tâm về vật tư, phụ tùng ngành nước và trang thiết bị hỗ trợ phục vụ cho công tác chống thất thoát

Quan tâm đến chất lượng vật tư, phụ tùng, đảm bảo tính chặt chẽ ở khâu kiểm tra, nghiệm thu trước khi nhập kho và trước khi lắp đặt vào mạng lưới.

Trang bị máy móc, thiết bị hiện đại phù hợp, phục vụ cho công tác quản lý mạng lưới và dò tìm rò rỉ, đáp ứng yêu cầu công việc.

Đầu tư đồng bộ các thiết bị, máy móc nhằm tránh ảnh hưởng đến hiệu suất hoạt động của thiết bị.

4.2.4.6. Giải pháp về ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý

Thiết kế lại trang web của Công ty (www.quawaco.com.vn) để phục vụ công tác tuyên truyền, phổ biến thông tin liên quan đến các hoạt động của Công Ty giúp cho người dân, các cơ quan, đoàn thể thông hiểu, chia sẻ, hỗ trợ.

Chuẩn bị cơ sở dữ liệu và đào tạo nguồn nhân lực tiến đến ứng dụng, sử dụng Sawagis.

Thực hiện công tác quản lý, cập nhật van, cập nhật họa đồ hoàn công bằng phần mềm chuyên dụng.

Nhanh chóng nghiên cứu , tính toán lượng nước thất thoát nhằm đánh giá, xác định được tỷ lệ thất thoát nước trên địa bàn công ty quản lý.

4.2.4.7. Giải pháp về quản lý đồng hồ nước

Quản lý công tác gắn ống ngánh và sửa bể ống ngánh.

Thực hiện thay thế đồng hồ nước của khách hàng đã quá niên hạn sử dụng (>5 năm) hoặc có chỉ số vượt quá so với chỉ số quy định (>4000m³).

Thường xuyên kiểm tra phát hiện các đồng hồ hư hỏng để thay thế kịp thời.

Kiểm soát lượng nước tiêu thụ của khách hàng để có hiệu chỉnh cỡ đồng hồ nước phù hợp (Số liệu đồng hồ cỡ lớn có tiêu thụ thấp).

Quản lý chặt chẽ việc đọc số hàng ngày, đặc biệt đối với các đồng hồ nước cỡ lớn và các đồng hồ nước sử dụng cho tập thể.

4.2.4.8. Về quản lý khách hàng

Kiểm soát và theo dõi các đồng hồ nước có tiêu thụ bằng 0, tiêu thụ bất thường, tiêu thụ quá bình thường, những đồng hồ tính tiêu thụ bình quân giả định nhiều kỳ.

Kiểm tra những trường hợp khách hàng sử dụng nước sai mục đích sử dụng (để kinh doanh, dịch vụ) nhằm ngăn ngừa và phát hiện các trường hợp sử dụng nước bất hợp pháp.

Kiểm soát công tác đọc số thường kỳ, công tác thay đồng hồ nước, chỉ số gỡ, chỉ số báo thay, số thân đồng hồ nước, mã số chì niêm; tiến hành kiểm tra xác suất công tác bấm chì; kiểm tra những danh bộ cắt tạm, cắt hủy danh bộ nhằm xử lý kịp thời các vi phạm.

Xây dựng và khai thác hiệu quả, ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ cho công tác quản lý, vận hành.

4.2.4.9. Giải pháp về tài chính

Tập trung, huy động mọi nguồn lực tài chính để có thể thực hiện tốt các công tác giảm nước thất thoát.

Nguồn vốn lấy từ hợp đồng mua bán giá nước sỉ với Tổng công ty và các nguồn khác.

Có như thế ta có thể thu được các lợi ích sau:

Lợi ích tài chính:

Nước thất thoát qua mạng lưới và tiêu thụ là một tổn thất tài chính đối với Công ty vì chi phí bỏ ra cho sản xuất gồm: khấu hao máy móc thiết bị, nhân lực, lao động duy tu, bảo dưỡng đường ống...nhưng doanh thu tương ứng thì không thể thu được.

Lượng nước tiết kiệm được từ hoạt động chống thất thoát nước, thay vì mất đi lại được coi là nguồn bổ sung cho nhu cầu làm tăng áp lực trên mạng, đồng thời giá trị của mỗi m³ nước tiết kiệm được đối với Công ty sẽ là lợi nhuận.

Dữ liệu khai thác:

Việc cải tiến kiểm soát sản lượng và lượng nước tiêu thụ sẽ giúp cho Công ty có được một hệ thống quản lý dữ liệu chính xác hơn. Từ đó có thể chuẩn bị dự kiến cho những hoạt động quy hoạch trong tương lai.

Đảm bảo việc khai thác và cung cấp nước sạch:

Mạng lưới cấp nước được khắc phục những điểm bể, những điểm rò rỉ thì ít nhiều cũng làm tăng lượng nước cung cấp cho khu vực.

Một số lợi ích khác:

Mạng lưới cấp nước kém hiệu suất sẽ gây tâm lý khó chịu đối với người tiêu thụ vì thiếu nước và nước yếu.

Sự rò rỉ làm cản trở giao thông, các điểm bể không được sửa chữa kịp thời sẽ làm cho người tiêu dùng không ý thức được việc bảo vệ nguồn nước vì họ nghĩ chính ngành nước đang gây lãng phí, và những cái nhìn không thiện cảm đối với ngành nước là một điều không thể tránh khỏi.

Do đó, nếu việc phân phối nước được liên tục, ổn định sẽ làm cho khách hàng cảm thấy hài lòng hơn khi sử dụng sản phẩm của ngành. Theo

đó cũng sẽ giải quyết được những khó khăn của Công ty về khách hàng và thị trường tiêu thụ.

4.3. Kiến nghị

4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ

Ban hành quy định, cơ chế quản lý cấp nước và tiêu thụ nước sạch, điều chỉnh Luật tài nguyên nước cho phù hợp với điều kiện thực tế hiện nay.

Đầu tư vốn cho phát triển SXKD nước sạch. Đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, máy móc kỹ thuật.

Có chế tài xử phạt đối với các hành vi gây lãng phí, thất thoát trong kinh doanh nước sạch.

4.3.2. Kiến nghị với tỉnh Quảng Ninh

Tỉnh Quảng Ninh, căn cứ vào Luật Tài nguyên nước, vào Thông tư số 88/2012/TT-BTC, ban hành khung giá chung cho từng khu vực, trên cơ sở tính đúng tính đủ và đảm bảo quyền lợi cho doanh nghiệp lẫn người tiêu dùng.

Hỗ trợ, đầu tư vốn, để Công ty TNHH một thành viên Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh phát triển cơ sở hạ tầng, trang thiết bị kỹ thuật nhằm đảm bảo an toàn kỹ thuật trong việc sản xuất nước sạch phục vụ cho nhân dân.

KẾT LUẬN

Công ty TNHH Một thành viên Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh nỗ lực không ngừng để tồn tại và phát triển trong từng giai đoạn. Công ty đã đầu tư đổi mới công nghệ, dây chuyền sản xuất để chất lượng sản phẩm nước sạch ngày càng được nâng cao, được người sử dụng tin dùng.

Qua nghiên cứu đề tài "Phát triển mạng lưới KD nước sạch tại Công ty TNHH Một thành viên Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh", tác giả thấy rằng, Công ty là Doanh nghiệp sản xuất loại sản phẩm đặc biệt, có thị trường tiêu thụ riêng không bị ảnh hưởng bởi các loại sản phẩm khác, hầu như không có sự cạnh tranh của các đơn vị khác. Vì thế, để tình hình mạng lưới KD sản phẩm nước sạch của Công ty ngày càng phát triển, đạt hiệu quả tốt nhất và cao nhất, có thể đứng vững được trên thị trường trong thời kỳ tới, khi Việt Nam là thành viên Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO) và đạt hiệu quả về xã hội, góp phần tăng mức sống người dân trong địa bàn tỉnh Quảng Ninh. Đề tài nghiên cứu đã giải quyết được mục tiêu nghiên cứu đã đề xuất đó là:

Một là, Hoàn thiện, hệ thống hóa một số vấn đề lý luận chung về phát triển SXKD nước sạch

Hai là, Đánh giá thực trạng SXKD mạng lưới nước sạch (hoạt động quản trị, nhân sự, Marketing, hoạt động kinh doanh nước sạch...) tại Công ty kinh doanh nước sạch Quảng Ninh.

Ba là, Đề xuất một số giải pháp chủ yếu phát triển mạng lưới KD nước sạch, đáp ứng tốt nhất nhu cầu ngày càng cao của khách hàng trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh và nhu cầu phát triển của kinh tế thị trường.

Hy vọng những giải pháp đề xuất mang tính khả thi sẽ được các Cơ quan quản lý Nhà nước, Ngành Nước xem xét và áp dụng trong thực tiễn nhằm phát triển sản xuất kinh doanh trong tương lai, góp phần đẩy mạnh quá trình hiện đại hóa và hội nhập của ngành nước vào kinh tế Xã hội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ngô Ngọc Chương (2003), *Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của Công ty kinh doanh nước sạch Hà Nội*, Luận văn thạc sĩ.
2. Gleick, P. H., 1996: Tài nguyên nước. Bách khoa từ điển về khí hậu và thời tiết. S.H Scheneide, Nhà xuất bản Đại học Oxford, New York, quyển 2, trang 817 - 823.
3. Nguyễn Thị Hoa (2011), *Chính sách Nhà nước về Nước sạch và vệ sinh môi trường ở nông thôn Việt Nam giai đoạn 2006 - 2010*, Luận văn thạc sĩ.
4. Nguyễn Ngọc Lan (2009), *Phân tích chi phí - Lợi ích của Dự án cấp nước sinh hoạt cho các xã còn lại thuộc huyện Thanh Trì - Hà Nội*, Luận văn thạc sĩ.
5. Phạm Thị Xuân Lan (2011), *Giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh nước sạch tại Công ty cổ phần cấp nước Thủ Đức, Hồ Chí Minh*, Luận văn thạc sĩ.
6. Quyết định số 1929/2009/QĐ-TTg ngày 20 tháng 11 năm 2009 phê duyệt định hướng phát triển cấp nước đô thị quốc gia đến năm 2015 và tầm nhìn đến năm 2050.
7. Tài liệu của Công ty TNHH Một thành viên Kinh doanh nước sạch Quảng Ninh
8. Nguyễn Thống (2008), *Cấp thoát nước*, bài giảng, trường Đại học Bách khoa HCM.
9. Nguyễn Văn Tín, *Mạng lưới cấp nước tập 1*, NXB Khoa học Kỹ thuật 2001
10. Trung tâm Quốc gia về Nước sạch và Vệ sinh Môi trường nông thôn.
11. UBND Tỉnh Quảng Ninh, *Quyết định phê duyệt phương án giá nước và biểu giá nước sạch của Công ty TNHH một thành viên kinh doanh nước sạch Quảng Ninh*, Quyết định số 1582/QĐ-UBND, ngày 27/06/2012.

Tài liệu trên Internet

12. Sách thông tin CIA và Ngân hàng thế giới
http://www.adravietnam.org/index.php?option=com_content...