**QUY CHẾ**

**HỘI THI “KINH DOANH DỊCH VỤ XUẤT SẮC” NĂM 2024**

**TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC**

**1. Mục đích**

- Thiết thực lập thành tích chào mừng kỷ niệm 55 ngày thành lập Tổng công ty Điện lực miền Bắc và 70 năm ngày truyền thống Điện lực Cách mạng Việt Nam;

- Tạo phong trào thi đua học hỏi, nâng cao trình độ chuyên môn về công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng để nâng tầm giá trị doanh nghiệp và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng;

- Thông qua Hội thi giúp cán bộ công nhân viên đang làm công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng nắm chắc các quy định, văn bản quy phạm pháp luật và vận dụng linh hoạt vào công việc chuyên môn, xử lý tình huống thực tế nhằm nâng cao năng suất lao động, hiệu quả sản xuất kinh doanh và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

**2. Chủ đề Hội thi:** Chuyên nghiệp - Thân thiện - Hiệu quả từ “Tư duy” đến “Hành động”.

**3. Thành phần, đối tượng dự thi**

3.1. Thành phần dự thi:

Gồm 30 Đội thi là các Đơn vị của Tổng công ty Điện lực miền Bắc gồm:

- 27 Công ty Điện lực;

- Công ty Dịch vụ Điện lực miền Bắc;

- Trung tâm Chăm sóc khách hàng;

- Công ty Công nghệ thông tin Điện lực miền Bắc.

3.2. Đối tượng dự thi:

Thành viên các Đội thi là cán bộ công nhân viên có hợp đồng lao động từ 01 năm trở lên (tính từ thời điểm ban hành Quyết định tổ chức Hội thi) của các Đơn vị, có ý thức tổ chức kỷ luật tốt, không vi phạm kỷ luật lao động trong vòng 06 tháng tính tới thời điểm đăng ký dự thi.

3.3. Cơ cấu Đội thi:

Mỗi Đơn vị cử một Đội thi gồm các thành viên như sau:

- Thành viên chính thức: 03 người (có cả nam và nữ), trong đó có 01 Đội trưởng;

- Thành viên phụ: Tối đa 07 người (Tham gia cùng Đội thi trong phần thi chào hỏi).

**4. Lịch trình Hội thi:** Chi tiết theo Phụ lục I

**5. Cơ cấu giải thưởng**

5.1. Giải chính (16 giải):

- 01 Giải Nhất trị giá 50 triệu đồng kèm cờ;

- 02 Giải Nhì, mỗi giải trị giá 40 triệu đồng kèm cờ;

- 03 Giải Ba, mỗi giải trị giá 30 triệu đồng kèm cờ;

- 10 Giải Khuyến khích, mỗi giải trị giá 10 triệu đồng kèm cờ.

5.2. Giải phụ (11 giải):

- 01 Giải Phần thi chào hỏi ấn tượng nhất, trị giá 5 triệu đồng kèm cờ;

- 01 Giải Phần thi trắc nghiệm xuất sắc nhất, trị giá 5 triệu đồng kèm cờ;

- 01 Giải Phần thi tình huống xuất sắc nhất, trị giá 5 triệu đồng kèm cờ;

- 01 Giải Phần bổ sung tình huống xuất sắc nhất, trị giá 5 triệu đồng kèm cờ;

- 06 Giải Đội có video clip tình huống xuất sắc, mỗi giải trị giá 5 triệu đồng kèm cờ;

- 01 Giải Phong cách ấn tượng (đánh giá chung về phong cách, thái độ nhiệt tình hưởng ứng các hoạt động chính thức, hoạt động đồng hành, tích cực theo dõi các phần thi, tích cực tham gia Teambuilding), trị giá 5 triệu đồng kèm cờ.

**6. Nội dung thi**

- 30 Đội thi sẽ bốc thăm chia thành 10 nhóm thi (mỗi nhóm 03 Đội thi);

- Mỗi nhóm thi sẽ tranh tài với nhau trong 3 phần thi: Chào hỏi, câu hỏi trắc nghiệm, xử lý tình huống;

- Mỗi nhóm gồm 03 Đội thi sẽ tham gia với các phần thi như sau:

**6.1. Phần thi chào hỏi**

6.1.1. Nội dung, yêu cầu:

- Giới thiệu những thành tích nổi bật, những giải pháp sáng tạo trong công tác KD&DVKH mà Đơn vị đã đạt được;

- Phần thi được xây dựng liền mạch thành một tiết mục biểu diễn, Đội thi có thể lựa chọn các hình thức thể hiện như: Hoạt cảnh, tiểu phẩm, nhạc kịch, xiếc, múa hoặc các hình thức nghệ thuật khác phù hợp;

- Phần thi không vi phạm pháp luật và văn hóa doanh nghiệp của Tổng công ty. Các Đội thi được phép mang đạo cụ, mô hình, nhạc cụ lên sân khấu nhưng phải đăng ký với Ban Tổ chức trước ngày 10/9/2024, đồng thời đảm bảo an toàn, không ảnh hưởng đến phần thi của các Đội khác trong quá trình sử dụng.

6.1.2. Thời lượng:

- Thời lượng chuẩn bị: Tối đa 01 phút/ Đội;

- Thời lượng thi chính thức: Tối đa 05 phút/ Đội;

- Thời gian nhận xét của Ban Giám khảo: 02 phút/Đội;

6. 1.3. Đánh giá, chấm điểm:

Ngay sau khi mỗi Đội thi hoàn thành xong phần thi của mình, Ban Giám khảo sẽ đánh giá và công bố điểm.

Tổng số điểm tối đa là 30 điểm với thang chấm điểm gồm các tiêu chí như sau:

- Khả năng tạo ấn tượng ban đầu: 05 điểm;

- Đúng, đủ nội dung, chủ đề: 05 điểm;

- Cách trình bày độc đáo, sáng tạo, nghệ thuật: 05 điểm;

- Khả năng cuốn hút, truyền cảm hứng: 10 điểm;

- Có phong cách gắn kết, đồng đội: 05 điểm.

**6.2. Phần thi câu hỏi trắc nghiệm**

6.2.1. Nội dung, yêu cầu:

- Kiểm tra kiến thức của các Đội xoay quanh các chủ đề của Hội thi thông qua dạng câu hỏi trắc nghiệm;

- Với mỗi câu hỏi, có 15s để 03 Đội suy nghĩ và đưa ra đáp án. 03 Đội đồng thời đưa ra đáp án thông qua hệ thống nút bấm được đặt tại vị trí đứng của các Đội;

- Kết thúc mỗi câu hỏi, MC công bố đáp án của các Đội, đáp án chính xác và số điểm mà mỗi Đội nhận được;

- Chỉ 03 thành viên chính thức của Đội thi tham gia phần thi này.

6.2.2. Thời lượng:

- Thời lượng công bố thể lệ: 03 phút;

- Thời lượng thi chính thức: 15 phút/nhóm thi (tối đa).

6.2.3. Đánh giá, chấm điểm:

Phần thi trắc nghiệm bao gồm 09 câu hỏi, mỗi Đội có thể ghi được tối đa 30 điểm cho phần này:

- 05 câu hỏi mức độ dễ, mỗi câu trả lời đúng được 2 điểm. Không trả lời hoặc trả lời sai không bị trừ điểm;

- 02 câu hỏi mức độ vừa, mỗi câu trả lời đúng được 4 điểm. Không trả lời hoặc trả lời sai không bị trừ điểm;

- 02 câu hỏi mức độ khó, mỗi câu trả lời đúng được 6 điểm. Không trả lời 0 điểm, mỗi câu trả lời sai bị trừ 6 điểm. Sau mỗi câu hỏi khó, Ban Giám khảo sẽ yêu cầu Đội đã trắc nghiệm đúng giải thích lựa chọn của mình, nếu giải thích không đúng chỉ được cộng 3 điểm.

Trong phần thi này, nếu câu hỏi nào cả 03 Đội đều trả lời sai, quyền trả lời sẽ dành cho khán giả, khán giả trả lời đúng sẽ giành được quà của Ban Tổ chức Hội thi.

**6.3. Phần thi xử lý tình huống**

6.3.1. Nội dung, yêu cầu:

- Phần thi đánh giá khả năng nắm rõ và vận dụng đúng quy định, quy trình một cách hiệu quả, sáng tạo trong công tác Kinh doanh & Dịch vụ khách hàng;

- Đề thi là tình huống lựa chọn ngẫu nhiên;

- Mỗi Đội thi sẽ được tối đa 30 điểm khi xử lý tình huống của Đội mình;

- Chỉ 03 thành viên chính thức của Đội thi tham gia phần thi này;

- Các Đội còn lại cùng nhóm thi có quyền trả lời bổ sung phần trả lời tình huống của Đội thi;

- Khán giả có quyền trả lời bổ sung khi phần xử lý tình huống của Đội thi và phần trả lời bổ sung của 2 Đội thi còn lại chưa đầy đủ nội dung; khán giả trả lời đúng sẽ giành được quà của Ban tổ chức Hội thi.

6.3.2. Thời lượng:

- Thời lượng suy nghĩ và trình bày cách thức giải quyết tình huống: Tối đa 05 phút/Đội;

- Thời lượng để 2 Đội còn lại bổ sung phần xử lý tình huống: Tối đa 03 phút/Đội;

- Thời lượng để khán giả trả lời góp ý bổ sung tình huống (nếu có): Tối đa 03 phút/người.

6.3.3. Đánh giá, chấm điểm:

Tổng số điểm tối đa cho phần thi xử lý tình huống là 60 điểm với thang chấm điểm gồm các tiêu chí như sau:

- Trả lời đúng trọng tâm câu hỏi của tình huống, nắm rõ các quy định, quy trình liên quan và phản biện tốt câu hỏi của Ban Giám khảo (nếu có): Tối đa 20 điểm.

- Tính thuyết phục: Tối đa 10 điểm.

- Trả lời bổ sung phần thi tình huống của 2 Đội thi còn lại: Tối đa 15 điểm/tình huống.

**6.4. Sản xuất Video clip tình huống**

6.4.1. Nội dung, yêu cầu:

- Các Đơn vị xây dựng hai tình huống điển hình đã xảy ra tại Đơn vị hoặc tại các Đơn vị bạn hoặc tình huống giả định liên quan đến công tác kinh doanh và các dịch vụ Điện lực (Luật Điện lực, Luật Thương mại; các Thông tư, Nghị định liên quan, Quy trình kinh doanh điện năng, Quy định quy trình cung cấp Dịch vụ Điện lực và các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành…). Sau khi xây dựng tình huống và phần trả lời tình huống dự kiến, Đơn vị gửi cho Thường trực Ban Tổ chức Hội thi trước ngày 10/08/2024 (để tránh bị trùng nội dung), Ban Tổ chức sẽ góp ý và duyệt kịch bản tình huống xong trước ngày 20/08/2024, sau đó các Đơn vị tổ chức sản xuất Video clip tình huống**.**

- Mỗi Video clip tình huống được thể hiện bằng các hình thức phù hợp với nội dung, thời lượng không quá 03 phút; được quay và dựng hình bằng máy quay chuyên nghiệp **có thể có sử dụng tranh vẽ minh họa, hình ảnh đồ họa hoặc hình ảnh 3D để minh họa cho tình huống đưa ra giúp cho phần tình huống trực quan, sinh động, có thể thêm nhạc nền phù hợp.**

**- Yêu cầu khi xây dựng Video clip tình huống phải đảm bảo chất lượng (hình và tiếng), dung lượng để khi trình chiếu trên màn hình Led cỡ lớn không bị vỡ hình.**

**- Các Đơn vị có thể xây dựng các tình huống tham khảo theo các chủ đề sau: công tác chăm sóc khách hàng, quy định cấp điện, các dịch vụ điện lực, hợp đồng mua bán điện, hợp đồng các dịch vụ điện lực, tranh chấp trong mua bán điện, tranh chấp trong thực hiện hợp đồng dịch vụ, quản lý thiết bị đo đếm, ghi chỉ số công tơ, lập và phát hành hóa đơn tiền điện, thu tiền điện và theo dõi nợ, kiểm tra giám sát mua bán điện, dự báo phụ tải, điều chỉnh phụ tải, sử dụng điện tiết kiệm và hiệu quả, điện mặt trời mái nhà, cơ chế mua bán điện trực tiếp, kiểm tra giám sát mua bán điện, trộm cắp điện, tiếp nhận tài sản, chất lượng dịch vụ điện lực, cung ứng điện, xử lý khủng hoảng truyền thông liên quan đến công tác kinh doanh và dịch vụ điện lực … tham khảo các quy định liên quan tại Luật Điện lực, Luật Tiết kiệm năng lượng, Luật Thương mại, Luật Đo lường, Luật Báo chí…các Nghị định, Thông tư, Quy trình kinh doanh điện năng,** Quy định quy trình cung cấp **dịch vụ Điện lực và các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.**

6.4.2. Thời lượng: T**hời lượng mỗi video clip không quá 03 phút**

6.4.3. Đánh giá, chấm điểm:

Tổng số điểm tối đa cho mỗi Video clip là 15 điểm với thang chấm điểm gồm các tiêu chí như sau:

- Độ dài không quá 03 phút, tình huống hay, hấp dẫn, cuốn hút, phản ánh đúng chủ đề, **dẫn chứng chính xác, câu hỏi tình huống đưa ra thuyết phục, Video clip chưa từng tham gia cuộc thi khác**: Tối đa 10 điểm;

- Có sử dụng kỹ xảo, hiệu ứng, các kỹ thuật dựng, biên tập của truyền thông, truyền hình: Tối đa 05 điểm.

**7. Xếp hạng và trao giải**

- Ban Tổ chức căn cứ vào tổng điểm của các phần thi (chào hỏi, câu hỏi trắc nghiệm, xử lý tình huống và Video clip) của mỗi Đội để xếp hạng các Đội và trao các giải chính, giải phụ;

- Trường hợp 02 Đội bằng điểm nhau khi xét các giải chính, sẽ tính thêm các tiêu chí phụ theo thứ tự ưu tiên từ cao đến thấp như sau: Điểm phần thi xử lý tình huống, điểm phần thi câu hỏi trắc nghiệm, điểm phần thi chào hỏi, điểm 02 Video clip.

**8. Các Quy định chung**

8.1. Trang phục:

- Các phần thi trắc nghiệm và phần thi xử lý tình huống: mặc đồng phục công sở hoặc mặc quần bảo hộ lao động của Đơn vị;

- Đối với phần thi chào hỏi: các thành viên mặc trang phục phù hợp với nội dung.

8.2. Nội quy:

- Các Đội thi phải có mặt tại các địa điểm diễn ra hoạt động thi, sự kiện chính (Lễ khai mạc, Lễ bế mạc) đúng ngày, giờ của Ban Tổ chức và Ban Giám khảo. Nếu chậm quá 02 phút tính từ khi hoạt động bắt đầu mà Đội thi không có đủ thành viên chính thức thì Đội thi sẽ bị trừ 10 điểm trong tổng số điểm của phần thi. Nếu chậm quá 05 phút tính từ khi bắt đầu thi mà Đội thi không có đủ thành viên chính thức thì Đội thi sẽ bị loại khỏi phần thi đó.

- Các Đội thi cũng cần và thực hiện các phần thi đúng thời gian quy định của Quy chế Hội thi, nếu phần thi nào bị quá thời gian từ 10s sẽ bị trừ 2 điểm, quá thời gian 20s trừ 3 điểm, quá thời gian từ 30s đến 1 phút sẽ bị trừ 5 điểm, quá thời gian từ 1 phút trở lên sẽ bị trừ toàn bộ số điểm phần thi đó.

- Các Đội bố trí cho các thành viên của Đội thường xuyên có mặt tại nơi diễn ra Hội thi để chuẩn bị thi, tham gia thi, cổ vũ, học tập kinh nghiệm, hiểu biết thêm về kiến thức chuyên môn, kiến thức xã hội và kỹ năng xử lý tình huống trong công tác Kinh doanh & Dịch vụ khách hàng, Ban Tổ chức sẽ có sự điểm danh ngẫu nhiên để đánh giá việc này.

- Nghiên cứu các quy định của Quy chế này để thực hiện.

- Thành viên chính thức phải luôn đeo thẻ thí sinh do Ban Tổ chức Hội thi cấp trong khi thi và dự các sự kiện chính (Lễ khai mạc, Lễ bế mạc, họp chuyên môn).

- Các Đội thi không được mang vào khu vực thi tài liệu; các phương tiện kỹ thuật thu, phát, truyền tin khác (như điện thoại di động, máy tính bảng, máy ghi âm...), ngoại trừ là đạo cụ cho Phần thi chào hỏi.

- Các vật dụng phục vụ thi sẽ được Ban Tổ chức cung cấp. Không được sử dụng các thủ thuật để gian lận trong khi thi.

- Cổ động viên của các Đội thi không được nhắc bài cho Đội thi dưới mọi hình thức, tham gia cổ vũ nhiệt tình, sôi nổi trên tinh thần đoàn kết, văn minh, lịch sự.

- Những trường hợp vi phạm, tùy theo mức độ sai phạm sẽ bị trừ vào kết quả thi hoặc hủy kết quả thi.

- Các nội dung, quy định khác liên quan đến Hội thi sẽ được Ban Tổ chức công bố tại ngày khai mạc Hội thi.

8.3. Xử lý vi phạm quy chế thi:

- Tất cả thành viên của các Đội thi nếu vi phạm các quy định trong Quy chế này đều phải lập biên bản và xử lý kỷ luật.

- Tuỳ theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét xử lý bằng các hình thức cảnh cáo hoặc hủy bỏ kết quả thi.

- Trường hợp các thí sinh có các hành vi vi phạm nghiêm trọng như cố ý gây rối, mất trật tự trong khu vực thi… có thể bị truy tố trước pháp luật.

- Các Đội thi có quyền tố giác các trường hợp vi phạm quy chế thi cho trưởng Ban Giám khảo hoặc trưởng Ban Tổ chức, đi kèm bằng chứng cụ thể.

8.4. Xử lý các vướng mắc trong quá trình thi:

- Trong trường hợp có vấn đề vướng mắc liên quan đến Hội thi cần được giải đáp, khiếu nại, Đội trưởng của Đội thi sẽ trao đổi lại với Thành viên Thường trực Ban Tổ chức Hội thi để xem xét giải quyết. Thời hạn tối đa tiếp nhận giải quyết là 30 phút sau khi công bố kết quả phần thi.

- Ban Tổ chức Hội thi có quyền thay đổi về quy trình hoặc quy định vào bất kỳ lúc nào để đảm bảo việc giải quyết những phát sinh phù hợp với thực tế diễn biến của toàn bộ Hội thi. Ban Tổ chức Hội thi cũng có thẩm quyền loại bất cứ Đội thi nào vào bất kỳ thời điểm nào nếu Đội thi đó làm ảnh hưởng đến các yêu cầu về tổ chức Hội thi.

- Quyết định của Ban Tổ chức Hội thi sẽ là kết quả cuối cùng, các Đội thi đều phải tuân thủ theo quyết định của Ban Tổ chức Hội thi.

8.5. Nộp hồ sơ tham dự và 02 Video clip tình huống

Các Đơn vị nộp hồ sơ tham dự (theo mẫu tại phụ lục 2 của Quy chế Hội thi) và 02 Video clip tình huống (kèm theo phần trả lời tình huống bằng file word) gửi về Tổng công ty trước ngày 30/8/2024. Trường hợp cần thay đổi thành viên đăng ký tham dự, Đơn vị cần gửi đề nghị về Ban Tổ chức bằng văn bản trước ngày thi hoặc thay đổi thành viên chính thức bằng thành viên dự bị trước thời điểm thi của Đội 2h đồng hồ.

Các thành viên Ban Tổ chức, Ban Giám khảo, Tổ Thư ký, các Đơn vị thành viên, các thành viên tham gia Hội thi căn cứ Quy chế này để thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề cần trao đổi, đề nghị liên hệ trực tiếp với Thường trực Ban Tổ chức Hội thi (ông Nguyễn Văn Tin - Trưởng Ban Kinh doanh Tổng công ty, điện thoại 0988760018) để cùng phối hợp giải quyết.

**Phụ lục I**

**LỊCH TRÌNH HỘI THI**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***STT*** | ***Ngày*** | ***Hoạt động*** | ***Mô tả*** | ***Địa điểm*** |
| 1 | Trước 10/8/2024 | Nộp kịch bản tình huống | Gửi về Ban Kinh doanh Tổng công ty (đảm bảo tính bảo mật nội dung tình huống). |  |
| 2 | 14/8/2024 | Lễ Công bố và Bốc thăm | Công bố thông tin chi tiết về Hội thi, giải đáp thắc mắc của các Đơn vị.  Bốc thăm chia nhóm thi. | Trụ Sở Tổng công ty (theo hình thức trực tuyến) |
| 3 | 30/8/2024 | Nộp hồ sơ tham dự, nộp video clip tình huống cho Ban tổ chức Hội thi | Nộp hồ sơ đăng ký danh sách thành viên Đội thi *(theo phụ lục II gửi kèm)* cho Đơn vị đăng cai tổ chức Hội thi*;* mỗi đội nộp 2 video clip tình huống (bằng USB) hoặc link trên Google Drive) kèm theo phần trả lời tình huống bằng bản word cho Ban Tổ chức Hội thi. | Công ty Điện lực Nghệ An, Ban Kinh doanh EVNNPC |
| 4 | 24/9/2024 | BTC đón tiếp các Đội thi | BTC bố trí đón tiếp các Đội thi từ 14h ngày 24/9/2024. |
| 5 | 25/9/2024 | Tập trung & chạy thử chương trình | Các Đội thi được làm quen sân khấu theo thứ tự bốc thăm chia nhóm. |
| 6 | 26/9/2024 | Lễ khai mạc | Thời gian: 7h - 8h |
|  | Hội thi | Thời gian bắt đầu: 8h00 26/9/2024  Thời gian kết thúc dự kiến: 12h00 27/9/2024 |
| 7 | 27/9/2024 | Thời gian: 7h00 - 12h00 |
|  | Teambuilding | Thời gian: 14h30-16h30 |
|  | Bế mạc | Thời gian: 18h30-21h30 |  |

**Phụ lục II**

**HỒ SƠ THAM DỰ**

**HỘI THI “KINH DOANH DỊCH VỤ XUẤT SẮC” NĂM 2024**

**TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Họ tên** | **Vị trí** | **Số CCCD** | **Ảnh (tỷ lệ 4:6)** |
| 1 |  | Đội trưởng |  |  |
| 2 |  | Thành viên chính thức |  |  |
| 3 |  | Thành viên chính thức |  |  |
| 4 |  | Thành viên dự bị và tham gia cùng phần thi chào hỏi |  |  |
| 5 |  | Thành viên dự bị và tham gia cùng phần thi chào hỏi |  |  |
| 6 |  | Thành viên dự bị tham gia cùng phần thi chào hỏi |  |  |
| 7 |  | Thành viên tham gia cùng phần thi chào hỏi |  |  |
| 8 |  | Thành viên tham gia cùng phần thi chào hỏi |  |  |
| 9 |  | Thành viên tham gia cùng phần thi chào hỏi |  |  |
| 10 |  | Thành viên tham gia cùng phần thi chào hỏi |  |  |

Đơn vị cam kết:

- Các thông tin trên là hoàn toàn chính xác.

- Thành viên các Đội thi là cán bộ công nhân viên của Đơn vị có hợp đồng lao động từ 1 năm trở lên (tính từ thời điểm ban hành *Quyết định tổ chức Hội thi*), có ý thức tổ chức kỷ luật tốt, không vi phạm kỷ luật lao động trong vòng 06 tháng tính tới thời điểm đăng ký dự thi.

- Đội thi sẽ chấp hành nghiêm túc Quy chế và kế hoạch của Ban Tổ chức Hội thi.