

CÔNG TY TNHH CẤP THOÁT NƯỚC CẦN THƠ
CAN THO WATER SUPPLY AND SEWERAGE COMPANY, LTD

Dự án GTZ TA No: 2000.2208.7 - Project GTZ TA No: 2000.2208.7
Tài liệu dự án số: CT-CDP - Project Document No.: CT- CDP
Phát hành lần: 01 - Edition: 01

BẢN THẢO
KẾ HOẠCH PHÁT TRIỂN CÔNG TY 2007 – 2010
- Phát triển Thể chế và Tổ chức cho công tác Quản lý nước thải -

DRAFT

CORPORATE DEVELOPMENT PLAN 2007 – 2010
- with particular Emphasis on Institutional Development of Wastewater Management -



CẦN THƠ – Tháng 03 Năm 2007
CAN THO – March 2007

Tên Công ty: **Công ty TNHH cấp thoát nước Cần Thơ**
Địa chỉ: **2A Nguyễn Trãi, Thành phố Cần Thơ**
Giám đốc: **Ông TRƯƠNG QUỐC TRẠNG**
Chủ tịch: **Ông LA QUỐC NGHĨA**
Company's Name: **Can Tho Water Supply and Sewerage Company, LTD**
Address: **2A Nguyen Trai Street, Can Tho City**
Director: **Mr. TRUONG QUOC TRANG**
Chairman: **Mr. LA QUOC NGHIA**

CÔNG TY TNHH CẤP THOÁT NƯỚC CẦN THƠ

Người liên hệ:

**Ông La Quốc Nghĩa
(Chủ tịch)**

Tel.: +84 71 821710

Fax: +84 71 824082

E-Mail: thoatnuoc_ct@yahoo.com

Địa chỉ:

**2A Nguyễn Trãi
Phường An Hội, Quận Ninh Kiều
Thành phố Cần Thơ
Việt Nam**

Kế hoạch này được chuẩn bị do:

**Nhóm soạn thảo CDP
Công ty CTN Cần Thơ**

CAN THO WATER SUPPLY AND SEWERAGE COMPANY

Your contact person:

**Mr. La Quoc Nghia
(Chairman)**

Tel.: +84 71 821710

Fax: +84 71 824082

E-Mail: thoatnuoc_ct@yahoo.com

Address:

**2A Nguen Trai Street
An Hoi Ward, Ninh Kieu District
Can Tho City
Vietnam**

This CDP report was prepared by:

**CDP Preparation Team
of the CT- WSSC**

MỤC LỤC

DỮ LIỆU CHUNG VỀ CÔNG TY.....	1
QUY MÔ KỸ THUẬT CỦA CÁC HẠNG MỤC THU GOM VÀ XỬ LÝ NƯỚC THẢI TRONG KẾ HOẠCH.....	2
SỰ CẦN THIẾT CỦA CÔNG TÁC LẬP KẾ HOẠCH PHÁT TRIỂN CÔNG TY	5
LẬP KẾ HOẠCH PHÁT TRIỂN CÔNG TY	6
PHẦN 1: TUYÊN BỐ CHÍNH SÁCH CỦA GIÁM ĐỐC CÔNG TY.....	8
PHẦN 2: CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN CÔNG TY	10
Mục tiêu của Phát triển Thể chế và Tổ chức	10
Tình hình hiện tại về Thể chế và Tổ chức	11
Các Chiến lược Phát triển của Công ty	13
PHẦN 3: CÁC MỤC TIÊU HOẠT ĐỘNG	18
3.1 Quản Lý Tài Chính.....	18
Tình hình hiện tại về Quản lý tài chính	18
Các chiến lược quản lý tài chính của Công ty	20
3.2 Quản Lý Quan Hệ Khách Hàng	22
Tình hình hiện tại về Quản lý khách hàng	22
Chiến lược về quản lý khách hàng của chúng ta.....	22
3.3 Quản Lý Tài Sản.....	25
Tình hình hiện tại về Quản lý tài sản	25
Chiến lược quản lý tài sản của Công ty	26
Quy trình thủ tục vận hành và bảo dưỡng tài sản	28
3.4 Lập Hồ Sơ Tài Sản	29
Tình hình hiện tại về Hồ sơ tài sản	29
Chiến lược về lập hồ sơ tài sản.....	30
3.5 Quản Lý Nguồn Nhân Lực.....	31
Tình hình hiện tại về Quản lý Nguồn nhân lực	32
Chiến lược quản lý nguồn nhân lực của công ty	33

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1: Các Kế hoạch hoạt động 2007 – 2010

PHỤ LỤC 2: Tài liệu Hội thảo Soạn thảo CDP (21. 06. – 30. 06. 2006)

TABLE OF CONTENTS

GENERAL COMPANY DATA	1
TECHNICAL DIMENSIONS OF THE PLANNED WASTEWATER COLLECTION & TREATMENT FACILITIES	2
THE RATIONAL OF CORPORATE PLANNING	5
PREPARATION OF THE CORPORATE DEVELOPMENT PLAN	6
PART 1: THE DIRECTOR’S POLICY STATEMENT	8
PART 2: CORPORATE OBJECTIVES	10
<i>Objectives of Institutional and Organizational Development</i>	10
<i>Current Institutional and Organizational Situation</i>	11
<i>Our Corporate Strategies</i>	13
PART 3: OPERATIONAL OBJECTIVES	18
3.1 <i>Financial Management</i>	18
<i>Current Situation of Financial Management</i>	18
<i>Financial Management Strategies</i>	20
3.2 <i>Customer Relations Management</i>	22
<i>Current Situation of Customer Relations Management</i>	22
<i>Our Customer Relations Management Strategies</i>	22
3.3 <i>Asset Management</i>	25
<i>Current Situation of Asset Management</i>	25
<i>Our Asset Management Strategies</i>	26
<i>Asset O&M Procedures</i>	28
3.4 <i>Asset Documentation</i>	29
<i>Current Situation of Asset Documentation</i>	29
<i>Our Strategies on Asset Documentation</i>	30
3.5 <i>Human Resource Management (HRM)</i>	31
<i>Current Situation in HRM</i>	32
<i>Our HRM Strategies</i>	33

APPENDICES

ANNEX 1: Action Plans for 2007 – 2010

ANNEX 2: Workshop Documentation (June 21 – June 30, 2006)

CÁC KÝ HIỆU VIẾT TẮT

ADC	Trung tâm Lưu trữ hồ sơ tài sản
BKHĐT	Bộ Kế hoạch và đầu tư
BQLDA Tỉnh	Ban Quản lý Dự án Tỉnh
BQLDA TW	Ban Quản lý Dự án Trung Ương
BTC	Bộ Tài chính
BVMT	Bảo vệ môi trường
BXD	Bộ Xây dựng
CDP	Kế hoạch Phát triển Công ty
CK & ĐT	Cơ khí và điện tử
CP	Chính phủ Việt Nam
CTN	Cấp thoát nước
Cty CP	Công ty Cổ phần
Cty TNHH	Công ty Trách nhiệm Hữu hạn
DNNN	Doanh nghiệp Nhà nước
GFA	Tổ chức Dự án Nông nghiệp (Công ty tư vấn Đức và Cố vấn kỹ thuật cho WWM)
GIS	Hệ thống thông tin địa lý
GKW	Công ty tư vấn cho thành phần Hỗ trợ tài chính “Chương trình Bắc I”
GTZ	Tổ chức Hợp tác Kỹ thuật Đức
HTTC	Hỗ trợ Tài chính
KfW	Ngân hàng tái thiết Đức
KHKT	Khoa học kỹ thuật
MIS	Hệ thống thông tin quản lý
QLNNL	Quản lý Nguồn Nhân lực
SKHDT	Sở Kế hoạch và Đầu tư
STC	Sở Tài chính
STNMT	Sở Tài nguyên và Môi trường
TCHC	Tổ chức Hành chính
Tp	Thành phố
TSCĐ	Tài sản cố định
UBND	Ủy Ban Nhân Dân
VAT	Thuế giá trị gia tăng
WB	World Bank
WWM	Dự án quản lý nước thải tại các tỉnh lỵ
CT	Cần Thơ
SGTCC	Sở Giao thông công chính
SKHDT	Sở Kế hoạch và Đầu tư
SGTCC	Sở Giao thông và Công chính

ABBREVIATIONS

<i>ADC</i>	<i>Asset Documentation Center</i>
<i>CCU</i>	<i>Customer Care Unit</i>
<i>CDP</i>	<i>Corporate Development Plan</i>
<i>DoF</i>	<i>Department of Finance</i>
<i>DoNRE</i>	<i>Department of Natural Resources and Environment</i>
<i>DPI</i>	<i>Department of Planning and Investment</i>
<i>EP</i>	<i>Environmental Protection</i>
<i>FC</i>	<i>Financial Cooperation</i>
<i>GFA</i>	<i>Technical Advisor for WWM TA</i>
<i>GIS</i>	<i>Geospatial Information System</i>
<i>GKW</i>	<i>Consulting Company for the FC program component “Program North I”</i>
<i>GTZ</i>	<i>Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (German Technical Cooperation)</i>
<i>HRM</i>	<i>Human Resource Management</i>
<i>KfW</i>	<i>Kreditanstalt für Wiederaufbau (German Development Bank)</i>
<i>LTD</i>	<i>Limited Liability</i>
<i>MIS</i>	<i>Management Information System</i>
<i>MoC</i>	<i>Ministry of Construction</i>
<i>MoFi</i>	<i>Ministry of Finance</i>
<i>MPI</i>	<i>Ministry of Planning and Investment</i>
<i>O&M</i>	<i>Operation & Maintenance</i>
<i>PC</i>	<i>People’s Committee</i>
<i>PMIS</i>	<i>Personal Management Information System</i>
<i>PMU</i>	<i>Project Management Unit</i>
<i>PWC</i>	<i>Public Works Company</i>
<i>SOE</i>	<i>State Owned Enterprise</i>
<i>SOP</i>	<i>Standard Operation Procedure</i>
<i>TC</i>	<i>Technical Cooperation</i>
<i>TNA</i>	<i>Training Needs Assessment</i>
<i>TUPWS</i>	<i>Department of Transport and Urban Public Works</i>
<i>VAT</i>	<i>Value-added Tax</i>
<i>WB</i>	<i>World Bank</i>
<i>WS</i>	<i>Water Supply</i>
<i>WSSC</i>	<i>Water Supply and Sewerage Company</i>
<i>WW</i>	<i>Wastewater</i>
<i>WW&D</i>	<i>Wastewater & Drainage</i>
<i>WWM</i>	<i>Wastewater Management in Provincial Urban Centers Vietnam Project</i>

CÔNG TY CẤP THOÁT NƯỚC CẦN THƠ

KẾ HOẠCH PHÁT TRIỂN CÔNG TY (CDP) 2007 – 2010

DỮ LIỆU CHUNG VỀ CÔNG TY

Tên Công ty:

Công ty TNHH cấp thoát nước Cần Thơ

Sau đây gọi là **CTY CTN Cần Thơ**.

Địa chỉ:

2A Nguyễn Trãi, Phường An Hội, Quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ

Chủ tịch:

ÔNG LA QUỐC NGHĨA

Giám đốc:

ÔNG TRƯƠNG QUỐC TRẠNG

Theo đề xuất của Sở Xây dựng và Sở Nội vụ Thành phố Cần Thơ, ngày 28/6/2004 UBND Tp Cần Thơ ra quyết định số 924/QĐ-CT-UB chuyển đổi Công ty Cấp thoát nước Cần Thơ từ doanh nghiệp nhà nước thành Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên có tên là Công ty TNHH Cấp thoát nước Cần Thơ.

Tổng giá trị thực tế của Công ty tại thời điểm chuyển đổi là 222.524.542.742 đồng (USD 13.968.900) trong đó tổng giá trị thực tế của phần vốn Nhà nước là 125.172.457.559 đ (USD 7.857.655).

Cùng ngày, Công ty được đăng ký tại Sở KHĐT TP theo đăng ký kinh doanh số 5704000008 (Đăng ký lần đầu). Tổng giá trị thực tế của phần vốn Nhà nước nói trên được tính là vốn điều lệ của Công ty.

Nhiệm vụ chính của Công ty như nêu trong quyết định thành lập, quyết định chuyển đổi bao gồm:

- Sản xuất và kinh doanh nước sạch
- Dịch vụ thoát nước và xử lý nước thải
- Xây dựng các công trình dân dụng và chuyên ngành với công suất dưới 20.000 m³/ngày đêm và các công trình kỹ thuật hạ tầng
- Sản xuất và kinh doanh thiết bị vật tư chuyên ngành cấp thoát nước
- Sản xuất và kinh doanh nước uống tinh khiết
- Dịch vụ tư vấn, thiết kế, giám sát các dự án cấp thoát nước
- Xây dựng các tuyến ống cấp thoát nước qua các cầu hiện có
- San lấp mặt bằng
- Dặm vá đường

Là đại diện của chính quyền, UBND Tp Cần Thơ là chủ sở hữu duy nhất của Công ty và toàn bộ tài sản của Công ty. Các cơ quan liên quan là Sở Tài chính,

GENERAL COMPANY DATA

Company's Name:

Can Tho Water Supply and Sewerage Company Ltd., hereinafter referred to as: CT-WSSC

Address:

2A Nguyen Trai Street , An Hoi Ward, Ninh Kieu District, Can Tho City

Chairman:

Mr. LA QUOC NGHIA

Director:

Mr. TRUONG QUOC TRANG

On June 28, 2004 the People's Committee (PC) of Can Tho City issued Decision No. 924/QĐ-CT-UB on converting the Can Tho Water Supply and Sewerage Company from the status of a State Owned Enterprise (SOE) into a "Limited liability one member Company", hereinafter called the Can Tho Water Supply and Sewerage Company Ltd. (CT-WSSC).

The registered value of the Company at the time of conversion was in the amount of VND 222.524.542.742 (USD 13.968.900), including the state's capital with a value of VND 125.172.457.599 (USD 7.857.655).

At the same day the Company was registered at the Can Tho City's Department of Planning and Investment (DPI) under the business registration number 5704000008 (first registration). The above quoted state's capital of the registered value was acknowledged as the Company's charter capital.

The main tasks of the Company, as stated in its establishment deed, respectively transformation deed, include:

- *Production and sales of clean water*
- *Sewerage service and waste water treatment*
- *Construction of civil works, specialized water supply works like. water plants up to a capacity < 20,000m³/d and infrastructure engineering works*
- *Production and trade of water supply and sewerage equipment and materials*
- *Production and sales of pure drinking water*
- *Consultancy, designing and supervisory services for water supply and sewerage projects*
- *Water supply & sewer river crossings using existing bridges*
- *Surface leveling*
- *Road mending*

The sole owner of the Company and all its assets is the PC of Can Tho, as the representative of the state. Immediate stakeholders are the city's Department of Finance (DoF), Department of Transport and Urban

Sở Giao thông công chính (SGTCC) và Sở KHĐT.

Public Works Services (TUPWS) and the DPI.

Việc chuyển đổi Xí nghiệp Thoát nước Cần Thơ thuộc Công ty Cấp thoát nước Cần Thơ (DNNN), sang Xí nghiệp Thoát nước Cần Thơ thuộc Công ty TNHH Cấp thoát nước được tiến hành theo quyết định của Giám đốc Công ty số 05/QĐ-CTN ra ngày 17/7/2004.

The takeover of the wastewater and drainage (WW&D) division and its related service duties from the former SOE to the CT-WSSC was formalized by the Company's director in his Decision No. 05/QĐ-CTN dated on July 13, 2004.

QUY MÔ KỸ THUẬT CỦA CÁC HẠNG MỤC THU GOM VÀ XỬ LÝ NƯỚC THẢI ĐÃ CÓ KẾ HOẠCH

TECHNICAL DIMENSIONS OF THE PLANNED WASTEWATER COLLECTION & TREATMENT FACILITIES

Thành phố Cần Thơ đang đối mặt với rất nhiều vấn đề môi trường vì hệ thống thoát nước và xử lý nước thải hiện trạng không phù hợp, đặc biệt khu vực trung tâm có mật độ dân cư cao.

The city of Can Tho suffers from a number of environmental problems caused by the inadequacies of the existing wastewater disposal systems, especially in the densely populated central areas.

Hệ thống thoát nước thiết kế mới sẽ được xây dựng vào 2007-2008 nhằm cải thiện các điều kiện môi trường thành phố Cần Thơ thông qua việc nâng cấp, cải tạo và sửa chữa hệ thống cống chung hiện có trong trung tâm thành phố. Để cải tạo các khu vực ngập úng, dự án sẽ xây dựng thêm các cửa thu nước mưa, lắp đặt các tuyến cống mới và cải tạo lại hệ thống mương thoát cũ.

The newly designed wastewater disposal scheme, which will be implanted in 2007-08, will improve the environmental conditions of Can Tho city by upgrading and rehabilitating the existing combined sewerage system within the city centre. For the improvement of the flooded areas the construction of additional storm water inlets, rehabilitation of existing drainage and new pipes are planned.

Chính phủ Việt Nam thông qua Bộ Tài chính và Chính phủ Cộng Hòa Liên Bang Đức thông qua KfW (Ngân hàng Tái thiết Đức), đã thỏa thuận cung cấp tài chính cho dự án với tổng số tiền lên tới 14,4 triệu Euro, trong đó khoảng 70% từ nguồn vốn KfW. Sau khi xem xét hồ sơ thầu, ngày 10.08.2006, UBND TP Cần Thơ đã phê duyệt lại tổng mức đầu tư dự án do giá dự thầu tăng cao. Tổng mức đầu tư dự án tăng lên đến 18,7 triệu Euro trong đó khoản vay từ KfW chiếm 52%, còn lại 48% từ chính phủ Việt Nam.

The Government of Vietnam, through the Ministry of Finance, and the Government of the Federal Republic of Germany, through the KfW (Kreditanstalt für Wiederaufbau), have mutually agreed to fund the project with a total amount of 14.4 million Euros, of which approximately 70% is committed from KfW sources. On August 10, 2006, after evaluation of the tender documents the Can Tho PC agreed on a modification of the project cost due to increased bidding prizes. Thus, the modified total project amount was raised to 18,7 million Euros and will be funded by approximately 52% from KfW and 48% from Government of Vietnam.

Các thông số thiết kế hệ thống thoát nước

Design Criteria for the Wastewater Disposal Scheme

Sự phát triển dân số: Theo số liệu trong niên giám thống kê Việt Nam năm 2002 thì tỷ lệ tăng dân số đến năm 2020 bình quân là 1,2%/năm, dẫn đến dân số tính toán trong khu vực dự án như sau:

Population Growth: Data of the Vietnamese Statistical Yearbook of 2002 indicated that the likely growth rate until the year 2020 is in the range of 1.2% per year, resulting in the following population figures within the project area:

Bảng 1: Dân số hiện tại và dự đoán trong tương lai tại khu vực dự án nước thải (làm tròn)

Table 1: Present and Predicted future Population of within the Wastewater Project Area (rounded)

Năm / Year	2003	2010	2020
Dân số / Population	140,000	160,000	180,000

Lượng nước tiêu thụ: Theo số liệu của công ty Cấp Thoát nước Cần Thơ trong 3 năm gần đây nhất, lượng nước tiêu thụ trung bình hàng năm tăng khoảng 11% năm, với 103 lít/người/ngày năm 2003.

Water Consumption: Based on CT-WSSC data the annual average increase in water consumption during the last three years was approximately 11% per year, with an initial consumption of 103 liter/day/capita in 2003.

Căn cứ Quyết định số 63/1998/QĐ-TTg ngày 18 tháng 3 năm 1998 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Định hướng phát triển cấp nước đô thị Quốc gia đến năm 2020; nhu cầu dùng nước cho Cần Thơ ước tính khoảng 150 lít/người/ngày đến năm 2010, với tỷ lệ cấp nước 90%; và nhu cầu sử dụng nước là 165 lít/người/ngày, với 95% dân số được đầu nối với hệ thống thoát nước đến năm 2020, trong đó tỉ lệ lượng nước thải ước tính là 80% lượng nước cấp.

Do đó, lượng nước thải sinh hoạt được ước tính là 120 lít/người/ngày đến năm 2010 và 132 lít/người/ngày đến năm 2020.

Các yếu tố thiết kế cơ bản: Hệ thống xử lý trong tương lai được thiết kế như hệ thống thoát nước chung cả nước mưa và nước thải với 'lưu lượng mùa mưa' bằng 2 lần 'lưu lượng mùa khô', và cộng thêm tỷ lệ lượng nước thấm vào 10%.

Bảng 2 tổng hợp các thông số thiết kế chính cho khu vực dự án hiện nay, phía bắc sông Cần Thơ.

In accordance to the Decision No. 63/1998/QĐ-TTg on the approval for "Development orientation of water supply in national level cities until 2020" issued by the Prime-Minister dated 18th March 1998, the water demand for Can Tho can be estimated at 150 liter/day/capita until 2010, with a service ratio of 90%; and a demand of 165 liter/day/capita and 95% population ratio connected to the wastewater system in 2020, out of which 80% are assumed as waste water production.

Domestic wastewater production is therefore predicted at 120 liter/day/capita in 2010 and 132 liter/day/capita in 2020.

Principle Design Considerations: The future disposal scheme is designed as a combined storm water/sewerage system with a maximal 'Wet Weather Flow' (MWWF) of two (2) times the 'Dry Weather Flow' (DWF), and an additional infiltration rate of 10%.

Table 2 summarizes the main design values for the present project area, located north of the Can Tho River.

Bảng 2: Các thông số thiết kế cho hệ thống xử lý nước thải /

Table 2: Design values for the Wastewater Disposal Scheme

Hạng mục / Item	Đơn vị / Unit	2010	2020
Nhu cầu dùng nước / Domestic water consumption	(l/ng/ngày) / (l/c/day)	150	165
Lượng nước thải / Wastewater Production	(l/ng/ngày) / (l/c/day)	120	132
Lưu lượng trung bình mùa khô / Average Dry Weather Flow	(m ³ /ngày) / (m ³ /d)	22,550	28,542
Lưu lượng trung bình mùa khô + nước thấm / Average Dry Weather Flow + Infiltration	(m ³ /ngày) / (m ³ /d)	24,805	31,362
Lưu lượng tối đa mùa mưa / Maximal Wet Weather Flow	(m ³ /s)	0.727	

Mô tả các tuyến cống bao nước thải

Tuyến cống bao dọc sông Cần Thơ bắt đầu từ đường Hòa Bình và chạy qua các đường Ngô Gia Tự, Hai Bà Trưng và Nguyễn Thị Minh Khai đến trạm bơm nước thải Quang Trung. Kích thước tuyến cống bao từ 400 mm đến 1200 mm. Ít nhất có một trạm bơm dâng được xây dựng để giảm độ sâu chôn cống.

Tuyến cống bao chính cho khu vực phía Bắc dự án xây dựng trên đường Mậu Thân và chạy qua trạm bơm nước thải Rạch Ngỗng, chợ Xuân Khánh và đến trạm bơm Quang Trung. Đường kính từ 400 mm đến 1000 mm.

Tuyến cống bao chính cho khu vực phường Thới Bình và An Hòa chạy dọc bờ Bắc kênh Cái Khế, bắt đầu từ đường Nguyễn Trãi với đường kính từ 300

Description of Interceptor Sewers

The interceptor sewer for the Can Tho River commences in Hoa Binh Street and runs via Ngo Gia Tu, Hai Ba Trung and Nguyen Thi Minh Khai Streets to the site of the proposed Quang Trung Pumping Station. The diameter ranges between 400 mm and 1200 mm. One lifting station is required to limit the installation depth of the sewer.

The main interceptor sewer for the northern part of the project area is located in Mau Than Street and runs via the Rach Ngong Pumping Station to the Xuan Khanh Market and the Quang Trung Pumping Station. The diameters range from 400 mm to 1,000 mm.

The main interceptor sewer for Thoi Binh and An Hoa Wards is located along the northern bank of the Cai Khe Canal, commencing at Nguyen Trai Street with a

mm đến 600 mm và có một trạm bơm dâng.

Tuyến cống bao chính cho khu vực phường An Nghiệp và An Cư nằm bên phía Nam kênh Cái Khế, chạy dọc đường Hoàng Văn Thụ của bờ Nam kênh Cái Khế. Có ba tuyến cống bao chạy dọc bờ Nam kênh Cái Khế (đoạn phía đông, đoạn trung tâm, đoạn phía tây).

Đoạn cống bao nước thải phía đông bắt đầu từ đường Hoàng Văn Thụ, qua phía tây đường Nguyễn Trãi và chạy theo hướng tây đến kênh Xáng Thối, sau đó quay về phía Nam chạy dọc theo bờ Đông của kênh Xáng Thối và hồ đến đường Đề Thám cuối phía Nam của hồ. Kích thước cống từ 300 mm đến 600 mm. Nó sẽ nối vào trạm bơm Xáng Thối trên đường Đề Thám cuối phía Nam của hồ. Trên tuyến cống đó có thêm một trạm bơm dâng. Đoạn cống bao phía đông sẽ được xây dựng trong dự án nâng cấp đô thị Việt Nam (VUUP).

Đoạn cống bao trung tâm bắt đầu từ đầu đường Huỳnh Thúc Kháng với kênh Xáng Thối và chạy theo hướng Nam của bờ Tây kênh Xáng Thối trên đường mới được xây dựng dọc theo bờ Tây kênh Xáng Thối và hồ. Nó sẽ được nối vào trạm bơm Xáng Thối trên đường Đề Thám cuối phía Nam của hồ. Kích thước cống 300 mm và 400 mm. Đoạn cống chạy dọc theo kênh và hồ sẽ được xây dựng trong dự án nâng cấp đô thị Việt Nam (VUUP).

Đoạn cống bao nước thải phía Tây bắt đầu từ khoảng 100 m phía đông của kênh Xáng Thối ở bên phía Đông QL 1 theo dọc đường Huỳnh Thúc Kháng. Nó chạy theo hướng Tây đến đường Mậu Thân rồi nối với tuyến cống bao trên đường Mậu Thân. Trên tuyến có xây dựng hai trạm bơm dâng. Các tuyến cống có đường kính 300 mm.

Tuyến cống bao phía Nam Cần Thơ bắt đầu từ khoảng 200 m phía đông của cầu Quang Trung. Tuyến cống chạy theo hướng Nam và sau đó theo hướng đông, cắt qua đường Quang Trung và nối với tuyến cống bao trên đường QL 91. Tuyến cống bao chạy dọc theo đường QL 91 trước khi đổ vào trạm bơm, bơm nước thải về trạm xử lý nước thải. Tuyến cống bao được thiết kế cho phép các cống nước thải từ các khu đô thị mới và các khu thương mại có thể kết nối vào được. Tuyến cống bao chính có đường kính 1200 mm.

Trạm xử lý nước thải

Vị trí trạm xử lý nước thải tập trung của thành phố Cần Thơ được đặt ở bờ bắc kênh Cái Sâu gần sông Hậu. Trạm có xử lý cơ học và sinh học để giảm thiểu BOD và COD theo tiêu chuẩn Việt Nam.

Bùn phát sinh trong quá trình xử lý nước thải sẽ được làm ổn định bằng cách xử lý kỵ khí, phơi khô rồi đổ ra bãi rác hoặc có thể sử dụng cho nông nghiệp.

diameter of 300 mm to 600 mm and one lifting station.

The main interceptor sewers for An Nghiep and An Cu Wards, located in the south of the Cai Khe Canal, is located along Hoang Van Thu Street on the southern bank of the Cai Khe Canal. There are three separate interceptor sewers located along the south bank of the Cai Khe Canal (eastern section, central section and western section).

The eastern section of the interceptor sewer commences in Hoang Van Thu Street west of Nguyen Trai Street and runs westwards to the Xang Thoi Canal, then turns south along the east bank of the Xang Thoi Canal and Lake up to De Tham Street at the south end of the lake. The diameters range from 300 mm to 600 mm. It discharges into the proposed Xang Thoi Pumping Station at De Tham Street at the south end of the lake. There, one additional lifting station is required. The eastern section of this sewer will be constructed under the WB sponsored Vietnam Urban Upgrading Project (VUUP).

The central section of the interceptor sewer commences at the junction Huynh Thuc Khang Street and Xang Thoi Canal and runs southwards at the west bank of the Xang Thoi Canal under the new road to be built along the west bank of the Xang Thoi Canal and Lake. It discharges into the proposed Xang Thoi Pumping Station at De Tham Street at the south end of the lake. The diameter of the sewer is 300 mm and 400 mm. The section of the sewer along the canal and lakeside will also be constructed under the Vietnam Urban Upgrading Project (VUUP).

The western section of the interceptor sewer commences in Huynh Thuc Khang Street approximately 100 meters east of Xang Toi Canal at the eastern side of the National Route No. 1. It runs westwards to Mau Than Street where it joins the Mau Than Street interceptor sewer. On this route two lifting stations are required. The sewer has a diameter of 300 mm.

The Can Tho South Interceptor commences approximately 200 meters eastwards of the Quang Trung Bridge. The sewer runs southwards and then eastwards, crossing the Quang Trung Street and joining the National Road No. 91. The interceptor is located along the National Road No. 91 before discharging into the pumping station, which delivers the sewerage to the Wastewater Treatment Plant. The interceptor is designed to allow future connections of wastewater sewers from new developed residential and commercial area. This main sewer has a diameter of 1,200 mm.

The Wastewater Treatment Plant

The site for the future central wastewater treatment plant of Can Tho City is situated on the east bank of the Cai Sau Canal near the Hau River. The plant provides mechanical treatment and biological reduction of BOD and COD according to Vietnamese Standards.

The sludge from wastewater treatment will be stabilized by means of anaerobic digestion, air dried and disposed at a solid waste site or of use for agricultural purposes.

Công suất trung bình của trạm đến năm 2010 được thiết kế là 22.550 m³/ngày, với lưu lượng tối đa là 0,726 m³/s.

Quy trình xử lý bao gồm các hạng mục sau:

- Song chắn rác
- Bể lắng cát
- Bể lắng sơ bộ
- Bể lọc sinh học kiểu nhỏ giọt
- Bể lắng thứ cấp
- Bể ngấu bùn (kỵ khí)
- Sân phơi bùn.

Quy trình xử lý chính thức sẽ được lựa chọn dựa trên kết quả đấu thầu quốc tế (theo hình thức của FIDIC, sách vàng) và thủ tục đánh giá thầu bao gồm đánh giá chi phí động về vốn đầu tư, các chi phí vận hành và bảo dưỡng cho giai đoạn 20 năm.

The average hydraulic capacity of the plant for the year 2010 is designed at 22,550 m³/d, with a maximum hydraulic flow of 0,726 m³/sec.

This treatment process consists of the following components:

- Screening
- Sand removal
- Primary sedimentation
- Biological treatment by trickling filters
- Final sedimentation
- Sludge digestion (anaerobic)
- Sludge drying beds

The final treatment process selection is based on the results of the international functional tendering (FIDIC Yellow Book) and bid evaluation procedure, which includes a dynamic cost evaluation of capital costs and operation and maintenance costs for a period of 20 years.

SỰ CẦN THIẾT CỦA CÔNG TÁC LẬP KẾ HOẠCH PHÁT TRIỂN CÔNG TY

Mục tiêu lập kế hoạch phát triển công ty đối với công ty cấp thoát nước Cần Thơ là xác định và thiết lập các chiến lược và hoạt động cần thiết nhằm cung cấp dịch vụ thoát nước bền vững. Cần tập trung các nguồn lực sẵn có cho các hoạt động chính để cải thiện các điều kiện hoạt động của công ty như thiếu vốn đầu tư và tái đầu tư, nguồn thu hạn hẹp, chi phí năng lượng tăng, cơ sở hạ tầng xuống cấp và năng lực cán bộ công nhân viên còn hạn chế.

Kế hoạch Phát triển Công ty sẽ phản ánh các kết quả của quá trình lập kế hoạch chiến lược tại Công ty hồi tháng 6 năm 2006, cho phép công ty xác định các giải pháp ưu tiên và triển khai các chiến lược thực hiện có hiệu quả.

Kế hoạch phát triển công ty là văn bản chỉ đạo định hướng cho công tác quản lý và sắp xếp công ty, đưa ra biện pháp cân đối để giải quyết các vấn đề quản lý quan trọng nhất của Công ty, gồm: các phương án về cơ cấu tổ chức trong tương lai, các vấn đề về tính giá và quản lý tài chính, quản lý quan hệ khách hàng và sự tham gia của cộng đồng, quản lý tài sản, lập hồ sơ tài sản và quản lý nguồn nhân lực. Kế hoạch phát triển công ty sẽ hỗ trợ công ty trong việc phát triển khung thể chế và nâng cao nội lực của công ty đáp ứng đòi hỏi về quản lý hệ thống thoát nước ở thành phố Cần Thơ.

Kế hoạch chiến lược công ty được trình bày trong báo cáo kế hoạch phát triển công ty mang tính định hướng theo mục tiêu và theo nhu cầu. Trước tiên, chúng ta sẽ xác định mục tiêu phát triển chính, tiếp theo xác định các biện pháp để đạt được các mục tiêu đó. Các hoạt động được xác định theo thứ tự ưu tiên và được thực hiện theo thứ tự ưu tiên đó.

Không giống như quá trình lập kế hoạch thông thường, lập kế hoạch chiến lược tập trung vào xây

THE RATIONAL OF CORPORATE PLANNING

The purpose of corporate planning for the Can Tho Water Supply & Sewerage Company (CT-WSSC) is the identification and formulation of key strategies and actions necessary to achieve sustainable wastewater service delivery. The concentration of our available resources on key actions is vital to improve the Company's operational conditions, which are still characterized by limited funds for asset investment and replacements, a restricted revenue stream, increasing energy cost, deterioration of existing infrastructure, and limited workforce capacities.

As such, this CDP is reflecting the results of a participative strategic planning process that took place in our Company in June 2006, allowing us the identification of priority measures and the development of effective implementation strategies.

This CDP is our Company's institutional planning and management guideline, representing a balanced approach that addresses the Company's foremost management issues, including: institutional and organizational perspectives, financial management and tariff issues, customer relations management and community participation, asset management and documentation, and human resources management. The CDP guides the development of the institutional framework and our internal capacities that are required for the management of drainage and wastewater facilities for the city of Can Tho.

Strategic corporate planning, as presented in this CDP report, is objective and demand-driven. At first we set our main development objectives, and then identified ways to achieve them. Actions are prioritized and will be carried out accordingly.

Unlike conventional development planning, strategic planning focuses on medium-term planning, taking a

dựng kế hoạch trung hạn, và mang tính thực tiễn cao. Vì thế công ty chúng ta chỉ đưa vào kế hoạch những hoạt động mang lại lợi ích cụ thể (hữu hình) trong vài năm. Ngoài ra, lập kế hoạch chiến lược mang tính liên ngành; kết hợp các biện pháp tổ chức, kỹ thuật, tài chính, quan hệ khách hàng và phát triển nguồn nhân lực để đạt được cùng một mục tiêu.

Một yêu cầu đặc biệt đối với công ty chúng ta là việc tổ chức lại một đơn vị chức năng quản lý Nước thải có hiệu lực trong cơ cấu tổ chức hiện tại của công ty. Theo dự kiến thì hệ thống cơ sở hạ tầng thu gom và xử lý nước thải do KfW đồng tài trợ sẽ đi vào hoạt động vào năm 2008. Vì thế, hiện nay công ty đang chuẩn bị các kế hoạch phù hợp để thiết lập các điều kiện về thể chế tổ chức, kỹ thuật và tài chính nhằm đảm bảo công tác vận hành và bảo dưỡng an toàn hệ thống cơ sở hạ tầng kỹ thuật thoát nước và xử lý nước thải hiện tại và tương lai. Việc xây dựng kế hoạch phát triển nguồn nhân lực và thực hiện chương trình đào tạo để nâng cao các kỹ năng cần thiết cho công tác quản lý nước thải hiệu quả cũng là một vấn đề quan trọng.

strictly practical orientation. Thus, our Company included in their plans only those actions that are leading to tangible benefits over a period of years. Moreover, strategic planning is interdisciplinary; it aligns organizational, financial, customers, technical, and HRM measures into a clear and interrelated framework.

A particular requirement for our Company is the establishment of an efficient wastewater management department within the existing Company structure. It is expected that the KfW co-financed wastewater collection and treatment infrastructure is ready for operation in the year 2008. Hence, the Company is now preparing appropriate plans to establish suitable institutional, technical, and financial conditions, assuring appropriate operation and maintenance (O&M) of the existing and new wastewater infrastructure. An important aspect is the development of a human resources plan, and the implementation of a training program for improving the required skills for appropriate wastewater management.

LẬP KẾ HOẠCH PHÁT TRIỂN CÔNG TY

PREPARATION OF THE CORPORATE DEVELOPMENT PLAN

Kế hoạch phát triển công ty được thiết lập trong suốt đợt hội thảo kéo dài 9 ngày tổ chức tại Cần Thơ, từ 21/6 đến 30/6/2006. Đây cũng là kết quả của quá trình tham vấn và tham gia của ban lãnh đạo công ty, tổ công tác lập kế hoạch phát triển công ty, đại diện các phòng chức năng chuyên môn và tổ chức hành chính. Nhóm tư vấn GTZ đã tham gia vào quá trình đánh giá thể chế và quá trình soạn thảo kế hoạch phát triển công ty.

This CDP was established and structured during a comprehensive nine days seminar that took place in Can Tho from June 21 until June 30, 2006 and is the result of a consultative and participatory process, involving the Company's senior management and the Company's CDP 'task force', representing the various technical and administrative divisions. The GTZ advisory team was engaged in the institutional assessments and during the CDP preparation process.

Công ty đã áp dụng phương pháp “thảo luận linh hoạt” để đảm bảo sự quán triệt về quá trình soạn thảo kế hoạch phát triển công ty. Sự tham gia tích cực của các đại biểu góp phần to lớn vào việc nâng cao nhận thức cũng như việc xác định các nhu cầu và yêu cầu đích thực về công tác thể chế của Công ty bao gồm việc thiết lập các chính sách, các mục tiêu phát triển công ty, các chiến lược và kế hoạch hành động cho giai đoạn 2007-2010.

The Company applied the 'metaplan' method, ensuring appropriate visualization of the CDP elaboration process. Active participation of the participants contributed greatly to awareness building and the identification of our true institutional needs and requirements; including the formulation of Company policies, development objectives, strategies, and actions plans for the period 2007 until 2010.

Tuy nhiên, ban lãnh đạo công ty cũng cho rằng kế hoạch này là công cụ linh hoạt và cần được cập nhật các vấn đề ưu tiên mới phát sinh vào bản kế hoạch phát triển công ty, phù hợp với chính sách quản lý nước thải của quốc gia cũng như của tỉnh, các điều kiện môi trường và nhu cầu thực tế của khách hàng. Do vậy, hàng năm công ty sẽ xem xét và cập nhật nội dung kế hoạch trước khi lập dự toán ngân sách hàng năm.

However, the Company's management believes that this plan is a flexible instrument that needs to accommodate new emerging priorities, in line with national as well as provincial wastewater policies, environmental conditions, and actual customer demands. It is, therefore, the Company's intention to review and update the content of this plan annually, prior to the annual budget process.

Thành công của kế hoạch phát triển công ty chủ yếu phụ thuộc vào nguồn thu nhập hợp lý của công ty thông qua việc áp dụng giá nước thải đủ để trang trải chi phí hoạt động của công ty và đường lối chỉ đạo triệt để của chủ tịch, giám đốc công ty và chủ sở hữu

The success of the plan's implementation will largely depend on an adequate revenue stream through the application of a cost covering customer tariff and the thorough guidance of the Company's chairman, director and the Company's owner – the PC of Can Tho City.

công ty – UBND Thành phố Cần Thơ.

Ngoài ra, lãnh đạo Công ty sẽ chú trọng tới việc chỉ đạo thực hiện lịch trình các hoạt động trong Kế hoạch phát triển Công ty. Công ty sẽ tìm kiếm các nguồn lực và cơ hội bên ngoài để hỗ trợ cho việc thực hiện Kế hoạch Phát triển công ty, như dự án quản lý nước thải của GTZ đã hỗ trợ việc xây dựng kế hoạch quản lý nước thải.

Moreover, the management will pay full attention to focus our staffs on the implementation schedule of agreed CDP activities. The Company will seek for external resources and opportunities to support the implementation of this CDP, such as the GTZ sponsored WWM project, which provides us with selected support for the development of an appropriate wastewater management scheme.

**PHẦN 1:
TUYÊN BỐ CHÍNH SÁCH CỦA GIÁM ĐỐC
CÔNG TY**

“Tuyên bố chính sách” của giám đốc công ty bao gồm “Sứ mệnh”, “Tầm nhìn”, “Các giá trị” và “Các mục tiêu chiến lược” của công ty. Tuyên bố chính sách này là các nguyên tắc định hướng cho sự phát triển của công ty được thể hiện trong Kế hoạch phát triển công ty. Các nhân viên của công ty sẽ đóng vai trò là những sứ giả của “Tuyên bố Chính sách” công ty, vận dụng tinh thần của Tuyên bố Chính sách này cho mục đích lập kế hoạch chiến lược và cho công việc thực hiện hàng ngày.

SỨ MỆNH lớn nhất của chúng ta là cung cấp các dịch vụ công cộng cho nhân dân thành phố Cần Thơ, bao gồm các dịch vụ cung cấp nước theo nhu cầu và có chất lượng cao, cũng như các dịch vụ thoát nước và quản lý nước thải.

Ngoài ra, trách nhiệm của Công ty chúng ta phải góp phần làm giảm sự ô nhiễm nước ngầm và nước mặt, cũng như làm giảm tình trạng ngập úng theo mùa tại Thành phố Cần Thơ. Do đó việc bảo vệ môi trường trở thành công việc trọng tâm của công ty nhằm xây dựng thành phố Cần Thơ trở thành một thành phố “Xanh, Sạch, Đẹp”.

Vì vậy, Công ty chúng ta sẽ góp phần vào việc nâng cao sức khỏe và lợi ích cộng đồng, cũng như vào sự phát triển kinh tế của Thành phố Cần Thơ và các vùng ven nội.

TẦM NHÌN của chúng ta là trong thời gian 10 năm nữa chúng ta sẽ trở thành Công ty cấp nước thoát nước hàng đầu tại khu vực phía Nam. Chúng ta sẽ cung cấp các dịch vụ tốt nhất có thể cho khách hàng của mình và do đó xây dựng được lòng tin bền chặt với cấp trên của Công ty chúng ta là UBND Thành phố.

Chúng ta cam kết sẽ chuyển biến mạnh thành một doanh nghiệp có trách nhiệm giải trình và tự chủ cao, có hoạt động tài chính đáng tin cậy, không ỷ lại vào sự bao cấp của nhà nước. Chúng ta sẽ cải thiện năng lực tài chính để có thể đầu tư vào các công trình cấp thoát nước tại các vùng lân cận.

Khách hàng của chúng ta là những nhân tố chính và cũng là lý do tồn tại của Công ty chúng ta. Do đó, chúng ta sẽ phấn đấu nâng cao uy tín của Công ty, xứng đáng là đơn vị phục vụ đáng tin cậy của khách hàng, luôn luôn hiểu được các nhu cầu đòi hỏi của khách hàng và sẵn sàng cung cấp các dịch vụ hoàn hảo theo kỳ vọng và sự “tự nguyện trả tiền” của khách hàng.

Để thỏa mãn khách hàng của chúng ta, đội ngũ công nhân viên của Công ty cần được thường xuyên đào tạo, có động lực cao và phấn khởi phục vụ khách hàng. Ngược lại, chúng ta cần luôn luôn chú trọng chăm lo cải thiện điều kiện làm việc và các lợi ích của

**PART 1:
THE DIRECTOR’S POLICY STATEMENT**

The following ‘Policy Statement’ is presenting the Company’s ‘Mission’, ‘Vision’, ‘Values’, and ‘Strategic Goals’, which are the guiding principles for the orientation and development of this CDP report. Our employees are committed of applying the spirit of the Policy Statement as a guideline for the strategic planning purposes and during day-to-day operations alike.

*Our core **MISSION** is the provision of public services for the citizen of Can Tho City, which includes demand oriented and high quality water supply services, as well as drainage and waste water management services.*

Moreover, it is our responsibility to contribute to the reduction of groundwater and surface water pollution, as well as reduction of seasonal inundations in the City of Can Tho. Environmental protection is thereby our focal point of attention in order to keep our city ‘Green, Clean & Beautiful’.

Thus, our Company contributes to the improvement of public health and convenience as well as to the economic development of Can Tho’s urban and periurban districts.

*It is our **VISION** to become, over a period of ten years, the best performing water supply provider and wastewater managing company in southern Vietnam. It is our intention to provide best possible services for our customers and, thus, building the trust and the bond with the Company’s owner - the city’s Peoples Committee.*

We are committed to develop into an accountable, autonomous government enterprise, operating financially self-reliant, without essential governmental subsidies. We will improve our financial capacity to the extent that we are able to invest into the construction of water supply and drainage networks in neighboring locations.

Our customers are our key actors and our reason ‘to be’, without we would not exist. We will, therefore, strive to increase our reputation as a reliable service organization that understands the needs and requirements of our customers and provides services in accordance to customer expectations and their ‘willingness-to-pay’.

In order to satisfy our customers, our staff will be constantly trained, highly motivated and enthusiastic in serving our customers. In return, we care about or employees, assuring improving working conditions and benefits over a period of time.

người lao động.

CÁC GIÁ TRỊ (PHƯƠNG CHÂM) trong Công ty chúng ta sẽ xuyên suốt trong mọi hoạt động của chúng ta, đối với từng cá nhân cũng như cả tập thể, bao gồm các mặt sau đây:

- Kỹ năng làm việc chuyên nghiệp và đa dạng,
- Coi trọng trước hết lợi ích của khách hàng,
- Hiệu quả hoạt động và an toàn lao động,
- Sự trung thành, đoàn kết và công bằng trong và ngoài Công ty,
- Đổi mới, sáng tạo và hăng hái ở mọi cấp của Công ty.

Để hoàn thành được tầm nhìn của Công ty, chúng ta xây dựng **CÁC MỐC MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC** cơ bản cần thực hiện cho đến năm 2010 như sau:

- Hoàn thành việc chuyển đổi Công ty sang mô hình Công ty mẹ-Công ty con,
- Kết nối được 100% các hộ dân vào mạng lưới cấp nước,
- Thiết lập được một hệ thống quản lý nước thải toàn diện và phù hợp để đấu nối được 90% các hộ dân của Cần Thơ,
- Hoàn thành dự án quản lý nước thải được tài trợ bằng nguồn vốn ODA của Chính phủ Cộng hòa liên bang Đức,
- Giảm mức thất thoát nước xuống tới 25%,
- Đào tạo và củng cố đội ngũ cán bộ công nhân viên, tăng tỉ lệ tốt nghiệp Đại học thêm 10% và tốt nghiệp Trung cấp thêm 20%,
- Cải thiện việc tự chủ tài chính thông qua việc áp dụng giá bù đắp chi phí.

Ngoài ra Công ty chúng ta sẽ áp dụng luật Bảo vệ Môi trường mới 12/2005 vào công tác thu gom và xử lý nước thải tại Thành phố Cần Thơ.

*Our corporate **VALUES** are governing our behavior, individually as well as collectively, are comprising the following attributes:*

- *Professionalism and diversification of skills,*
- *Putting the customer's interests first,*
- *Operational efficiency and labor safety,*
- *Loyalty, solidarity and equality within and outside the Company, and*
- *Innovation, creativity and enthusiasm at all corporate levels.*

*For accomplishing our corporate vision we identified some basic **STRATEGIC GOALS** that we like to implement until 2010, as follows.*

- *Complete the conversion into a mother-daughter model company,*
- *Connect 100% of the city's households to the water supply network,*
- *Set-up a comprehensive and suitable waste water management system that connects 90% of Can Tho's households,*
- *Complete the ongoing wastewater management project, funded by an ODA loan of the Government of the Federal Republic of Germany,*
- *Reduce 'non-revenue' water rate to 25%,*
- *Train and reinforce our staff; increase the number of university graduates about 10% and the number of college graduates about 20%, and*
- *Improve financial autonomy through the introduction of cost covering tariffs.*

In addition, the new environment protection law of 12/2005 will be applied as reference for our Company with regard to wastewater collection and treatment in Can Tho City.

**PHẦN 2:
CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN CÔNG TY**

**PART 2:
CORPORATE OBJECTIVES**

Nắm bắt cơ hội và đương đầu với những khó khăn, tăng cường thể mạnh và vượt qua những thách thức là các nguyên tắc chỉ đạo trong công tác tổ chức và thể chế của Công ty.

Seizing opportunities and opposing constraints, fostering our strength and overcoming external threats are the Company's guiding institutional and organizational principles.

Mục tiêu của Phát triển Thể chế và Tổ chức

Objectives of Institutional and Organizational Development

Mục tiêu của Phát triển Thể chế và Tổ chức là tìm tòi những thay đổi hợp lý, những điều chỉnh, và những cải tiến về các điều kiện khung cho hoạt động của Công ty, cơ cấu tổ chức và các thiết chế quản lý của Công ty Công việc này nhằm tạo ra các điều kiện khung thuận lợi cho phép Công ty hoàn thành các mục tiêu phát triển và các mốc mục tiêu chiến lược theo đúng tiến độ và hiệu quả kinh tế.

The objective of institutional and organizational development is the quest for appropriate changes, adjustments, and reforms of the Company's institutional framework conditions, organizational structure, and management set-up. The ultimate aim is the establishment of 'conducive' framework conditions that allow the Company to achieve, in a timely and cost efficient manner, our corporate objectives and strategic goals.

Các điều kiện khung đôi khi cần được điều chỉnh đúng lúc để thích nghi được với các thách thức ngày càng lớn đối với Công ty. Việc tăng cường tính tự chủ và việc bù đắp chi phí cho các dịch vụ của Công ty, và việc hình thành chính sách về giá dịch vụ thích hợp, những quy định đúng đắn của ngành và việc kiểm toán, việc nâng cao trách nhiệm giải trình là những điều cần thiết để đáp ứng các kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng và khả năng phục vụ của Công ty chúng ta.

Framework conditions need to be adjusted from time to time to address the growing challenges of the Company. The incremental development of institutional autonomy, cost recovery of our services and the set-up of an appropriate customer tariff policy, proper sector regulations, supportive external audit, and improving accountability are in need to meet increasing customer expectations and our service delivery capacity.

Những thay đổi nội bộ rất cần có để rút ngắn khoảng cách giữa khung pháp quy nhà nước với các đòi hỏi cung cấp dịch vụ và các kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng. Công ty cần được quản lý theo cách thức hữu hiệu và hiệu quả đảm bảo chi phí vận hành thấp. Với sự tin tưởng chung là hoạt động 'bền vững' cần đến việc áp dụng tính giá đủ trang trải các chi phí, chúng ta cam kết quản lý các hoạt động theo phong cách chuyên nghiệp và cung cấp các dịch vụ theo các tiêu chuẩn tốt nhất có thể và với chi phí thấp nhất có thể.

Internal changes must take place to bridge between the government's regulatory framework and the service delivery requirements and community expectations. The Company must be managed in an efficient and effective manner, assuring 'least' cost operations. In line with generally accepted belief that 'sustainable' operations require the introduction of a 'cost covering' customer tariff, we are committed to manage our operations in a professional manner, and, as such, delivering our service at 'best possible' standard and cost.

Chiến lược phát triển thể chế và tổ chức toàn diện của chúng ta cuối cùng sẽ tạo ra các hoạt động hiệu quả và bền vững. Do đó, các chiến lược được trình bày trong Kế hoạch phát triển Công ty này, sẽ đề cập đến các lĩnh vực chủ yếu, bao gồm cả quản lý tài chính, quản lý quan hệ khách hàng, quản lý tài sản và quản lý nguồn nhân lực.

Our comprehensive institutional and organizational development strategy will lead, ultimately, to efficient and sustainable operations. Hence, the strategies addressed in this CDP, respond to our main operational fields, including financial management, customer relations management, asset management, and human resources management.

Tình hình hiện tại về Thể chế và Tổ chức

Chế độ giám sát bên ngoài

Sở Giao thông công chính là bên hữu quan chính của Công ty, chịu trách nhiệm giám sát chung các hoạt động của Công ty. Các hoạt động này được Sở GTCC đánh giá hàng tháng. Ngoài ra, hàng quý, đoàn của Sở Tài chính sẽ đánh giá các hoạt động tài chính của Công ty. Về quản lý tài chính, Công ty chúng ta phải chấp hành các quy định của Bộ Tài chính, như Thông tư số 49/2006TT-BTC ngày 6.6.2006 và 58/2002/TT-BTC ngày 28/6/2002. Thông tư này hướng dẫn quản lý tài chính cho các công ty TNHH một thành viên nhà nước. Thông tư quy định các nguyên tắc về quản lý vốn và tài sản, doanh thu, chi phí và giá, lợi nhuận và việc sử dụng, kế hoạch tài chính, kế toán và kiểm toán

Cho đến nay, phạm vi trách nhiệm và nhiệm vụ đối với hệ thống công trình thoát nước hiện có và cả các công trình thu gom cũng như các công trình xử lý nước thải sẽ được xây dựng trong tương lai cũng chưa được Ủy ban Nhân dân Tỉnh xác định cụ thể. Vì thế cần thiết phải có quy định một khung pháp quy của Tỉnh về việc cung cấp các dịch vụ về nước thải, trong đó xác định rõ quyền hạn và nghĩa vụ của Ủy Ban Nhân dân, các bên có liên quan khác, của Công ty và của khách hàng. Hiện tại, chúng ta áp dụng Nghị định 67 để thu phí môi trường từ khách hàng. Mọi chi phí Vận hành và bảo dưỡng hệ thống nước thải và thoát nước vẫn do UBND Thành phố cung cấp theo kế hoạch được duyệt.

Chính sách nội bộ

Sau khi được chuyển đổi thành Công ty TNHH một thành viên, Giám đốc Công ty đã ban hành Bản Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Công ty TNHH một thành viên CTN Cần Thơ ngày 3/7/2004. Chính sách nội bộ của Công ty chúng ta tập trung vào việc phân định rõ ràng các chức năng và trách nhiệm trong công ty. Các quy chế này cần được rà soát lại để làm cơ sở cho việc sắp xếp cơ cấu phù hợp với việc quản lý nước thải và các hoạt động.

Các chức năng và nhiệm vụ của các phòng, ban, đội và các chi nhánh được nêu trong các quy chế nội bộ ban hành vào các ngày 16/6/1998, 09/11/2001, 25/8/1999, và 20/7/2001. Mối năm 2005, chúng ta đã ban hành Quy chế làm việc để xác định các quyền hạn và trách nhiệm của thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Công ty.

Các văn bản khác quy định nhiệm vụ và trách nhiệm bao gồm:

- Quyết định số 382/2001.QĐ.CN quy định trách nhiệm và quyền hạn của Ban Quản lý dự án, phòng Kế hoạch, Phòng tổng hợp và vật tư
- Quyết định số 82/1999-QĐ-CN đổi tên Phòng Kế hoạch Tài vụ thành Phòng Tài chính Kế toán

Current Institutional and Organizational Situation

External Supervisory Regime

The Department of Transportation and Public Works Services (TUPWS) is the Company's main stakeholder, in charge of general external supervisory. Our Company's performance is evaluated on a monthly basis by TUPWS. In addition, the Department of Finance (DoF) supervises our financial affairs each quarter in general terms. With regard to financial management, our Company follows Ministry of Finance (MoF) regulations, e.g. Circular No. 49/2006TT-BTC dated June 6, 2006 and Circular No. 58/2002/TT-BTC dated June 28, 2002. The latter Circular is a Guideline for a "One member Ltd Company" owned by the state. It regulates the principles of Ltd Company's capital and asset management, revenues, expenditures and prices, profits and their use, financial planning, accounting and auditing.

At present, the scope of responsibilities and tasks, with regard to exiting drainage facilities and the future waste water collection and treatment works, are not yet finally defined by the PC. Therefore, we need to set up a clear provincial regulatory framework for the provision of waste water services, defining the rights and obligations of the PC, other key stakeholders, the Company, and the customers. Actually, we apply the Decree 67 to collect an environmental fee from customers. All O&M cost for the management of the wastewater and drainage system is still provided by City PC, according to agreed plans.

Internal Policies

After being converted into Ltd. Company, the Director has promulgated an Organizational and Operational Charter of Can Tho Water Supply and Sewerage/Drainage Company on July 03rd 2004. Our Company's internal policy is focusing on an accountable allocation of functions and responsibilities within the organization. This regulation is the basis for the set-up of an appropriate waste water management structure.

Functions and responsibilities of departments, units, teams and divisions are described in the internal regulations, dated June 16, 1998; November 09, 2001; August 25, 1999; August 14, 2000; and July 20, 2001. A more recent Working Regulation of 2005 determines the rights and responsibilities of the Heads of all entities subordinated to the Company.

Other documents regulating tasks and duties are:

- Decision No. 382/2001.QĐ.CN on Rights & Responsibilities of the Project Management Unit (PMU), Technical Department and Material Department
- Decision No. 82/1999-QĐ-CN of the Director on

- Quy định chức năng nhiệm vụ và quyền hạn của phân xưởng cơ khí số 290/2000/QĐ.CN
- Quyết định số 243/2001-QĐ-CN quy định chức năng, nhiệm vụ của phòng thí nghiệm, đội an ninh và đội sửa chữa.

Changing the name of the Planning and Accounting Department to Finance and Accounting Department

- Regulation No. 290/2000/QĐ.CN of the Director on Functions and Duties of the Mechanical Workshop
- Regulation No. 243/2001-QĐ-CN of the Director on Functions and Duties of the Laboratory Team, the Security Unit and the Repairing Team

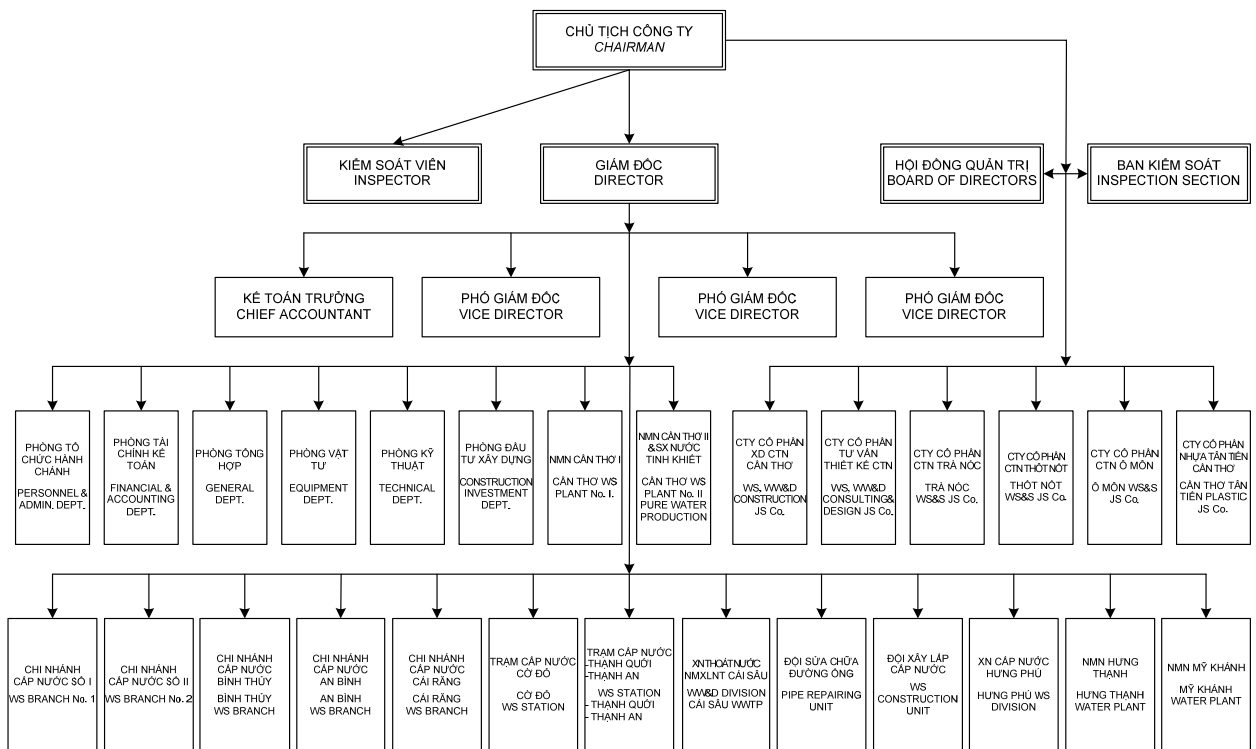
Cơ cấu tổ chức

Organizational Structure

Sơ đồ dưới đây mô tả cơ cấu tổ chức hiện hành của Công ty Cấp thoát nước Cần Thơ.

The following chart represents the current organizational chart of the CT-WSS Company.

Sơ đồ tổ chức Cty TNHH CTN Cần Thơ / Organizational Chart of the CT-WSSC



Cơ cấu tổ chức là một vấn đề chính yếu cho sự phát triển tương lai của Công ty chúng ta. Cơ cấu lại Công ty một cách hợp lý, hiệu quả và lô gích là một trong những thách thức hiện tại và tương lai cho phép chúng ta hoàn thành được các nhiệm vụ và trách nhiệm về sau. Trong quá trình cơ cấu lại, chúng ta cũng cần lưu tâm đến các mốc mục tiêu chiến lược và kế hoạch cổ phần hóa.

The organizational structure is a key issue for the future development of our Company. Restructuring the Company in a rational, efficient and logic way, is one of the present and future challenges, enabling us to meet our future tasks and responsibilities. During the process of restructuring, we will take into account our strategic goals and equitization plan.

Cơ cấu quản lý

Management Structure

Chủ tịch công ty là đại diện của Công ty do UBND TPCT cử theo nhiệm kỳ 5 năm. Chủ tịch bổ nhiệm và quyết định mức lương Giám đốc Công ty sau khi được sự chấp thuận của chủ sở hữu-UBNDTP. Chủ tịch còn quyết định bổ nhiệm các phó Giám đốc. Chủ tịch Công ty chịu trách nhiệm trình bày Kế hoạch kinh doanh hàng năm và các báo cáo tài chính của Công ty với UBNDTP, quyết định các mức lương, sắp xếp cơ cấu tổ chức, ký kết các hợp đồng đầu tư và kinh

The chairman is the authorized representative of the Company nominated by the PC for period of 5 years. The chairman nominates the Company's director and determines his salary, based on mutual agreement with the PC. He also nominates the vice-directors. The chairman is responsible for the presentation of the Company's annual business plan and financial reports to the PC, decides about the salary levels, sets up the internal organizational structure, signs investments and business contracts, and implements all decisions made

doanh và thực hiện mọi quyết định của UBNDTP.

Kiểm tra nội bộ:

Công ty chúng ta hiện đang có một kiểm soát viên nội bộ. Nhiệm vụ của kiểm soát viên này là thực hiện thanh tra các hoạt động của Công ty và trực tiếp báo cáo với Giám đốc Công ty. Các hoạt động thanh tra thường xuyên bao gồm: Các công việc xây dựng của các đơn vị trong Công ty, các công việc Vận hành Bảo dưỡng, hiệu quả thu phí, và quản lý các phàn nàn của khách hàng. Hơn nữa, kiểm soát viên này luôn giữ vững mối liên hệ với các phường, xã để nắm rõ các nhu cầu dịch vụ hiện tại và những bức xúc. Trong tương lai công ty chúng ta sẽ có một tổ thanh tra chuyên nghiệp để thực hiện các công tác thanh tra như đã đề cập. Hơn nữa, các công ty cổ phần (hiện tại có sáu) sẽ được kiểm tra bởi một bộ phận thanh tra độc lập do công ty thành lập.

Các kế hoạch kinh doanh và phát triển nội bộ

Chúng ta đã lập một số báo cáo về kế hoạch phát triển làm định hướng và tham khảo nội bộ cho các hoạt động, bao gồm hai báo cáo Định hướng phát triển Công ty.

Bản báo cáo nghiên cứu về định hướng phát triển cấp nước TP Cần Thơ tới năm 2020 do ông Phan Quang Khải phụ trách được lập vào tháng 3/2005 và được gửi tới một số cơ quan nhà nước để lấy ý kiến đóng góp. Báo cáo này là một nghiên cứu toàn diện, bao gồm hiện trạng cấp nước của thành phố, đánh giá các nguồn nước của thành phố, các dự án đang triển khai, các kế hoạch phát triển cấp nước đô thị của thành phố, các đề xuất về đầu tư, các kết luận và khuyến nghị. Thêm vào đó còn có những bảng biểu chi tiết, các bản vẽ kỹ thuật về các nhà máy nước và các bản đồ một số quận của thành phố kèm theo.

Một tài liệu khác là bản báo cáo về “hoạt động và kinh doanh năm 2004 và định hướng cho năm 2005”. Bản báo cáo này nêu ra các thông tin chi tiết về toàn bộ các hoạt động của Công ty năm 2004 và phác thảo một số định hướng ban đầu cho năm 2005.

Các Chiến lược Phát triển của Công ty

Dưới đây là các chiến lược cụ thể mà chúng ta dự kiến thực hiện. Nội dung chi tiết của các hoạt động sẽ được nêu trong Kế hoạch hoạt động kèm theo.

Quan hệ đối ngoại

Duy trì các mối quan hệ đối ngoại cần thiết là một yêu cầu rất quan trọng đối với chúng ta, một doanh nghiệp nhà nước, cung cấp các dịch vụ công cộng cho cộng đồng. Công việc điều chỉnh dần các điều kiện khung của Công ty chúng ta cần đến những mối quan hệ mật thiết với các bên có liên quan. Đưa khách hàng đến gần với Công ty và hiểu được các nhu cầu và hoàn cảnh của cộng đồng rất quan trọng đối với Công ty chúng ta trong việc phát triển các

by the PC.

Internal Audit

Our Company currently employs one inspector for internal affairs. His task is to perform regular inspections of our operations and to report directly to the Company's Director. Regular inspections comprise: construction works of the Company's units, O&M works, tariff collection efficiency, and the management of customer's complaints. Furthermore, he maintains regular exchange with communes and wards to understand prevailing service needs and constraints. In future our company will have a professional inspection team for carrying out the mentioned inspections. In addition our joint stock companies (six at present) will be checked by a separate inspection section that has to be established.

Internal Business & Development Plans

We have several reports on development plans available in the Company that are used as an internal orientation and reference, including two reports on the orientation of the Company's development.

The research report on “Orientation on the Can Tho City's water supply development until 2020”, prepared under a team led by Phan Quang Khai, was published in March 2005 and sent to several government bodies with the request for contributions and comments. This report is a comprehensive study, comprising the current state of water supply in the city, an assessment of the city's water resources, ongoing water supply projects, the city's urban water supply development plans, investment planning projections, conclusions and recommendations. Furthermore, the report includes detailed tables, technical drawings of water plants and maps of certain districts of the city.

The second recent document is the report on the “Operations of Business Year 2004 and Orientation of the Business Year 2005”, which contains detailed information about all the Company's business activities in 2004 and outlines some preliminary direction for 2005.

Our Corporate Strategies

Below is the summary of specific strategies that we intend to implement. The detailed content of the activities are outlined in the attached Action Plan.

External Relations Policy

Maintaining meaningful external relations is a paramount requirement for providing best possible public services to our community. Gradual adjustments of our Company's framework conditions require the development and maintenance of prolific relationships with our external stakeholders. Bringing our customers closer to the Company and understanding the needs and conditions of the community is important for us in developing our future service strategies. We are, therefore, committed to review and adjust our external policies and our behaviors in dealing with our most

chiến lược dịch vụ tương lai. Do đó, chúng ta cam kết sẽ rà soát lại và điều chỉnh các chính sách đối nội và cách ứng xử của mình với các bên có liên quan, bao gồm UBND Tỉnh, Sở Giao thông công chính, Sở Tài chính, Sở Tài nguyên Môi trường và các tổ chức cộng đồng khác nhau.

Các điều kiện khung

Sự thành công của các hoạt động của Công ty chúng ta phụ thuộc rất nhiều vào khung pháp quy. Từng bước cải thiện dần các điều kiện hiện tại và áp dụng các quy định mới phù hợp với Sứ mệnh và Tầm nhìn của Công ty chúng ta là công việc chính yếu đảm bảo cho các dịch vụ của chúng ta được bền vững. Từ đó, chúng ta cam kết sẽ tranh thủ phối hợp toàn diện với các bên hữu quan nhằm phát triển môi trường khung thuận lợi cho các hoạt động và cung cấp dịch vụ. Tính tự chủ về quản lý thông qua việc ký kết một hợp đồng quản lý chính thức, cùng với kiểm toán chuyên nghiệp từ bên ngoài, chính sách thay thế tài sản rõ ràng và thu tiền từ khách hàng đủ trang trải các chi phí vận hành và bảo dưỡng là một số vấn đề quyết định nhất về pháp quy

Phần sau đây sẽ phác thảo các chiến lược nhỏ mà chúng ta dự định sẽ thực hiện trong từng giai đoạn cụ thể.

- **Các luật, Nghị định, Thông tư và Quyết định:** Tất cả các văn bản có liên quan đến hoạt động của Công ty sẽ được rà soát lại như các Luật, các Nghị định, Thông tư và quyết định của nhà nước và của Thành phố. Chúng ta đặc biệt lưu ý đến các luật mới ban hành là Luật Bảo vệ Môi trường và Luật Doanh nghiệp. Chúng ta sẽ lập một bảng tổng hợp để xác định rõ các quyền hạn và nghĩa vụ của Công ty.

Tuân theo sứ mệnh và Tầm nhìn của Công ty, chúng ta sẽ tranh thủ sự giúp đỡ của UBNDTP để cải thiện các điều kiện khung, cho phép chúng ta hoàn thành nhiệm vụ cung cấp các dịch vụ tốt hơn cho cộng đồng.

- **Loại hình Công ty:** Chúng ta dự định sẽ chuyển các công ty con thành Công ty cổ phần để đa dạng hóa các hoạt động. Từ đó, chúng ta cần tiến hành một số nghiên cứu so sánh và chuẩn bị một lộ trình và đề xuất phương án với UBND TP. Công ty chính hay công ty mẹ sẽ vẫn là doanh nghiệp nhà nước.
- **Hợp đồng quản lý tài sản:** Việc này nhằm nâng cao tính tự chủ về quản lý và trách nhiệm giải trình thông qua việc ký kết một hợp đồng chính thức. UBND TP sẽ yêu cầu sở chủ quản ký hợp đồng với công ty về việc vận hành và bảo dưỡng các công trình thoát nước. Hợp đồng quy định rõ ràng những quyền hạn và nghĩa vụ của các bên ký hợp đồng, chủ sở hữu tài sản và chính sách tái đầu tư thay thế tài sản, các tiêu chuẩn dịch vụ và phạm vi dịch vụ, các tiêu chí chuẩn về hiệu quả hoạt động, các chi phí dịch vụ, giám sát và theo dõi đánh giá hiệu quả hoạt động.

important stakeholders, including the PC, TUPWS, DoF, DoNRE, and the various community groups.

Regulatory Framework

The success of our operations depends very much on the Government's regulatory framework. Gradual adjustment of existing conditions and introducing new regulations that are in favor of our Company's mission and vision are essential for sustaining our services. We are committed to enter into a comprehensive dialog with our stakeholders, aiming in the development of conducive framework conditions for our operations and service provisions. Managerial autonomy through the introduction of a formal management contract, professional external audit, clear asset replacement policy, and cost recovery of our operation and maintenance costs through the introduction of an incremental customer tariffs are some of the most decisive regulatory issues.

The following section outlines our sub-strategies that we intend to implement over a specified period of time.

- **Laws, Decrees, Circulars and Decisions:** All relevant Laws, Decrees, Circulars, and Decisions related to our Company's operations will be reviewed. This refers in particular to the newly promulgated Law on Environmental Protection and the Vietnamese Enterprise Law. We will establish a matrix that identifies clearly the rights and obligations of our Company.

With regard to our Mission and Vision we will lobby with the PC to improve the framework conditions, enabling us for providing better services to our community

- **Company's Status:** We intent to convert our daughter companies into joint stock companies for diversifying our operations. Hence, we will implement some comparative studies and will prepare a 'road map' and a corresponding proposal for the PPC. The main company or mother company will be state owned.
- **Asset Management Contract:** It is our intention to improve the Company's managerial autonomy and accountability through the introduction of a formal management contract. The PPC will ask the related department in charge for contracting the WW operation and maintenance works to our Company. The contract defines, among others: rights and obligations of the contract parties, asset ownership and asset replacement policy, service standards and scope of services, performance benchmarks, cost of services, supervision and monitoring of performance.

- *Các chức năng giám sát bên ngoài:* Đương nhiên khi ký hợp đồng chính thức giữa sở chủ quản và Công ty thì phải thiết lập các chức năng giám sát. Chúng ta sẽ nghiên cứu và đề xuất với UBND TP cách sắp xếp về thể chế để đảm bảo việc tuân thủ đúng các điều kiện của hợp đồng đã ký.
- *External Supervisory Functions:* Consequently to the introduction of a formal management contract between the respective department in charge and our Company the establishment of objective supervisory functions are required. We will explore and recommend to the PPC institutional mediation arrangements, assuring appropriate compliance with the contract's conditions.

Các chính sách đối nội và các mục tiêu

Công ty chúng ta dự định sẽ chuyển các kết luận của bản ' Nghị quyết về Cải tiến hệ thống SXKD của Công ty' thành các chính sách nội bộ của Công ty, bao gồm các vấn đề sau đây: tìm kiếm sự hỗ trợ của các bên hữu quan để tăng cường hiệu quả hoạt động của Công ty, xây dựng niềm tin giữa các cơ quan hữu quan, khách hàng và Công ty, lôi cuốn cộng đồng tham gia vào việc cải thiện các dịch vụ của chúng ta, và cải thiện hiệu quả hoạt động của Công ty thông qua các nghiên cứu so sánh.

Điều đó nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và dịch vụ khách hàng thông qua việc từng bước cải thiện các cam kết, tạo động lực thúc đẩy, hiệu quả, sự minh bạch, trách nhiệm giải trình và cuối cùng nhưng không kém phần quan trọng là sự tín nhiệm của chúng ta.

Về chiến lược mà nói, chúng ta sẽ rà soát lại và ban hành mới một cách toàn diện các chính sách nội bộ về: cơ cấu quản lý Công ty, hệ thống quản lý tài chính và thu tiền, quan hệ khách hàng và sự tham gia của cộng đồng, quản lý tài sản và công trình, và quản lý nguồn nhân lực. Các chiến lược này sẽ được vạch ra trong các chương sau của Bản Kế hoạch phát triển Công ty này.

Ở cấp Công ty, chúng ta sẽ tập trung đổi mới theo các mục tiêu sau:

- *Quản lý theo mục tiêu:* Phương thức quản lý theo mục tiêu đảm bảo rằng các quyết định, các chỉ dẫn và các hoạt động của Công ty đều liên hệ đến các chính sách đã được thông qua nội bộ, các quy trình thủ tục, và các tiêu chuẩn, bao gồm cả các vấn đề về kỹ thuật, tài chính, nhân sự và khách hàng. Chúng ta cần soạn thảo ra một bộ "các tiêu chí chuẩn về hiệu quả hoạt động" dùng để theo dõi theo mục tiêu các hoạt động của công ty. Việc theo dõi thông qua các tiêu chí chuẩn sẽ trở thành công việc thường xuyên hàng tháng, cho phép những người quản lý chúng ta có thể quan sát được hiệu quả hoạt động của Công ty và tiến hành chấn chỉnh nếu thấy cần thiết.
- *Chính sách phát triển kinh doanh:* Theo tuyên bố về Sứ mệnh và tầm nhìn của Công ty, chúng ta cần rà soát chính sách của Công ty về phát triển kinh doanh, xác định định hướng cho việc đầu tư mới và các lĩnh vực mới để mở rộng dịch vụ và hoạt động. Chúng ta sẽ đánh giá các lĩnh vực kinh doanh hiện tại và các cơ hội kinh doanh tương lai của Công ty rồi dựa vào đó sẽ xác định các hoạt động kinh doanh trọng tâm của chúng

Internal Policies and Regulations

Our Company intends to transform the stipulations of the 'Resolution on Operational Management and Business Organization' into binding internal corporate policies, including the following issues: seeking stakeholder support to strengthen our corporate performance; building trust between our clients, customers and the Company; engaging the community for improving our services; and improving our performance through comparative studies.

It is our aim to improve our internal performance and customer services through the gradual improvement of our commitments, motivation, efficiency, transparency, accountability, and, last but not least, our credibility.

Strategically, we will review and reformulate comprehensively our internal policies, including: corporate management structure; financial management and a tariff system; customer relations and community participation; asset management, and human resources management, as outlined in the following chapters of this CDP.

At corporate level we intend to focus our reform agenda on the following objectives:

- *Management by Objectives:* Objective oriented management ensures that decisions, instructions and activities are related to internally agreed policies, procedures, and standards, including technical, financial, personnel and customer issues. We will set up a set of 'performance benchmarks', serving as an objective reference for our internal operations. Monitoring of the benchmarks will become part of our routine monthly activities, enabling our managers to observe our performance and apply corrective actions, as deemed necessary.
- *Business Development Policy:* According to our Mission and Vision statement we will review our policy on business development, defining the orientation for new investments and new fields of service provisions and activities. We will evaluate or present businesses and future business opportunities and will, based on the results of such assessments, reformulate our core business activities.

ta.

- Các tiêu chuẩn dịch vụ: Chúng ta sẽ xây dựng các tiêu chuẩn dịch vụ của Công ty dựa trên các tiêu chuẩn quốc gia. Chúng ta dự kiến sẽ hợp tác với Hội Cấp thoát nước Việt nam tiến hành các nghiên cứu so sánh để đưa ra các tiêu chuẩn thích hợp và sẽ xuyên suốt trong các hoạt động về nước thải.
- Các tiêu chí chuẩn về hiệu quả hoạt động: Chúng ta sẽ thiết lập một bộ “các tiêu chí chuẩn về hiệu quả hoạt động”. Như đã nói ở trên, các tiêu chí chuẩn này sẽ được sử dụng trong quá trình thường xuyên theo dõi đánh giá hiệu quả hoạt động toàn công ty.
- Quản lý chất lượng: Quản lý Chất lượng là một vấn đề ngày càng quan trọng để tăng cường hiệu quả hoạt động của công ty và cung cấp các dịch vụ hiệu quả cho khách hàng và cộng đồng. Chúng ta dự kiến sẽ áp dụng quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế (như ISO 9001) sau năm 2010.
- Hệ thống thông tin quản lý: Một Hệ thống thông tin quản lý được lập toàn diện trên máy vi tính và hàng loạt các mẫu báo cáo sẽ được triển khai và đưa vào hoạt động trong thời gian tới. Thông tin xác thực và kịp thời, luôn có sẵn cho Giám đốc và lãnh đạo cấp trên là điều cốt yếu thuận lợi cho quá trình ra các quyết định của lãnh đạo và cho phép tiến hành chấn chỉnh kịp thời mỗi khi cần thiết.
- Kiểm soát nội bộ: Điều chỉnh hệ thống kiểm soát nội bộ hiện tại là một trong các chiến lược của chúng ta nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Công ty. Cải tiến hệ thống kiểm tra, kiểm toán nội bộ sẽ giúp cho lãnh đạo phát hiện các sai sót và các bức xúc trong hoạt động, và cụ thể sẽ hỗ trợ quá trình lãnh đạo ra được các quyết định đúng đắn và kịp thời.
- Chế độ trách nhiệm giải trình: Sự đòi hỏi có trách nhiệm giải trình là một mục tiêu cơ bản của Công ty chúng ta. Chúng ta tin tưởng rằng mức độ trách nhiệm giải trình được nâng lên cao sẽ là sức mạnh tạo ra sự phát triển tính hiệu lực và hiệu quả của các hoạt động cũng như việc cung cấp các dịch vụ. Chúng ta sẽ cố gắng xây dựng một chiến lược nhằm làm minh bạch các hoạt động, tạo động lực và tự nguyện trong hệ thống quản lý.
- *Service Standards: We will develop corporate service standards that are based on best national practices. We intend to cooperate with the VWSA and conduct comparative studies for establishing adequate standards, which are binding for our wastewater operations.*
- *Performance Benchmarks: We will set up a set of ‘performance benchmarks’, serving as an objective reference for our internal operational performance. Monitoring of performance benchmarks are part of our routine monthly activities.*
- *Quality Management: Quality management is an increasingly important management issue for improving our performance and providing efficient services to our customers and community. We are planning to introduce quality management following international standards (e.g. ISO 9001) after 2010.*
- *Management Information System (MIS): A comprehensive computerized MIS and a series of reporting formats will be developed and set into operation over a period of time. Reliable real time information, available for the Director and the upper management, are essential to facilitate the management’s decision making process and to allow for the timely application of ‘corrective’ actions, whenever required.*
- *Internal Inspection Adjusting the existing internal inspection and control system is one of our strategies for improving our performance and efficiency. Improved internal audit and control will help the management to detect irregularities and operational constraints, and as such, will support the internal decision making process.*
- *Accountability Regime: The quest for accountability is a fundamental objective of our Company. We believe that a steadily increasing level of accountability is the ‘driving force’ for the development of more efficient and effective operations and provision of services. We are committed to build a strategy that focuses on transparent operations and the development of motivation and commitments within our management system.*

Cơ cấu tổ chức của Công ty:

Do có sự thay đổi loại hình công ty và các mục tiêu quản lý mới trong tương lai, chúng ta sẽ sắp xếp lại cơ cấu nội bộ công ty và sẽ điều chỉnh nếu cần. Chúng ta sẽ thành lập “Bộ phận chăm sóc khách hàng” và “Bộ phận hồ sơ tài sản” hoạt động có hiệu quả và một số cơ cấu khác trong Công ty. Các vấn đề khác về tổ chức cần xem xét như sau:

Company’s Organizational Structure

Because of the change of the Company’s legal status and new management objectives that need to be accomplished in the near future, we will re-address our internal structure and will make re-adjustments as required. An efficient ‘Customer Care Management’ and an ‘Asset Documentation Unit’ belonging to the companies Technical Department are samples of various new items that we intend to establish within our Company. Other related objectives are as follows:

- Chức năng và nhiệm vụ quản lý: Các chức năng và trách nhiệm của từng phòng ban và đơn vị cần được quy định đầy đủ, các mối liên quan giữa các phòng, ban, đơn vị sẽ được xác định đơn giản và rõ ràng.
- Tổ chức lại công ty: Các chức năng, nhiệm vụ và hiệu quả của các chi nhánh, đơn vị và đội sẽ cần được xem xét và điều chỉnh lại nếu cần. Các đơn vị của Công ty cần được tổ chức lại theo hệ thống tổ chức hữu hiệu nhằm vào các hoạt động chính của chúng ta và phù hợp với mục tiêu và nhiệm vụ mới về quản lý nước thải.
- Các quy trình thủ tục nội bộ: Để tăng cường hiệu quả hoạt động, Công ty sẽ đưa ra các “quy trình tác nghiệp chuẩn” (SOP), mô tả từng hoạt động chính và dòng quy trình thủ tục, cũng như cơ cấu ra quyết định có liên quan về kỹ thuật, tài chính, và hành chính của Công ty. Cần ưu tiên lập các quy trình tác nghiệp chuẩn cho Xí nghiệp Thoát nước mới để đáp ứng được các yêu cầu về quản lý tốt hệ thống nước thải, bao gồm cả quản lý tài chính, quản lý khách hàng, quản lý tài sản và quản lý nguồn nhân lực.
- Các Sơ đồ luồng: Để cho các quy trình thủ tục quản lý nội bộ được thực hiện dễ dàng hơn, chúng ta sẽ xây dựng các Sơ đồ luồng về: quản lý điều hành và chỉ dẫn, và các tác nghiệp chuẩn cho các hoạt động chính. Các Sơ đồ luồng chính là các quy trình thủ tục và các mối liên quan được áp dụng trong công ty và được vẽ ra cho dễ nhìn thấy để hỗ trợ cho công tác quản lý.
- *Function & Duties of Management: The functions and obligations of each department and unit will be sufficiently described; operational interfaces in-between those departments and units will be minimized and clearly defined.*
- *Restructuring of the Company: The functions, tasks and efficiency of our divisions, units and teams will be re-addressed and modified, as required. The Company's units need to be restructured into an efficient organizational system, focusing on our core activities and accommodating the new waste water management objectives and tasks.*
- *Internal Procedures: For improving our internal performance, the Company will prepare 'standard operation procedures' (SOP), which are describing each principle type and flow of activities and the related decision making structure for technical, financial, and administrative issues of our Company. SOPs, in particular for the new waste water department are a matter of priority to accommodate the requirements for proper waste water management, including financial management, customer management, asset management, and human resources management.*
- *Flow Charts: For facilitating our internal management procedures we will prepare flow charts, including: management commands, instructions and standard operations of key activities. Flow charts are visualizing written procedures and interfaces and will be applied within the Company as management aids.*

PHẦN 3: CÁC MỤC TIÊU HOẠT ĐỘNG

PART 3: OPERATIONAL OBJECTIVES

Chương dưới đây mô tả các mục tiêu hoạt động chủ yếu và các chiến lược chính của công ty trong các lĩnh vực sau:

- Quản lý tài chính
- Quản lý Quan hệ khách hàng
- Quản lý tài sản & Lưu trữ hồ sơ tài sản
- Quản lý nguồn nhân lực

The following chapter describes the Company's main operational objectives and key strategies for the fields of:

- Financial Management
- Customer Relations Management
- Asset Management & Asset Documentation
- Human Resource Management

3.1 Quản Lý Tài Chính

Quản lý tài chính nhằm mục đích sử dụng hiệu quả các khoản thu từ khách hàng và trợ cấp chính phủ. Công tác quản lý tài chính bao gồm dự báo, phân bổ và kiểm soát các quỹ, đây là các vấn đề cần thiết cho việc cung cấp dịch vụ theo nhu cầu khách hàng, vận hành, bảo dưỡng và thay thế các tài sản hiện có cũng như mở rộng khu vực dịch vụ và phạm vi bao phủ dịch vụ.

3.1 Financial Management

Financial Management is aiming for efficient and effective use of customer revenues and government subsidies, including projections, allocations, and monitoring of funds that are required for the delivery of demand oriented service, sustainable operations, maintenances & replacement of existing assets, as well as the expansion of the service area and service coverage.

Tình hình hiện tại về Quản lý tài chính

Phí nước thải

Bộ Xây Dựng và Ủy Ban Vật Giá Nhà Nước đã ban hành Thông tư liên bộ số 03/1999/TTLT/BXD-BVGCP ngày 16/6/1999 về việc cho phép thu phí nước thải theo tỉ lệ tối thiểu 10% trên giá nước sạch.

Ngày 13/6/2003, Chính Phủ đã ban hành Nghị định 67/2003 về việc thiết lập phí bảo vệ môi trường đối với nước thải công nghiệp và nước thải sinh hoạt. Nghị định đã quy định phí bảo vệ môi trường tối đa đối với nước thải sinh hoạt tính theo tỉ lệ 10% của giá nước sạch (chưa bao gồm VAT). Phí bảo vệ môi trường đối với nước thải công nghiệp được tính theo khối lượng và mức độ ô nhiễm. Công ty cấp nước có thể giữ lại một phần phí thu được và không được vượt quá 10% tổng số tiền thu được. 90% số tiền thu được còn lại được chuyển vào Kho bạc Nhà nước, 50% trong số đó được đưa vào Ngân sách Trung ương để bổ sung cho Quỹ Bảo vệ Môi trường Việt Nam, 50% còn lại được phân bổ cho các địa phương để sử dụng cho công tác bảo vệ môi trường.

Thay mặt UBND, công ty bắt đầu thực hiện thu phí bảo vệ môi trường vào ngày 1/1/2004 với mức giá là 180VND/m³. Phí bảo vệ môi trường được tách riêng thành một mục trên hoá đơn thu tiền nước máy, là

Current Situation of Financial Management

Wastewater Tariff

The Ministry of Construction and the State Pricing Committee issued the Inter-Ministerial Circular No. 03/1999/TTLT/BXD-BVGCP on June 16, 1999 allowing the collection of a waste water fee in addition to water supply tariffs with a minimum value of 10% of the water supply charge.

On June 13, 2003, the Government issued Decree No. 67/2003 establishing an environmental protection (EP) fees for industrial and domestic waste water. The Decree states that the maximum EP fee for domestic wastewater shall be 10% of water supply tariff (excluding VAT). The EP fee for industrial waste water is calculated on the bases of pollution quantity and quality. The water supply provider can retain a fee for its collection work not to exceed 10% of EP fee collected. The 90% balance of EP fee collected is remitted to the State Treasury of which 50% accrues to the Central Budget for the Vietnam Environmental Protection Fund while the remaining 50% accrues to the localities to use for the environmental protection in their territories.

The Company collects the EP fee on behalf of the People's Committee since January 1, 2004 at a rate of VND 180 per m³. The EP fee, which is a separate item in the water invoice, is billed to all water supply

hoá đơn của tất cả các khách hàng nước máy bao gồm cả khách hàng nằm ngoài vùng có dịch vụ nước thải. Công ty sử dụng hệ thống máy tính để phát hành hoá đơn, Công ty cấp nước được giữ lại 10% như một khoản trợ cấp phục vụ công việc thu tiền, trong khi đó 90% số tiền còn lại là khoản phải trả vào tài khoản đặc biệt của công ty để trả nợ vay của KfW và vận hành dự án thoát nước – xử lý nước thải.

Phí bảo vệ môi trường có hiệu lực từ ngày 01 tháng 4 năm 2004, giá nước thải đã được tăng 500 VND/m³ như đã thoả thuận với Ngân hàng tái thiết Đức (KfW) và áp dụng cho các quận Ninh Kiều và Bình Thủy, đây là những quận nằm trong vùng cung cấp dịch vụ thoát nước). Hai quận này tiêu thụ khoảng 90% lượng nước máy được cung cấp bởi Công ty cấp nước. Phí bảo vệ môi trường ở mức 180 VND/m³ chỉ được áp dụng cho những khách hàng ở các quận còn lại nằm ngoài vùng có dịch vụ thoát nước (Ô Môn, Cái Răng, Thốt Nốt, Vĩnh Thạnh và Cờ Đỏ).

Công tác kế toán

Để thực hiện công tác kế toán, Công ty đang sử dụng phần mềm kế toán từ tháng 7 năm 2000. Phần mềm kế toán tuân thủ theo hệ thống kế toán hiện hành ở Việt Nam được áp dụng cho tất cả các doanh nghiệp ở Việt Nam.

Bên cạnh việc sử dụng phần mềm kế toán, Công ty đã sử dụng phần mềm lập hoá đơn cho các khách hàng nước máy từ năm 1999. Hệ thống phần mềm lập hoá đơn là một hệ thống độc lập và không kết nối với hệ thống kế toán chung của Công ty .

Hiện tại, phần mềm kế toán chọn gói và phần mềm in hoá đơn đang sử dụng vẫn phù hợp cho công tác kế toán và lập hoá đơn của Công ty trong thời gian ngắn hạn và trung hạn.

Lập ngân sách, lập kế hoạch tài chính và thiết lập biểu giá.

Cho đến nay, Công ty vẫn chưa thực hiện công tác lập ngân sách và lập kế hoạch tài chính một cách toàn diện cho hoạt động kinh doanh của công ty. Do vậy, các kế hoạch ngân sách không được đối chiếu với kết quả thực tế do áp dụng các mẫu khác nhau, điều này được phản ánh trong các báo tài chính.

Công ty đã áp dụng hệ thống tính giá cơ bản; tuy nhiên, cần phải rà soát lại phương pháp tính giá và cơ cấu giá cho phù hợp.

Kiểm toán nội bộ

Ngày 29/6/2004, Bộ Tài Chính đã ban hành Thông tư số 64/2004/TT-BTV hướng dẫn thực hiện công tác kiểm toán độc lập. Lần cuối cùng Công ty được kiểm toán bởi kiểm toán Nhà Nước là năm 1999. Tuy nhiên, mục đích của Công ty là muốn tăng cường công tác kiểm toán để nâng cao khả năng và trách nhiệm giải trình của công tác kế toán.

customers including those outside the WW service area. The Company, which uses a computerized billing system, retains 10% of the EP fees collected as compensation for its collection efforts while the 90% balance is payable to a separate account of our Company used to repay the KfW loan and to operate the wastewater disposal project

Effective April 1, 2004, the EP fee in the districts of Ninh Kieu and Binh Thuy, which are located in the WW service area, was increased to VND 500 per m³ as per agreement with KfW. The two districts account for about 90% of water sold by the WS Company. The EP fee of VND 180 per m³ is applied only to customers who are residing in the remaining districts, outside the WW service area (O Mon, Cai Rang, Thot Not, Vinh Thanh and Co Do).

Accounting

For accounting purposes, the Company is using customized accounting software since July 2000. The accounting software follows the Vietnamese Accounting System, which is the current system required by law to be used by all enterprises in Viet Nam.

Aside from customized accounting software, the Company's billing system for its water supply customers is computerized since 1999. The billing system is a stand alone system and not integrated to the Company's general accounting system software.

The present accounting and billing system software packages being used are still adequate for the accounting and billing requirements of the Company in the short and medium term.

Budgeting, Financial Planning & Tariff Setting

So far, our Company does not yet exercise comprehensive budgeting and financial planning for the various business activities in which we are engaged in. Thus, budget plans are not compared against actual results, as presented in the financial reports, because of different formats applied.

We use a basic system for tariff calculation; however, the methodology for setting the tariff and the correlating tariff structure needs to be reviewed.

External Audit

On June 29, 2004 the Ministry of Finance issued Circular No. 64/2004/TT-BTC dealing with the requirements of independent state auditing. The last audit of the Company by the State Audit of Viet Nam was in 1999. However, it is our intention to intensify formal state audit for improving our accounting capacity and accountability.

Các chiến lược quản lý tài chính của Công ty

Mục tiêu chính là thiết lập hệ thống doanh thu bù đắp được chi phí vận hành và bảo dưỡng cho dịch vụ thu gom và xử lý nước thải. Theo thoả thuận với Ngân Hàng tái thiết Đức, Công ty phải tạo ra nguồn thu đủ để bù đắp cả chi phí khấu hao của các tài sản có thời gian sử dụng ngắn hạn như máy móc, thiết bị cơ khí và điện tử.

Trong khi chi phí của dịch vụ thoát nước thải cần được bù đắp thông qua tiền nước thải thu được từ khách hàng, thì chi phí liên quan đến các công trình và dịch vụ thoát nước mưa lại cần được bù đắp thông qua trợ cấp của UBND tỉnh.

Để công tác quản lý tài chính có hiệu quả hơn, UBND cần trao quyền tự chủ tài chính cho Công ty trong công tác vận hành và quản lý hệ thống thu gom và xử lý nước thải. Tiền nước thải thu được bởi Công ty nên được giữ lại như một khoản doanh thu hàng tháng. Điều đó rất quan trọng để công ty có thể tự chủ trong việc tính giá nước thải ban đầu và điều chỉnh giá nước thải sau này theo “Công thức Điều chỉnh Giá nước thải” đã được thống nhất và phê duyệt. Vì nguồn doanh thu phụ thuộc vào giá bù đắp chi phí nên giá dịch vụ nước thải cần được điều chỉnh cho phù hợp với sự dao động của giá cả và chỉ số lạm phát trong nước mà không có sự chậm trễ nào.

Việc áp dụng giá dịch vụ nước thải cho khách hàng nhằm dần dần xoá bỏ trợ cấp hiện tại của UBND tỉnh cho hoạt động quản lý nước thải.

Công ty cũng sẽ bắt đầu thực hành lập dự toán ngân sách và lập kế hoạch tài chính một cách toàn diện, đúng theo “ thoả thuận thực hiện riêng ” với ngân hàng tái thiết Đức.

Công ty sẽ áp dụng mô hình tài chính trên chương trình Microsoft Excel để lập kế hoạch tài chính cho giai đoạn 5 năm nhằm hỗ trợ và kết nối với Kế hoạch Phát triển Công ty và quy trình lập ngân sách hàng năm. Mô hình này sẽ tính được giá nước thải đủ để bù đắp chi phí vận hành, bảo dưỡng và khấu hao các thiết bị có thời gian sử dụng ngắn hạn.

Công ty sẽ tiến hành lập dự toán ngân sách và kế hoạch tài chính như một phần công việc của quá trình xem xét Kế hoạch Phát triển Công ty hàng năm. Giai đoạn và thời gian lập kế hoạch cho các hoạt động tài chính sẽ căn đối với chu kỳ lập kế hoạch phát triển công ty và được luân chuyển từ năm này sang năm khác.

Dưới đây là phần tóm tắt các chiến lược cụ thể mà Công ty dự định thực hiện. Nội dung chi tiết của các hoạt động được tóm tắt trong bảng kế hoạch hoạt động kèm theo.

Financial Management Strategies

The leading objective is the establishment of a revenue system that covers our O&M costs for waste water and drainage services. In line with the KfW agreement we are obliged to include in the revenue stream the depreciation cost for short living assets, such as mechanical and electrical equipments.

Whereas the costs for waste water services should be covered through a customer tariff, the costs for works and services that are related to storm water drainage should be covered through PPC subsidies.

For more effective wastewater management, the Company should be granted financial autonomy by the People's Committee with regards to its WW&D operations. The waste water tariff collected by the Company should be allowed to be kept as regular monthly revenue. It is important, that the Company can autonomously set the initial tariff and consequent tariff adjustments in accordance to an agreed and approved 'Tariff Adjustment Formula'. Once the Company's revenue stream depends on a cost covering service tariff, the service tariff has to be adjustable in accordance to cost fluctuations and the local inflation index without delays.

The introduction of a customer service tariff is intended to abolishing the present PPC subsidies for waste water operations over a period of time.

We will also introduce comprehensive budgeting and financial planning practices, which are in compliance with the KfW's 'Separate Implementation Agreement'.

We will apply a Microsoft Excel based financial model to prepare a 5-year Financial Plan that supports and links with our Corporate Development Plan and the annual budget procedures. The model generates the required customer tariff, covering the cost for operation, maintenance and depreciation of 'short living' equipment.

We will undertake budgeting and financial planning exercises as part of the Company's annual CDP review process. The planning horizon and the timing of activities of financial planning will be harmonized with those of the CDP planning cycles and will be 'rolled-over' from year to year.

Below is the summary of specific strategies that we intend to implement. The detailed content of the activities are outlined in the attached Action Plan.

Tự chủ tính giá nước thải

Tính giá nước thải và thiết lập cơ cấu giá nước thải sẽ được thực hiện dựa trên các nghị định, thông tư và quyết định. Cơ cấu giá nước thải của Công ty sẽ được trình UBND tỉnh phê duyệt. Công ty sẽ thuyết phục UBND tỉnh thay thế phí nước thải hiện tại thành giá nước thải cho khách hàng, tiền nước thải thu được từ khách hàng sẽ được Công ty giữ lại như một khoản doanh thu hợp lý hàng tháng để bù đắp chi phí vận hành và bảo dưỡng.

Do phí nước thải hiện tại thu từ các khách hàng sử dụng nước máy có thể không đủ cho việc bù đắp tổng chi phí vận hành và bảo dưỡng hệ thống thoát nước trong những năm đầu nên UBND cần tiếp tục hỗ trợ Công ty để bù đắp thâm hụt doanh thu.

Giá nước thải cần dần dần được tăng lên để Công ty có thể bù đắp được toàn bộ chi phí vận hành, bảo dưỡng và có thể thay thế máy móc, thiết bị cơ khí và điện tử khi cần thiết.

Quản lý tài chính

Công ty sẽ thiết lập quy trình quản lý tài chính và hệ thống kiểm toán nội bộ nhằm cải thiện tính chính xác trong hoạt động tài chính hiện tại của Công ty.

Ban lãnh đạo Công ty sẽ áp dụng hệ thống báo cáo tài chính hàng tháng để hỗ trợ việc thực hiện quy trình quản lý tài chính một cách hiệu quả và theo đúng kế hoạch thời gian đặt ra. Tiếp nhận những thông tin tài chính kịp thời giúp cho ban lãnh đạo có thể phát hiện ra những sai sót sớm và tìm ra những giải pháp hoặc chấn chỉnh nếu cần thiết.

Vào cuối quý ba hàng năm, công ty sẽ lập dự toán ngân sách của năm sau trên nguyên tắc phân bổ ngân sách “theo hiệu quả hoạt động”. Báo cáo ngân sách hàng năm của Công ty gồm có “ Báo cáo lãi/lỗ”, “ Bảng cân đối kế toán” và “ báo cáo lưu chuyển tiền tệ” với những tài liệu hỗ trợ như là “ ngân sách doanh thu”, “ngân sách chi phí hoạt động” và “ngân sách chi phí vốn đầu tư xây dựng cơ bản” của từng bộ phận. Công ty tiến hành rà soát ngân sách hàng tháng và trình kết quả lên UBND Tỉnh trong trường hợp có sự chênh lệch lớn.

Bộ phận lập ngân sách thuộc phòng kế toán chịu trách nhiệm thực hiện lập và rà soát ngân sách hàng năm. Bộ phận ngân sách cũng chịu trách nhiệm phân tích số liệu hàng tháng thông qua việc so sách chi phí thực tế với ngân sách phân bổ; và cung cấp bản copy “ Báo cáo kiểm soát ngân sách” hàng tháng cho tất cả các bộ phận và phòng ban. Trong trường hợp có những giải pháp kiến nghị, trình ban lãnh đạo xem xét để đưa ra những định hướng và hành động phù hợp.

Đào tạo

Để quản lý tài chính một cách có hiệu quả, Công ty sẽ tiến hành đánh giá đào tạo và tổ chức các khoá đào

Tariff Autonomy

Wastewater tariff calculation and tariff structure setting will be done on the basis of relevant decrees, circular and decision. Our tariff structure will be submitted to PPC for approval. We will lobby with the PPC to replace the present waste water fee by a waste water customer tariff, which is kept by the Company as regular monthly revenue covering our O&M expenditures.

Whilst the presently agreed waste water fee, collected from water supply customers, might not be sufficient during the initial years for covering the total costs of operating and maintaining the waste water facilities, the People's Committee should continue to provide 'operating support' payments to the Company for balancing possible revenue shortfalls.

The waste water tariff should be gradually raised over a period of time so that the Company can cover all operation and maintenance costs and can undertake the required replacement of mechanical and electrical equipment in due time.

Financial Management

We will establish financial management procedures and internal audit system to improve the accuracy of our present financial operations.

Management will introduce an internal monthly financial reporting system to facilitate on-time and effective financial management procedures. Receiving important financial information in due time enables our management to detect constraints at an early stage and to come up with remedies or corrective actions, as the requirement might be.

At the end of each year's third quarter, the annual budget of the following year is being prepared, following the principles of 'performance oriented' budget allocations. Our annual budgets consist of: 'income statement', 'balance sheet' and 'flow of funds statement'; together with all supporting documents, such as: 'revenue budget', 'operating expense budget' of each division, and 'capital expenditures budget' of each division. We are implementing budget reviews every month and submit the results of such reviews to the PPC for approval in case of major deviations.

The budgeting section of our accounting department is responsible for implementing annual budget preparations and reviews. The budget section also performs monthly variance analysis by comparing actual expenditures with allocate budgets; and provides to all departments and divisions a copy of the monthly 'Budget Monitoring Report'. In case remedial actions are recommended, it is up to the Directors discretion to issue appropriate directions and actions.

Training

For efficient financial management the Company will implement training assessments and will arrange

tạo để nâng cao kỹ năng và năng lực quản lý tài chính.

training courses for improving our staff's financial management skills and capacities.

3.2 Quản Lý Quan Hệ Khách Hàng

Quản lý quan hệ khách hàng là chiến lược kinh doanh nhằm mục đích hiểu biết, dự đoán, quản lý và cá nhân hóa các nhu cầu của khách hàng hiện tại và tương lai.

3.2 Customer Relations Management

Customer Relations Management is the business strategy that aims to understand, anticipate, manage and personalize the needs of our current and potential customers.

Tình hình hiện tại về Quản lý khách hàng

Hiện nay công ty cấp thoát nước Cần Thơ phục vụ cho quận Ninh Kiều, Bình Thủy, Cái Răng và Ô Môn thuộc thành phố Cần Thơ, và một số vùng lân cận thành phố như huyện Cờ Đỏ, Thốt Nốt và Vĩnh Thạnh với số khách hàng khoảng 40.200 hộ gia đình (không kể khu vực Ô Môn và Thốt Nốt), 7.150 khách hàng là các tổ chức, các hộ không trực tiếp sử dụng nước để kinh doanh, 101 khu chế xuất và 2.500 khách hàng là các cơ sở kinh doanh. (không kể khu vực Ô Môn và Thốt Nốt)

Công ty không có Phòng quản lý khách hàng tập trung, nhưng công ty đã phân công trách nhiệm quản lý khách hàng cho 5 chi nhánh cấp nước và 4 xí nghiệp cấp nước.

Hàng tháng cán bộ của các chi nhánh, xí nghiệp có nhiệm vụ đi đến khách hàng để đọc công tơ nước và thu tiền dịch vụ hàng tháng

Các chi nhánh và xí nghiệp của công ty cũng chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại của khách hàng. Tùy theo bản chất của khiếu nại mà cán bộ nhân viên của chính nhánh/xí nghiệp sẽ trực tiếp giải quyết hoặc cán bộ kỹ thuật ở văn phòng công ty giải quyết. Cho đến nay, công tác giải quyết khiếu nại của khách hàng vẫn chưa được ghi chép thành hệ thống hồ sơ và chưa được phân tích. Hơn nữa, công ty chưa tiến hành điều tra sự thoả mãn của khách hàng hay các chiến dịch nâng cao nhận thức cộng đồng.

Chiến lược quản lý khách hàng của công ty

Chúng ta cam kết sẽ xây dựng các chiến lược về quản lý khách hàng, theo thời gian, nhằm mục tiêu phát triển cơ sở thông tin khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ, giải quyết các khiếu nại của khách hàng một cách hiệu quả hơn, cải thiện mối quan hệ với khách hàng và cộng đồng và nâng cao hình ảnh công ty.

Sau đây là nội dung tóm tắt của các chiến lược cụ thể mà chúng ta dự kiến thực hiện trong phòng Chăm sóc khách hàng. Nội dung cụ thể của các hoạt động sẽ được nêu trong phần kế hoạch hoạt động

Current Situation of Customer Relations Management

Currently, our Company covers for water supply services the districts: Ninh Kiều, Bình Thủy, Cái Răng and Ô Môn of Can Tho City and some suburbs including the of Cờ Đỏ, Thốt Nốt, Vĩnh Thạnh district, with a total number of about 40,200 households (not included customers in Ô Môn, Thốt Nốt), plus 7,150 non-profit organisations, plus 101 export zones and plus about 2,500 business customers (not included Ô Môn and Thốt Nốt).

The Company has no centralized Customer Management Department; instead we delegate the customer management function to five water supply branches and four separate water supply enterprises.

The staff of the branches or enterprise has the duty, among others, to conduct monthly water meter reading and to collect the monthly service charge.

The Company's branches and enterprise are also in charge to handle customer complaints. Depending on the nature of the complaint, the matter is either directly solved by the branch/enterprise staff or by the technical experts of the head office. So far, complaints are not yet systematically recorded and analyzed. Moreover, we have not yet conducted any customer satisfaction surveys or public awareness campaigns.

Our Customer Relations Management Strategies

We are committed to develop, over a period of time, a set of suitable customer management strategies, aiming in improving our customer information base, improving the quality of our services, handling customer complaints more efficiently and effectively, improving the relationship with our customers and the general public, and enhancing the Company's public image.

Below is the summary of specific strategies that we intend to implement through our customer relations department. The detailed content of the activities are outlined in the attached Action Plan.

Nâng cao năng lực quản lý khách hàng của cán bộ nhân viên

Mục tiêu của chúng ta là nhân viên của 5 chi nhánh cấp nước (tham khảo sơ đồ tổ chức trang 12) sẽ cùng làm việc với khách hàng và cộng đồng một cách chuyên nghiệp, thực hiện tất cả công việc với tinh thần vì khách hàng; vì vậy sẽ giải quyết tốt các khiếu nại của khách hàng và dần dần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Chúng ta sẽ tiến hành đánh giá nhu cầu đào tạo và sẽ tìm những tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ đào tạo phù hợp; chuẩn bị và thực hiện kế hoạch đào tạo hàng năm.

Tất cả cán bộ quản lý và nhân viên của 5 chi nhánh cấp nước những người thực hiện công tác chăm sóc khách hàng sẽ được tham dự các khóa đào tạo mà mục tiêu cơ bản là nâng cao kỹ năng giao tiếp, chăm sóc khách hàng

Hiểu các nhu cầu và quan điểm của khách hàng

Chúng ta sẽ thực hiện các cuộc điều tra cộng đồng thường xuyên để xác định mức độ hài lòng của khách hàng, nhu cầu của khách hàng, quan điểm của họ, mức độ thông tin và nhận biết của khách hàng về dịch vụ công ty v.v...

Kết quả của điều tra còn giúp lãnh đạo công ty hiểu rõ nhu cầu của khách hàng, những dịch vụ quan trọng cần cải thiện. Hiểu được mong muốn của khách hàng sẽ giúp ta xây dựng được các chiến lược chăm sóc khách hàng phù hợp.

Quản lý quan khách hàng

Chúng ta sẽ xây dựng các chính sách chung về quản lý khách hàng và viết đề xuất với phạm vi công việc, chức năng, nhiệm vụ rõ ràng của các nhân viên phụ trách mảng chăm sóc khách hàng ở 5 chi nhánh và phòng tổng hợp.

Các chi nhánh cấp nước sẽ được bố trí nhân viên phù hợp, có đủ trang thiết bị và bắt đầu hoạt động vào đầu năm 2008, thực hiện các nhiệm vụ và chức năng đã được phê chuẩn

Các nhân viên phụ trách mảng chăm sóc khách hàng của 5 chi nhánh gồm những nhân viên được đào tạo sẽ hoạt động phối hợp với các chi nhánh và xí nghiệp cấp thoát nước. Mục tiêu là cải thiện mối quan hệ với khách hàng, giải quyết các phàn nàn của khách hàng một cách có hiệu quả và thực hiện các chiến dịch truyền thông và nâng cao nhận thức cộng đồng. Kết quả hoạt động của các nhân viên chuyên trách tại 5 chi nhánh góp phần vào việc nâng cao mức độ thỏa mãn của khách hàng và nâng cao hình ảnh công ty trong công chúng.

Khiếu nại của khách hàng

Chúng ta sẽ xây dựng và thực hiện một qui trình phù hợp về xử lý khiếu nại của khách hàng trong toàn công ty vào cuối năm 2007. Qui trình này sẽ hướng dẫn nhân viên cách giải quyết việc khiếu nại

Improve Staff Competence

It is our aim enabling the staff of the 5 water supply branches (cf. org. chart page 12) working together with the customer and the community performing professionally, carry out all duties with the customer in mind; thus, managing customer complaints satisfactorily and gradually improving the degree of customer satisfaction over a period of time.

We will, therefore, carry out training needs assessments (TNA), and will identify suitable training institutes and trainers for the preparation and implementation of annual training plans.

All respective managers and staff of the 5 water supply branches participate in a series of training courses that are primarily aiming in improving the staff's communication skills and customer care skills.

Customer Needs, Opinions and Attitude

We will carry out regular community surveys to identify the level of customer satisfaction, customer needs and opinions, the level of information and awareness about our services, etc.

The results of the surveys will help the management identifying customer needs and vital service improvement requirements. Understanding our customer expectations is guiding us for the development of adequate customer care strategies.

Customer Relations Management

We will prepare a general policy outline on customer's relations management (CRM) and prepare a proposal including the clear formulation of functions, duties and responsibilities of respective staff in 5 WS branches and the General Department.

The WS branches will be adequately staffed, fully equipped, and functional by the beginning of 2008, ready for implementing a range of agreed tasks and functions.

The respective staff out of 5 WS branches forms a trained customer care team, and closely cooperates with the water supply and drainage branches and enterprises. The objective is to improve customer relations, handling customer complaints effectively, and implementing public information and awareness campaigns. The respective staff of 5 WS branches will contribute to the improvement of the customer satisfaction level; thus, helping to enhance our corporate image.

Customers Complaints

We will prepare and put into operation a suitable complaint solving procedure within the Company by the end of 2007. This procedure will guide our staff to response and solve customer complaints efficiently and

của khách hàng một cách hiệu quả, đảm bảo sự chăm sóc tốt nhất với khách hàng.

Việc thực hiện chính sách về chăm sóc khách hàng cần phải có sự giám sát của lãnh đạo công ty và là công việc bắt buộc đối với tất cả cán bộ nhân viên phụ trách mảng chăm sóc khách hàng của 5 chi nhánh và các cán bộ kỹ thuật khác có liên hệ với khách hàng của công ty. Hàng năm công ty cần tiến hành rà soát lại chính sách để điều chỉnh cho phù hợp với nhu cầu và điều kiện thực tế.

Thực hiện các chiến dịch nâng cao nhận thức của cộng đồng

Tất cả khách hàng của công ty và cộng đồng ở thành phố Cần Thơ sẽ được thông báo thường xuyên về các dịch vụ của công ty, bao gồm cả tiêu chuẩn về dịch vụ và chi phí của dịch vụ, quyền lợi và nghĩa vụ của khách hàng, của công ty. Chúng ta sẽ tuyên truyền cho cộng đồng về về lợi ích của nước sạch, công tác thu gom và xử lý nước thải. Một trong những thông tin quan trọng là chi phí thực tế của dịch vụ nước thải được công ty tính toán vào tháng 11/2006 là khoảng 1500 đồng/m³ vào năm 2008. Mức giá này bù đắp được chi phí vận hành, bảo dưỡng và chi phí khấu hao thiết bị cơ điện cho hệ thống xử lý nước thải. Chi phí vận hành, bảo dưỡng bao gồm cả khấu hao toàn bộ theo tính toán là 2,500 đồng/m³ nước thải.

Chúng ta sẽ cung cấp thông tin định kỳ về sử dụng hợp lý nước sạch, vệ sinh cơ bản và lợi ích của giữ gìn môi trường sạch sẽ. Chúng ta sẽ phát triển và sử dụng các công cụ và phương tiện khác nhau để tuyên truyền trong các chiến dịch nâng cao nhận thức cộng đồng.

Chúng ta sẽ phối hợp với chính quyền phường, xã và các tổ chức liên quan để thực hiện các chiến dịch truyền thông và giáo dục nâng cao nhận thức tại các khu dân cư, trường học, chợ, bệnh viện, cơ sở sản xuất kinh doanh. Chúng ta sẽ chuẩn bị và cung cấp tờ rơi, tờ quảng cáo, áp phích, giấy dán tường, bảng truyền thông và phim tư liệu trong các chiến dịch này.

effectively, ensuring best possible customer care.

The execution of the customer care policy is supervised by the Company's management and is compulsory for all respective staff of 5 WS branches and other technical staff that gets in touch with our customers. Annual reviews will be executed to adjust our customer care policy to actual needs and conditions.

Conduct Public Awareness Campaigns

All of our customers and the community of Cần Thơ City are regularly informed about our Company's services, including information on service standards, cost of our services, and about the rights and obligations of the Company's customers. We will inform our community about the benefits of clean water, and the collection and treatment of waste water. Of particular importance is the information of the actual; cost of wastewater services, which was calculated by our company in November 2006 at about VND 1,500 per cubic meter covering operation and maintenance costs as well as costs for mechanical and electrical equipment depreciation for the upgraded waste water system in the year 2008. Operation and maintenance costs including full depreciation were calculated about 2,500 VND per cubic meter waste water.

We will provide periodic information about the proper use of clean water and basic sanitation and benefit of good environmental practices. We will develop and apply various means and media for the dissemination of the awareness campaigns.

We will closely coordinate with wards, districts and relevant city officials on informational and educational awareness campaign that are conducted in residential areas, schools, markets, hospitals, commercial and industrial establishments. For that purpose we will develop and provide leaflets, brochures, posters, stickers, billboards, and video clips.

3.3 Quản Lý Tài Sản

Công tác quản lý tài sản là một hoạt động quan trọng của Công ty, vì nó đòi hỏi vốn đầu tư rất lớn cho các công trình thu gom và xử lý nước thải. Mục tiêu của công tác quản lý tài sản là kéo dài tuổi thọ của tài sản đã được đầu tư, và cung cấp các dịch vụ tốt nhất có thể thông qua việc sử dụng tài sản hiệu quả. Quản lý tài sản đúng cách đòi hỏi hiểu biết cặn kẽ về các điều kiện, yêu cầu kỹ thuật, và các nguy cơ rủi ro đối với các loại tài sản để đảm bảo công tác vận hành, bảo dưỡng và thay thế tài sản một cách thích hợp.

3.3 Asset Management

Asset Management is a critical element of the Company's operations, considering the highly capital-intensive nature of wastewater collection and treatment facilities. Asset management aims at optimizing the life cycle value of invested capital and providing best possible services through efficient use of available assets. Proper asset management requires a thorough understanding of conditions, technical requirements, and risks associated with the various types of asset components, assuring appropriate operations, maintenance and replacement of assets.

Tình hình hiện tại của công tác quản lý tài sản

Công ty là một doanh nghiệp trách nhiệm hữu hạn một thành viên nhà nước, hoạt động theo luật doanh nghiệp. Như vậy, UBND thành phố Cần Thơ là chủ sở hữu của Công ty và là chủ sở hữu tất cả các tài sản hiện có mà Công ty đang vận hành. Hiện nay nhiệm vụ quản lý các tài sản thoát nước hiện có đã được bàn giao từ Ban Giao thông công chánh sang Công ty chúng ta vào ngày 11 tháng 9 năm 2003

Vận hành hệ thống thoát nước & Quy trình vận hành

Các công việc hàng ngày liên quan đến công tác vận hành hệ thống thoát nước được thực hiện theo Kế hoạch công việc đã được UBND Tỉnh Cần Thơ phê duyệt. Kế hoạch công việc mô tả các hoạt động hàng ngày của công ty và ngân sách thực hiện tương ứng. Xí nghiệp thoát nước chịu trách nhiệm lên kế hoạch vận hành và bảo dưỡng, giám sát và kể từ tháng 1/2007 xí nghiệp thoát nước bắt đầu tự thực hiện công tác vận hành và bảo dưỡng. Lực lượng lao động từ Xí nghiệp Xây dựng cấp thoát nước được chuyển sang xí nghiệp thoát nước.

Cho tới nay, Công ty chưa áp dụng Quy trình tác nghiệp chuẩn cho công tác vận hành và bảo dưỡng. Trong những năm trước, nguồn tài chính cho các hoạt động nạo vét và duy tu sửa chữa hệ thống thoát nước do Công ty Công trình Đô thị thực hiện trung bình hàng năm vào khoảng 2.4 tỷ (khoảng 150.000 USD) cho khu vực quận Ninh Kiều và Bình Thủy. Hình dưới đây mô tả quá trình phê duyệt kế hoạch hiện tại.

Current Situation of Asset Management

Our Company is a one-member limited Company, operating under the enterprise law. As such, the Can Tho PC is the sole owner of the Company and of its assets operated by the Company. The management duties of the presently existing drainage assets were formally handed over from the Bureau of Transport and Urban Public Works to our Company on September 11, 2003.

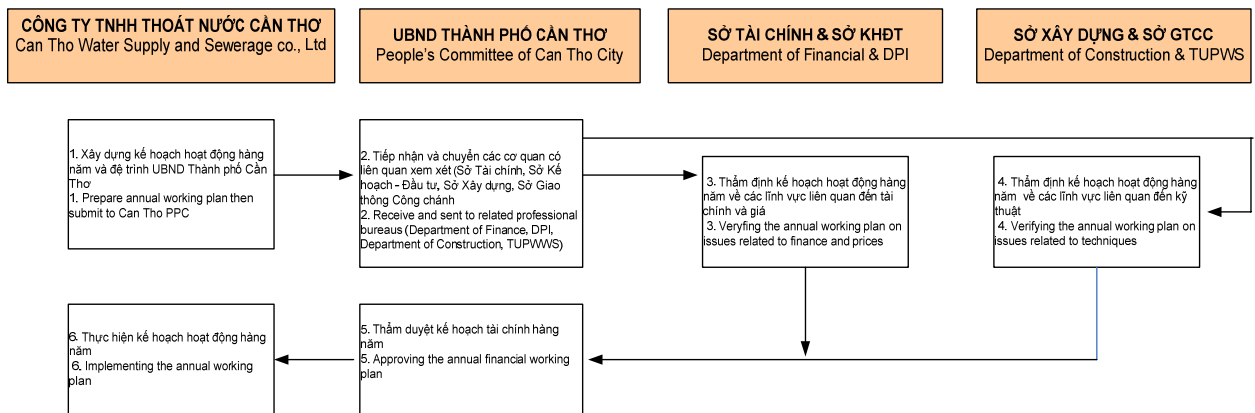
Wastewater Operations & Procedures

The daily operational activities of the wastewater sections are implemented in accordance to established annual work-plans, submitted and approved by the Can Tho PC. The approved work-plans describe routine works and the corresponding budgets. Our wastewater division is in charge of O&M planning, supervision and since January 2007, the WW&D Division employs its own work force for performing O&M works. The work force staff was formerly employed by the Water and Wastewater Construction Division. .

Until date, there are no standard-operation-procedures (SOP) for operational and maintenance works in place. In the past year, annual financial resources for routine works of wastewater and drainage activities, which were implemented by the Can Tho PWC, were in the value of about VND 2,4 billion (about USD 150,000) for Ninh Kieu and Binh Thuy districts. The following figure describes the current work plan approval process.

Quy trình phê duyệt Kế hoạch hoạt động / Flow of Work-plan Approval

Sơ đồ 7-2: Sơ đồ quy trình phê duyệt kế hoạch
 Figure 7-2: Workflow of annual work plan approval



Với sự chuyển giao các công nhân từ Xí nghiệp Xây dựng cũ, quy trình phê duyệt kế hoạch hoạt động hàng tháng cho các hoạt động vận hành và bảo dưỡng hệ thống thoát nước của Xí nghiệp Thoát nước đang được soạn thảo. Hiện tại, Xí nghiệp Thoát nước lập kế hoạch và thực hiện các công tác vận hành và bảo dưỡng dưới sự giám sát của phòng Kỹ thuật của công ty. Dựa trên khối lượng công việc thực tế Xí nghiệp Thoát nước nộp hồ sơ quyết toán của tháng trước cho Sở Tài Chính. Sau khi thẩm định hồ sơ quyết toán, Sở Tài Chính sẽ chuyển trả tiền cho Xí nghiệp Thoát nước. Quy trình thực hiện công tác vận hành và bảo dưỡng hiện tại chưa hợp và sẽ được soạn thảo lại.

With the transfer of the former laborers of the Water and Wastewater Construction Division a new monthly work flow for O&M activities of WW&D Division is currently elaborated. At present the WW&D Division plans and implements the O&M works under supervision of the Technical Department of the Company. Based on the actual quantity of works the WW&D Division submits the description of works including budget spent during last month to the DoF. After verifying the documents DoF reimburses the expenditure to WW&D Division. The present monthly workflow for O&M implementation is not yet fully satisfactory and will be further elaborated.

Bảo dưỡng hệ thống nước thải và Quy trình thủ tục

Kế hoạch bảo dưỡng tổng thể cho các hoạt động thoát nước và xử lý nước thải không được lập trước hoặc không được thực hiện đầy đủ do thiếu trợ cấp của nhà nước và chưa có quy trình thủ tục trong bộ phận thoát nước của công ty. Công ty chưa có quy trình tác nghiệp chuẩn (SOP) cho công tác bảo dưỡng thường xuyên và bảo dưỡng dự phòng.

Xí nghiệp thoát nước

Xí nghiệp thoát nước của Công ty có 9 người, bao gồm cả lãnh đạo. Lực lượng lao động mới chuyển đến gồm 18 người. Hiện nay Công ty có thể thực hiện các công tác sửa chữa nhỏ và đảm trách cả các công tác sửa chữa lớn.

Wastewater Maintenance & Procedures

An overall maintenance plan for the wastewater & drainage activities is not yet prepared nor implemented due to a lack of government subsidies and missing procedures within drainage section of the Company. There are no SOPs for routine and preventive maintenance tasks in place.

Wastewater Division

The wastewater and drainage division of the Company has nine staff members, including the Head of the section. The new transferred workforce consists of 18 staff. In general, all kinds of repairs are carried out by Company.

Chiến lược quản lý tài sản của Công ty

Quản lý tài sản là chu trình kỹ thuật toàn diện hướng theo nhu cầu bao gồm công tác lập kế hoạch, mua sắm, vận hành, bảo dưỡng, sửa chữa và thay thế tài sản. Chiến lược quản lý nước thải của Công ty trong

Our Asset Management Strategies

Asset management is a comprehensive and demand oriented technical cycle of planning, procurement, operation, maintenance, repair, and replacement of asset. During the initial years of waste water management, our strategies include the following issues:

những năm tới bao gồm các vấn đề sau:

- Đào tạo đội ngũ cán bộ quản lý và nhân viên
 - Thực hiện công tác vận hành và bảo dưỡng đúng theo Quy trình tác nghiệp chuẩn (SOP) được duyệt.
 - Đầu tư công cụ máy móc cho công tác vận hành bảo dưỡng thường xuyên.
- *Train wastewater managers and workforce*
 - *Implement proper operation and maintenance of assets in accordance to agreed standard operation procedures (SOP)*
 - *Investment in tools & machinery for routine O&M*

Theo đó chiến lược quản lý tài sản là một phần của kế hoạch hoạt động của Công ty và là các yếu tố bắt buộc đối với quá trình phát triển thể chế của Công ty.

The following asset management strategies are part of our action plan and are binding elements of our institutional development process.

Cơ cấu quản lý tài sản

Asset Management Structure

Thiết lập cơ cấu quản lý tài sản theo chức năng là một trong những chiến lược cốt yếu và cấp thiết của Công ty. Phát triển quản lý 'theo hướng hiệu quả hoạt động', xây dựng các tiêu chí chuẩn về hiệu quả hoạt động, xây dựng tiêu chuẩn dịch vụ, thiết lập việc quản lý lưu lượng vào cống và quản lý các rủi ro là các yếu tố chính của cơ cấu quản lý tài sản.

The establishment of a functional asset management structure is one of our immediate core strategies. Developing 'performance oriented' management, establishing performance benchmarks, setting services standards, establishing sewer inflow management and risk management are essential elements of the asset management structure.

Thành lập cơ cấu quản lý nước thải và các hoạt động có liên quan là nhiệm vụ của phó giám đốc, 'phòng tổ chức hành chính' cùng với 'phòng kế hoạch kỹ thuật' dưới sự chỉ đạo của giám đốc.

The establishment of the wastewater management structure and the related activities are the responsibility of the Vice Director and our 'Organization and Administration Department' in close coordination with 'Planning and Technical Department' under the supervision of the Director.

Cơ cấu quản lý sẽ xác định rõ ràng các chức năng quản lý và nhiệm vụ chính liên quan tới công tác quản lý tài sản. Kế hoạch bổ nhiệm nhân viên phải đảm bảo rằng các chức năng và nhiệm vụ có thể được thực hiện theo yêu cầu quản lý nước thải và quy trình tác nghiệp chuẩn (SOP) của Công ty.

The management structure will clearly define the management functions and key duties related to asset management. A staff assignment plan assures that functions and duties can be implemented in accordance to our wastewater management requirements and standard operation procedures (SOP).

Mô tả công việc

Job Descriptions

Mô tả công việc và lý lịch nhân viên sẽ được soạn thảo dựa trên yêu cầu thực tế cho từng vị trí chính, và các cấp hoạt động. Công ty cần hợp tác chặt chẽ với các nhà thầu của hợp phần đầu tư hệ thống thoát nước và xử lý nước thải của KfW để soạn thảo kỹ lưỡng các bản mô tả công việc.

Job descriptions and staff CVs will be prepared on the basis of actual requirements for each key position, including the operational level. Close cooperation with the contractors of the KfW supported wastewater investment component is required for elaborating adequate job descriptions.

Tuyển dụng nhân viên

Staff Recruitment

Tuyển dụng nhân viên cho các vị trí mới sẽ được thực hiện một cách công bằng và công khai, đảm bảo lựa chọn người có năng lực tốt nhất vào các vị trí còn trống. Như vậy Công ty sẽ thông báo tuyển người trên các báo địa phương sẽ sàng lọc và lựa chọn người dựa trên phỏng vấn và phân tích lý lịch. Kết quả của quá trình tuyển chọn sẽ được trình lên giám đốc phê duyệt.

Staff recruitment for newly identified positions will be executed fairly and openly, assuring that the best qualified persons are assigned for any vacancy. Thus, we will advertise job opportunities in the local newspaper, and will screen and select new staff on the basis of interviews and objective CV analysis. Results of this scanning process will be submitted to the Director for approval.

Cần hoàn thành khâu tuyển chọn nhân viên cho công tác vận hành hệ thống xử lý nước thải ít nhất sáu tháng trước khi trạm xử lý nước thải mới do KfW tài trợ khánh thành.

Staff recruitment for waster operations will be finalized not later than six month prior to the inauguration of the new KfW supported wastewater treatment plant.

Đào tạo nhân viên

Staff Training

Đào tạo cho các nhân viên kỹ thuật làm nhiệm vụ vận hành hệ thống thu gom và xử lý nước thải được xem như yếu tố chính cho công tác thiết lập cơ cấu quản lý tài sản hiệu quả. Nhu cầu đào tạo cho công tác vận

Staff training for technical staff in charge of wastewater collection and treatment is considered as a key issue for the set up of an effective asset management structure. Training needs assessments will be made in due time,

hành bảo dưỡng tài sản sẽ được đánh giá, kế hoạch đào tạo và chuẩn bị các tài liệu sẽ được tiến hành. Để triển khai các khóa đào tạo cần thiết Công ty sẽ xác định các nơi đào tạo phù hợp. Hy vọng sẽ có sự hỗ trợ lớn từ đội chuyên gia tư vấn của dự án Quản lý nước thải (KfW và GTZ) và nhà thầu xây dựng trạm xử lý nước thải.

Công tác đào tạo chủ yếu tập trung vào các nhân viên vận hành hệ thống thu gom, trạm xử lý nước thải và phòng thí nghiệm nước thải.

Quản lý lưu lượng vào cống

Quản lý lưu lượng vào cống là một trong các hoạt động quản lý nước thải quan trọng. Thu thập và đánh giá các số liệu lưu lượng vào là cần thiết để đảm bảo hệ thống thoát nước hoạt động hợp lý cả trong hiện tại và trong tương lai. Công ty sẽ kết hợp quản lý lưu lượng với cơ sở dữ liệu khách hàng như là một phần hợp nhất của hệ thống “lưu trữ hồ sơ tài sản”.

Quản lý rủi ro

Quản lý rủi ro là yếu tố sống còn của cơ cấu quản lý tài sản. Công ty sẽ xác định các nguy cơ rủi ro tiềm tàng trong hoạt động và sẽ đưa ra kế hoạch ‘định vị và ngăn chặn rủi ro’. Các rủi ro trong hoạt động sẽ được theo dõi, rà soát và xác định lại theo thời gian.

Quy trình thủ tục vận hành và bảo dưỡng tài sản

Việc áp dụng các quy trình thủ tục hợp lý cho công tác vận hành và bảo dưỡng (O&M), đảm bảo toàn diện chất lượng, và báo cáo hiệu quả hoạt động là nguyên tắc cơ bản cho công tác quản lý các hạng mục thu gom và xử lý nước thải thành công. Công ty phải phối hợp chặt chẽ với các nhà thầu, tư vấn của KfW, và nhóm tư vấn dự án quản lý nước thải trong việc soạn thảo quy trình, bao gồm các hợp phần chính sau:

Quy trình tác nghiệp chuẩn (SOP) cho công tác vận hành thường xuyên

Quy trình tác nghiệp chuẩn (SOP) cho công tác vận hành thường xuyên mô tả các yêu cầu chung cũng như các yêu cầu cụ thể đối với việc vận hành các công trình thu gom và xử lý nước thải, đảm bảo khả năng hiệu quả hoạt động của tài sản là tốt nhất. Hệ thống thu gom bao gồm các hạng mục: đầu nối từ hộ gia đình, các tuyến cống chung và cống hộp, cống tròn, hố ga, tuyến cống bao, hố tách dòng, trạm bơm, hệ thống điện cung cấp cho các hạng mục, tuyến ống áp lực đưa nước thải về Nhà máy xử lý; Nhà máy xử lý nước thải bao gồm các hạng mục: các thiết bị cơ khí và điện, xử lý cơ học và xử lý sinh học, theo dõi nước xả ra, xử lý bùn, và phòng thí nghiệm.

Các quy trình tác nghiệp chuẩn (SOPs) chỉ rõ loại công việc, luồng công việc, các bộ phận liên quan, mô tả các mối liên hệ, yêu cầu khoảng thời gian, yêu cầu nhân lực, và khái toán chi phí hàng năm. Các quy trình tác nghiệp chuẩn (SOPs) dự kiến sẽ được xem xét và điều chỉnh hàng năm cho sát với thực tế.

training plans and materials will be prepared. For the implementation of required training sessions we will identify suitable training institutions. Mayor support is expected from the WWM teams (KfW and GTZ) and the contractor of the wastewater treatment plant.

Staff training includes personnel of the collection system, the wastewater treatment plant and the wastewater laboratory.

Sewer Inflow Management

Sewer inflow management is an essential part of our wastewater management activities. Collecting and evaluating inflow data are necessary for assuring the proper utilization of the existing and future wastewater and drainage network. We will combine the inflow management with our customer database as an integrated part of our planned ‘asset documentation’ system.

Risk Management

Risk management is a vital element of our asset management structure. We will identify potential operational risks and will develop a ‘risk allocation and prevention’ plan. Operational risk will be monitored, reviewed and reformulated from time to time.

Asset O&M Procedures

The development of appropriate procedures for operation & maintenance (O&M), comprehensive quality assurance, and performance based reporting are fundamental for the successful management of the waste water collection and treatment facilities. We will work closely with the contractor, the KfW Consultant, and the WWM project team during the preparation works of these procedures, including the following main components:

Standard Operation Procedures (SOP) for Routine Operation

Standard Operation Procedures (SOP) for routine operation define the general as well as specific requirements for the operation of the waste water collection and treatment facilities, assuring best possible performance of the assets. The collection system includes, among others: house connections, drains and box-culverts, sewers, manholes, interceptors, outfall structures, pumping stations, electrical supply facilities, and the pressure line to the waste water treatment plant. The waste water treatment facilities include: mechanical and electrical equipment, mechanical and biological treatment, effluent monitoring, sludge handling, and the laboratory.

The SOPs specify, among others: type of work, flow of work, units involved, description of interfaces, intervals and time requirements, man power requirements, and estimated annual cost. SOPs are intended to be reviewed annually.

Quy trình tác nghiệp chuẩn (SOP) cho công tác bảo dưỡng dự phòng

Quy trình tác nghiệp chuẩn (SOP) cho công tác bảo dưỡng dự phòng mô tả yêu cầu chung và chi tiết cho các hoạt động bảo dưỡng dự phòng đối với các công trình thu gom và xử lý nước thải, đảm bảo giá trị, chức năng và hiệu quả hoạt động của tài sản hiện có được giữ ở mức tốt nhất có thể. Kế hoạch bảo dưỡng dự phòng bao gồm bảo dưỡng các trạm bơm, trạm cung cấp điện, các thiết bị cơ khí và điện trong trạm xử lý nước thải.

Các quy trình tác nghiệp chuẩn (SOPs) chỉ rõ loại công việc, luồng công việc, các bộ phận liên quan, mô tả các mối liên hệ, yêu cầu khoảng thời gian, yêu cầu nhân lực, và khái toán chi phí hàng năm. Các quy trình tác nghiệp chuẩn (SOPs) dự kiến sẽ được xem xét và điều chỉnh hàng năm cho sát với thực tế.

Đảm bảo chất lượng

Hệ thống đảm bảo chất lượng sẽ được thiết lập đảm bảo cho mọi hoạt động được thực hiện và ghi chép theo đúng các quy trình và khuôn mẫu đã được duyệt. Thành lập bộ phận thanh tra nội bộ để theo dõi các hoạt động đảm bảo chất lượng.

Công việc báo cáo

Công việc báo cáo đòi hỏi phải xây dựng các biểu mẫu chuẩn phù hợp cho công tác ghi chép và lập báo cáo. Hệ thống báo cáo quản lý tài sản sẽ là một bộ phận của hệ thống thông tin quản lý (MIS) tập trung của Công ty.

3.4 Lập Hồ Sơ Tài Sản

Công tác lập hồ sơ tài sản là một phần quan trọng hỗ trợ cho hợp phần Quản lý tài sản, bao gồm việc xây dựng hồ sơ về (a) loại, vị trí và tình trạng tài sản cố định của Công ty, (b) thời gian biểu vận hành và bảo dưỡng và (c) ghi chép việc thực hiện công tác vận hành và bảo dưỡng bao gồm chi phí vận hành và bảo dưỡng và các nguồn lực cần có.

Tình hình hiện tại về Hồ sơ tài sản

Hiện tại, mặc dù bộ phận thoát nước của Công ty chúng ta chịu trách nhiệm đối với các hoạt động thoát nước của thành phố, nhưng các dữ liệu cần thiết về tài sản thoát nước hiện có vẫn chưa được thu thập một cách chi tiết. Cho đến nay, Công ty mới chỉ có một số bản vẽ và bản đồ tỷ lệ lớn trên giấy và AutoCAD thể hiện hiện trạng hệ thống thoát nước.

Để thực hiện công tác quản lý tài sản một cách hiệu quả, cần xây dựng hệ thống hồ sơ tài sản áp dụng Hệ thống thông tin địa lý (GIS) và đào tạo kỹ năng sử

Standard Operation Procedures (SOP) for Preventive Maintenance

Standard Operation Procedures (SOP) for preventive maintenance describe the general as well as detailed requirements of preventive maintenance activities for the collection and treatment facilities, assuring that the value, functioning and performance of the existing assets is maintained a highest possible levels. Preventive maintenance plans include, among others: pumping stations, electrical supply facilities, mechanical and electrical equipment of the treatment plant.

The SOP specify, among others: type of work, flow of work, units involved, description of interfaces, intervals and time requirements, man power requirements, and estimated annual cost. SOPs are intended to be reviewed annually.

Quality Assurance

A quality assurance system will be set-up to ensure that all operations are implemented and recorded in accordance to agreed procedures and formats. An internal inspectorate (audit) will be established to follow-up quality assurance activities.

Reporting

Reporting requires the establishment of appropriate standard forms for recording and reporting. The asset management reporting system will become an integrated part of the Company's central management information system (MIS).

3.4 Asset Documentation

Asset Documentation is an essential asset management support component, including the documentation of (a) type, location and condition of the Company's fixed assets, (b) the operation and maintenance schedules, and (c) the records of executed operation and maintenance works, including its related costs and required resources.

Current Situation of Asset Documentation

Although our wastewater and drainage (WW&D) division is in charge of all WW&D activities, not all of the existing assets are appropriately documented in detail yet. So far, hardcopies and AutoCAD drawings are available in the form of general outline maps for the existing drainage network.

For proper asset management it is essential to establish and develop a GIS based documentation system and train skilled staff for managing and monitoring asset

dụng cho đội ngũ cán bộ phục vụ công tác quản lý và giám sát việc vận hành tài sản. Thêm vào đó, cần thiết lập các tiêu chuẩn tối thiểu về “bản vẽ hoàn công” để các nhà thầu xây lắp áp dụng thực hiện.

Chiến lược về lập hồ sơ tài sản

Để công tác vận hành và bảo dưỡng tài sản thoát nước trong tương lai được thực hiện hiệu quả, chúng ta cần thành lập một “Trung tâm lưu trữ hồ sơ tài sản” (ADC). Trung tâm này sẽ được trang bị máy tính, áp dụng Hệ thống thông tin địa lý (GIS) và các phần mềm phù hợp khác. Trung tâm có 5 nhiệm vụ chính, bao gồm: (a) lập hồ sơ tài sản hiện có, (b) tiếp nhận việc chuyển giao dữ liệu và thông tin về tài sản thoát nước mới từ Hợp phần do KfW thực hiện, (c) chuẩn bị thời gian biểu vận hành và bảo dưỡng, (d) ghi chép việc thực hiện công tác vận hành, bảo dưỡng, sửa chữa và thay thế tài sản và (f) lưu trữ các hồ sơ về kho bãi hàng hóa.

Tất cả các thông tin liên quan đến tài sản thoát nước mới, được xây dựng bởi Hợp phần dự án KfW, sẽ được chuyển giao cho Trung tâm lưu trữ hồ sơ tài sản sau khi công tác xây dựng được hoàn thiện, dự tính vào cuối năm 2008.

Dưới đây là tổng hợp các chiến lược chính mà chúng ta sẽ thực hiện. Các hoạt động chi tiết được mô tả trong phần Kế hoạch hoạt động kèm theo.

Khung chính sách

Chúng ta sẽ ban hành một chủ trương chính sách, nêu rõ mục tiêu, nhiệm vụ và mối quan hệ công việc của Trung tâm Lưu trữ hồ sơ tài sản với các phòng ban khác. Việc xây dựng chủ trương chính sách này sẽ là một hoạt động quan trọng ban đầu. Chủ trương chính sách có thể bao gồm nhiều vấn đề khác nhau nhưng ít nhất cần xem xét các vấn đề dưới đây:

- Mục tiêu và nhiệm vụ của Trung tâm lưu trữ hồ sơ tài sản
- Cơ cấu tổ chức, mối quan hệ với các phòng ban khác trong công ty và bố trí cán bộ
- Sổ tay và Quy trình hoạt động tiêu chuẩn cho công tác lập hồ sơ tài sản (SOP)
- Hệ thống kiểm tra và đánh giá
- Hệ thống báo cáo

Cơ cấu tổ chức

Trung tâm lưu trữ hồ sơ tài sản sẽ hoạt động dưới sự quản lý của Phòng Kế hoạch - Kỹ thuật Công ty. Trung tâm sẽ từ hai đến ba cán bộ chuyên môn về Công nghệ thông tin để thực hiện công tác quản lý dữ liệu và khoảng sáu cán bộ làm công tác thu thập dữ liệu. Tuy nhiên, cơ cấu tổ chức chính xác sẽ cần được Ban Giám đốc bàn thảo kỹ lưỡng và xây dựng dựa trên yêu cầu thực tế công việc.

performance. Furthermore it is important to establish minimum standards on the format of “as-built-drawings” that should be produced by contractors.

Our Strategies on Asset Documentation

For facilitating future operations and maintenance works of the WW&D assets, we are committed to establish an internal ‘Asset Documentation Centre’ (ADC). The ADC will be computer supported, applying GIS applications and other suitable software. The ADC comprises five principle tasks, including: (a) documentation of existing assets, (b) transfer of data and information from the KfW supported waste water project, (c) documenting operation and maintenance (O&M) procedures and schedules, (d) recording all implemented O&M works, repairs and asset replacements, and (e) documentation of ware-house records.

It is planned that all information of the new assets, which will be constructed by the KfW project component, are going to be transferred to the ADC after the completion of construction works, assumingly at the end of the year 2008.

Below is the summary of specific strategies that we intend to implement. The detailed content of the activities are outlined in the attached Action Plan.

Policy Framework

We will issue a policy guideline that describes the objectives, tasks and coordination works of the ADC. Preparation of this framework will be an initial activity. It is intended that this policy contains, among other issues, at least the following considerations:

- Objective and tasks of the ADC
- Organizational structure, coordination with others, and staffing
- Asset documentation manuals and procedures (SOPs)
- Quality management procedures
- Monitoring and evaluation
- Reporting

Organizational Set-up

The ADC will operate under the Technical Department of our Company. The ADC will have two to three specialized IT personnel for data management and about six trained personnel for data gathering. However, the exact structure will be discussed by the Management and set up in accordance to actual requirements.

Chuẩn bị cơ sở vật chất

Công ty sẽ trang bị cho Trung tâm một phòng làm việc riêng, có điều hòa. Việc lựa chọn một số ứng dụng phần mềm thích hợp là một trong số các công việc chính ban đầu. Một khi đã xác định xong hệ thống và phần mềm, chúng ta cần chuẩn bị ngân sách để mua sắm phần mềm, phần cứng bao gồm máy tính, máy in, một số trang thiết bị khác theo yêu cầu và tiến hành các hoạt động đào tạo.

Bố trí cán bộ

Liên quan đến công tác nhân sự, chúng ta sẽ phân tích phạm vi nhiệm vụ, yêu cầu công việc và chuẩn bị bản Mô tả công việc cho từng vị trí. Thêm vào đó, chúng ta sẽ lựa chọn và điều chuyển cán bộ từ nội bộ công ty hoặc nếu cần thiết sẽ tuyển dụng thêm cán bộ bên ngoài để thực hiện các công việc như khảo sát thực địa, thu thập và quản lý dữ liệu.

Đào tạo cán bộ

Công tác đào tạo cán bộ bao gồm việc tổ chức các lớp đào tạo tập trung ban đầu và đào tạo tại chỗ, tiếp theo là đào tạo bồi dưỡng cán bộ, đào tạo cập nhật và nâng cao kiến thức được tiến hành thường xuyên mỗi 6 tháng theo yêu cầu. Việc đào tạo bồi dưỡng kiến thức bao gồm cả công tác cập nhật phần mềm. Dưới đây là các hoạt động cần thiết nói chung:

- Đánh giá nhu cầu đào tạo (TNA)
- Chuẩn bị phương pháp và kế hoạch đào tạo
- Phân bổ ngân sách đào tạo
- Chuẩn bị trang thiết bị và tài liệu giảng dạy
- Xác định các nguồn lực đào tạo

Theo kế hoạch, Trung tâm Lưu trữ hồ sơ tài sản cần được thành lập và hoạt động vào năm 2007

3.5 Quản Lý Nguồn Nhân Lực

Nguồn nhân lực là tài sản quan trọng nhất của công ty chúng ta. Mục tiêu của quản lý nguồn nhân lực là làm thế nào để công ty có một lực lượng lao động "đúng người, đúng việc và đúng thời gian".

Trách nhiệm của các cấp quản lý trong công ty chúng ta là xây dựng hệ thống quản lý nguồn nhân lực và đảm bảo có một lực lượng lao động đầy đủ về số lượng, có kỹ năng và năng lực phù hợp nhất với yêu cầu công việc. Chiến lược quản lý nguồn nhân lực của công ty chúng ta đảm bảo cho công ty có thể quản lý có hiệu quả các cổ đông, tài chính, khách hàng, và tài sản phù hợp nhất với tình hình thực tế.

Physical Preparation

The Company will provide a separate air conditioned room to accommodate the ADC. The selection of appropriate software applications is one of the major initial tasks. Once the system and software applications are determined we will prepare budgets for the procurement of required software, hardware, including desk top, printer, plotter and other equipment, as needed, including staff training activities.

Staff Allocation

With regards to personnel we will analyze the scope of works, job requirements, and will prepare job descriptions for each position. Furthermore, we will select and assign internal staff or, if required, recruit external staff for the principle duties of field surveys, data gathering, and data management.

Staff Training

The staff training involves intensive initial classroom and on-the-job activities, followed by frequently refresher and up-date trainings for knowledge improvement after each 6 month, or as required. Refresher training should also include software up-dates. The general activities required, include the following:

- *Training needs assessment (TNA)*
- *Preparation of training methods and plans*
- *Allocation of training budgets*
- *Preparation of training equipments and materials*
- *Identification of training resources*

It is planned to have the ADC established and operational in 2007.

3.5 Human Resource Management (HRM)

Our human resources are the most valuable asset of our Company. It is our firm intention to 'place the right people - at the right place - at the right time'.

It is the responsibility of our management to build a human resources management system and a labor force in sufficient quantity with best possible skills and capacities. We are committed to develop a HRM strategy that ensures that our Company can efficiently manage its stakeholders, finance, customers, and assets in accordance to best practices.

Tình hình hiện tại về Quản lý Nguồn nhân lực

Với tư cách là công ty cung cấp dịch vụ chủ yếu của tỉnh, công ty cấp thoát nước Cần Thơ phụ thuộc nhiều vào chất lượng nguồn nhân lực của các lĩnh vực Quản lý, Kế toán, Quan hệ khách hàng, Vận hành và Quản trị hành chính. Thực trạng quản lý nguồn nhân lực của công ty như sau.

Để đạt được mục tiêu đã đề ra, cán bộ công nhân viên của công ty được động viên và có cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các quy định đã đề ra. Chúng ta đã xây dựng quy chế đào tạo và thực hiện chương trình đào tạo hàng năm cho cán bộ công nhân viên. Công ty đã xây dựng, ban hành và thực hiện quy chế khen thưởng. Công ty có chính sách khen thưởng công khai đối với các cá nhân và tập thể có thành tích xuất sắc dựa vào kết quả đánh giá sự thực hiện công việc hàng tháng. Các tiêu chí đánh giá thực hiện công việc gồm: khối lượng công việc hoàn thành; chất lượng công việc hoàn thành; tác phong và tinh thần phục vụ khách hàng; sáng kiến cải tiến kỹ thuật.

Người lao động trong công ty rất phấn khởi vì có thu nhập ổn định, thông tin nội bộ khá tốt. Các tổ chức đoàn thể hoạt động khá hiệu quả. Lãnh đạo công ty luôn quan tâm đến sự hài lòng của cán bộ công nhân viên và coi đó là mục tiêu quan trọng để phấn đấu nâng cao sự hài lòng đối với công việc. Công ty đã ban hành và thực hiện chính sách tuyển dụng nhân viên, nhưng việc theo sát là không dễ dàng vì nhiều khi bị chi phối bởi các mối quan hệ từ bên ngoài. Công ty mới chỉ xây dựng Bản Mô tả công việc cho các vị trí của chi nhánh Cấp nước số 1.

Bên cạnh cơ hội kinh doanh và điểm mạnh thì công ty cũng nhận thức rõ những hạn chế hiện tại và thách thức từ bên ngoài. Trình độ cán bộ công nhân viên chưa đồng đều, nguồn nhân lực cho hoạt động thoát nước còn mỏng, thiếu kinh nghiệm quản lý, thu gom và xử lý nước thải, thiếu các chuyên gia hàng đầu. Cán bộ chuyên trách quản lý nguồn nhân lực còn yếu và thiếu về số lượng. Một khó khăn chung là các doanh nghiệp khác trên thị trường lao động có điều kiện làm việc tốt hơn đã thu hút những lao động có trình độ chuyên môn giỏi của công ty. Hơn thế nữa tại Cần Thơ chưa trường đại học nào có chương trình đào tạo chuyên ngành quản lý nước thải, việc này càng khó khăn cho công ty tuyển dụng được nhân viên có trình độ chuyên môn lành nghề phù hợp. Trong năm 2003, công ty đã mở khoá trung cấp cấp thoát nước riêng của công ty. Các học viên tốt nghiệp từ khoá học này sẽ được nhận bằng kỹ sư trung cấp và sẽ được chính công ty hoặc các công ty cấp nước khác trong khu vực tuyển dụng Cơ chế tiền lương của công ty bị chi phối bởi các chính sách tiền lương của nhà nước và không cho phép công ty đưa ra gói thù lao hấp dẫn hơn đối với cán bộ công nhân viên. Hơn nữa, việc chuyển đổi hình thức sở hữu từ công ty Nhà nước sang công ty cổ phần cũng đang là những thách thức đối với quản lý và phát triển nguồn nhân lực.

Current Situation in HRM

As a major service provider of the Can Tho province, our Company depends on numerous qualified personnel in a variety of fields, including managers, accountants, customer relation staff, engineers, technicians, operators, and administrators. In terms of human resources the Company's existing situation can be illustrated as follows.

Our staff is motivated and highly committed to follow our internal regulations for achieving our internal Company goals. We have Training regulations and implement annual training programs for our staff. We have a performance rewarding system established that is providing incentives for outstanding performance. The Company publicly rewards all individuals and collectives or teams that produced excellent results, based on monthly job performance appraisals. Appraisal criteria include: (a) quantity and quality of works implemented, (b) manner and willingness to serve customers, and (c) personal initiatives.

The work environment is conducive and challenging, providing stable incomes for all staff levels. All unions work quite effectively. Leaders always pay close attention to assure staff satisfaction. The Company has issued a recruiting policy, even though effective implementing is not yet consistent because of external interventions. Job descriptions are established for level 'one' branches.

Besides obvious business opportunities and our internal strengths, the Company is aware of existing constraints and external threads. Our staff's professional capacity is not yet sufficiently developed, human resources for wastewater & drainage are still not sufficiently developed, and lack experience in wastewater collection and treatment. A general problem is the fact that highly skilled staff is joining other enterprises because of higher wages. Moreover, there is no university in Can Tho offering a wastewater management curriculum, which complicates the recruitment of adequately educated staff. In 2003, the Company introduced its own 2 year training course at intermediate level for water supply and waste water. The graduates receive a certificate of engineering after successful completion of the course and are employed by our company itself or other water suppliers in the region. The Company's compensation regime is still controlled by the government which does not allow us to offer attractive compensation packages. Furthermore, the transition from a 'public' into 'limited' Company is an ongoing challenge for our human resource management.

Chiến lược quản lý nguồn nhân lực của công ty

Chúng ta đã cam kết rà soát lại các chính sách quản lý nguồn nhân lực hiện hành và tiến hành các nghiên cứu so sánh để tăng cường các chiến lược quản lý nguồn nhân lực của công ty. Chúng ta sẽ soạn thảo khung chính sách và tài liệu hướng dẫn thực hiện các hoạt động quản lý nguồn nhân lực trong hiện tại và những thách thức mà công ty phải vượt qua trong tương lai. Mục tiêu của tài liệu hướng dẫn quản lý nguồn nhân lực nhằm tạo ra môi trường làm việc hiệu quả và có động lực, xác định rõ chức năng và trách nhiệm của các cấp quản lý trong công ty.

Dưới đây là tóm tắt các chiến lược cụ thể mà chúng ta sẽ thực hiện. Nội dung chi tiết của các hoạt động được thấy rõ trong kế hoạch hoạt động của quản lý nguồn nhân lực.

Hoàn thiện phân tích công việc và chuẩn bị hồ sơ của các vị trí chủ chốt trong công ty.

Phân tích công việc là công cụ quan trọng nhất của quản lý nguồn nhân lực. Mỗi cán bộ công nhân viên đảm nhận một vị trí công việc, có bản mô tả công việc, bản yêu cầu đối với người thực hiện công việc và bản tiêu chuẩn thực hiện công việc.

Bản mô tả công việc và bản yêu cầu đối với người thực hiện công việc là cơ sở để tuyển chọn nhân lực đúng người, đúng việc và đúng thời gian. Trong khi đó bản Tiêu chuẩn THCV là căn cứ để đánh giá thực hiện công việc, trả thù lao lao động cho người lao động (Tiền lương và các khuyến khích). Hơn nữa, phân tích sự thực hiện công việc sẽ xác định được nhu cầu đào tạo và bố trí lại cán bộ công nhân viên trong toàn công ty.

Xây dựng, ban hành và thực hiện quy chế tuyển dụng nhân lực

Nhu cầu tuyển dụng những cán bộ nhân viên có kiến thức, kỹ năng phù hợp với yêu cầu công việc là nhu cầu quan trọng đối với sự phát triển nhanh chóng của công ty, đặc biệt để hoàn thành các nhiệm vụ mới trong công tác Quản lý nước thải.

Chúng ta cam kết sẽ xây dựng và áp dụng chính sách tuyển dụng nhân lực một cách minh bạch, các tiêu chuẩn phù hợp với yêu cầu công việc đảm bảo cung cấp cơ hội bình đẳng cho các ứng cử viên. Công ty ta sẽ thông báo công khai các vị trí việc làm còn trống và tuyển chọn những ứng cử viên phù hợp nhất với yêu cầu công việc một cách công khai và bình đẳng.

Xây dựng và áp dụng hệ thống đánh giá thực hiện công việc

Đánh giá thực hiện công việc kịp thời, khách quan và công bằng không chỉ quan trọng đối với công ty mà còn ảnh hưởng tích cực đến thái độ, đạo đức và hành vi của người lao động, tạo động lực lao động. Bản tiêu chuẩn thực hiện công việc là căn cứ để đánh giá.

Our HRM Strategies

We are committed to review our current human resources management policy and conduct comparative studies for improving our HRM strategies. We will draft an improved policy framework and implementation guidelines that are addressing the present and future challenges of our Company. Creating a conducive and motivating working environment with clearly defined functions and responsibilities for all management and operational levels is our guiding HRM objective.

Below is the summary of specific strategies that we intend to implement. The detailed content of the activities are outlined in the attached Action Plan.

Job Analysis and CVs

Job analysis is the most important tool for human resource management and combines 'job description', 'job requirement' and 'performance criteria' in one single document for each individual staff position.

However, the 'job description' and the 'job requirement' are the basis for selecting the right person to the right job at the right time. Mean while, 'performance criteria' are the base for any 'job performance' appraisal, which impacts to the employees' compensation package (remuneration & incentive). Furthermore, the performance analysis indicates training needs and/or repositioning of personnel within the Company.

Recruitment Regime

The need for recruitment of knowledgeable and skilled professionals is paramount for our fast developing Company, in particular for the new tasks of wastewater management.

We will refine our recruitment policy with an emphasis on transparent staff selection and qualification criteria, assuring that we provide equal opportunities to all job candidates. We will publicly announce any job vacancy and will select the best possible candidate openly and fairly.

Performance Appraisal

Timely and objective job performance appraisal is an important component of HRM. Performance appraisal will identify the needs of staff training and/or repositioning within the Company. The provision of incentives will also be linked to the results of the performance appraisal.

Hơn nữa, đánh giá thực hiện công việc thường xuyên sẽ cung cấp thông tin phản hồi cho người lao động đây là một công cụ quan trọng để tạo động lực lao động. Một mẫu đánh giá và quy trình đánh giá thống nhất sẽ được áp dụng trong đánh giá thực hiện công việc.

Dưới sự hỗ trợ về chuyên môn của phòng Tổ chức Hành chính, giám đốc công ty giao cho các trưởng đơn vị đánh giá kết quả thực hiện công việc của những người dưới quyền thuộc đơn vị mình trong chu kỳ đánh giá.

Đào tạo và nâng cao năng lực cán bộ công nhân viên

Mục tiêu của chiến lược này là nâng cao kiến thức và kỹ năng đảm bảo cho các thành viên của công ty thực hiện nhiệm vụ của mình ngày càng hiệu quả hơn.

Nhu cầu đào tạo sẽ được xác định dựa vào kết quả đánh giá thực hiện công việc thường kỳ. Phòng Tổ chức - Hành chính sẽ rà soát kế hoạch đào tạo, phối kết hợp với các Trưởng phòng/ban khác trong công ty để chuẩn bị và thực hiện chương trình đào tạo hàng năm, kinh phí đào tạo trình giám đốc phê duyệt.

Cùng với nhu cầu đào tạo công ty chúng ta sẽ lựa chọn các tổ chức đào tạo và người đào tạo phù hợp.

Đánh giá hiệu quả đào tạo sẽ giúp công ty biết rõ lợi ích và sự phù hợp của thực hiện đào tạo cán bộ công nhân viên.

Hoàn thiện quy chế khen thưởng/ khuyến khích CBCNV

Mục tiêu của chiến lược này là cải tiến hệ thống khuyến khích nhân viên hiện hành. Hệ thống khuyến khích sẽ tăng cường động lực lao động, sự cam kết thực hiện công việc tốt nhất, biểu dương những nhân viên, tổ, nhóm lao động có thành tích xuất sắc. Quỹ khen thưởng nên được trích với tỷ lệ cố định từ lợi nhuận của công ty.

Khuyến khích người lao động và tập thể dựa vào kết quả thực hiện công việc sẽ tăng cường động lực lao động, sự hài lòng và đến lượt nó sẽ tăng cường kết quả thực hiện và hiệu quả cung cấp các dịch vụ của công ty

Hơn nữa để thắng lợi trong cạnh tranh với các công ty khác trên thị trường chúng ta phải cung cấp những điều kiện làm việc và các khuyến khích hấp dẫn để thu hút và giữ chân những người lao động có trình độ chuyên môn lành nghề cao phù hợp với yêu cầu công việc.

Hệ thống thông tin quản lý nhân sự

Mục tiêu của chiến lược này là thu thập và quản lý các dữ liệu có liên quan bao gồm số lượng người, loại hình giáo dục và bằng cấp/chứng chỉ, lịch sử quá trình đào tạo, kết quả đào tạo, kỹ năng và năng khiếu. Đây là cơ sở dữ liệu kín, không kết nối với bất kỳ hệ thống thông tin nào khác. Chỉ có giám đốc và trưởng phòng Tổ chức hành chính được phép sử dụng hệ

Moreover, regular performance appraisal will provide a feedback to each staff and, as such, is an important tool for motivating our personnel. The performance appraisal will apply a defined format and will be evaluated in accordance to agreed procedures.

Whereas the Director conducts the job appraisal for each head of our departments, and units/branches, those heads are in charge of conducting the job appraisal for their subordinates.

Staff Training

The objective of staff training is the improvement of knowledge and skills, enabling our Company staffs to perform their tasks more efficiently and effectively.

Staff training needs will be established through the implementation of regular job performance appraisals. The Personnel Department will review the proposed training recommendations in close coordinating with the heads of the departments and units/ branches and will prepare and implement annual training programs and budgets, subject to the Director's approval.

In line with the training needs we will identify suitable training institutions and trainers.

Post evaluation of implemented training will help us identifying the usefulness and suitability of implemented staff training.

Incentive Regime

The objective of this sub-strategy is the improvement of the existing staff incentive system. The incentive system will acknowledge outstanding performance of individuals as well as teams or groups. The actual allocations of the incentive system should be a fixed percentage of the Company's net profit.

Performance based incentives are an essential instrument for improving staff motivation and satisfaction, which will, in return, improve the Company's performance and effectiveness in providing our services.

Moreover, our Company has to compete with the local business market. We have to provide attractive work conditions and incentives assuring that qualified personnel are willing to join and stay in our Company.

Personnel Management Information System (PMIS)

The objective of a PMIS is the systematic acquisition and management of all relevant staff data, including personal data, type of education and certificates, training history, track records, specific skills and talents, etc. The system is a confidential data base, not linked to any other information system. Access is permitted to the Director and the Head of the Personnel and Administration Department only.

thống thông tin này.

Trong quá trình xây dựng hệ thống thông tin quản lý nhân sự cần xác định các loại thông tin, số liệu cần thiết. Các thông tin số liệu này nhằm đáp ứng mục tiêu của quản lý nguồn nhân lực, phản ánh đúng hiện thực và dễ thu thập.

Chúng ta sẽ thuê một tư vấn để thiết kế các mẫu biểu thu thập số liệu, thông tin và cài đặt phần mềm Quản trị nhân sự, mua các thiết bị cần thiết.

Đào tạo nhân viên quản lý và thu thập số liệu, thông tin Quản trị nhân sự một cách thích ứng và vận hành theo phương thức mật hệ thống thông tin này. Cập nhật thông tin và báo cáo định kỳ theo các mẫu biểu thống nhất cho Giám đốc.

During the course of establishment, we will determine the type of information needed. Information should be objective, reliable and easy to gather.

We will hire a consultant to set up the required formats and software and will purchase additional hardware, as required.

Staff training will assure that the data gathering and management is appropriate and implemented in a confidential manner. Regular reports will be produced, in accordance to an agreed format, for the Director's discretion.

**PHỤ LỤC 1:
CÁC KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG 2007 - 2010**

**ANNEX 1:
ACTION PLAN 2007 – 2010**

Phần này mô tả các kế hoạch hoạt động của công ty được xác định trong đợt hội thảo soạn thảo Kế hoạch Phát triển Công ty. Công ty coi những kế hoạch này là sáng kiến ban đầu của quá trình phát triển công ty. Hàng năm, công ty sẽ tiến hành rà soát, điều chỉnh và cập nhật các Kế hoạch hoạt động này để đảm bảo các nhu cầu và yêu cầu thực tế của công ty sẽ được phản ánh trong các Kế hoạch hoạt động này.

The following section is the description of our action plans that were identified during the CDP preparation workshop. We consider these plans as our initial initiative of structured corporate development. The Action Plans will be reviewed, adjusted and up-dated annually, assuring that plans and activities are reflecting the actual needs and requirements of the Company.



Hình 3: Thảo luận nhóm “Quản lý Tài chính”, Cần Thơ, 27.6.2006
Photo 3: Group work “Financial Management”, Can Tho, June 27, 2006



Hình 4: Soạn thảo kế hoạch hoạt động trong buổi làm việc nhóm “Lập Hồ sơ Tài sản”, Cần Thơ, 30.6.2006
Photo 4: Elaboration of action plan during group work “Asset Documentation”, Can Tho, June 30, 2006

