

ĐIỆN LỰC MIỀN NAM ƯU TIÊN CÁC DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Sáu tháng đầu năm 2021, Tổng công ty Điện lực miền Nam (EVNSPC) thực hiện tốt công tác dịch vụ, chăm sóc khách hàng trong điều kiện dịch bệnh Covid-19 đang lây lan trên diện rộng.



Công tác chăm sóc, hướng dẫn khách hàng thực hiện các dịch vụ về điện.

Bước vào đầu năm 2021, EVNSPC lập phương án cấp điện cho dịp Tết Nguyên đán, sau đó là tình hình cấp điện trong điều kiện thời tiết nắng nóng, công tác bầu cử các cấp, khi dịch bệnh bắt đầu lây lan là cấp điện cho các chốt kiểm soát tại các tỉnh biên giới, các khu cách ly, bệnh viện dã chiến, các địa điểm bị phong tỏa... dù bất kể điều kiện như thế nào, EVNSPC đã có nhiều nỗ lực để giảm những nguy cơ rủi ro, nhưng vẫn đảm bảo công tác dịch vụ khách hàng, nhiệm vụ cung cấp điện là an toàn, không bị gián đoạn.

Tình hình cung cấp điện tại nông thôn

Đến cuối quý 2/2021, trong toàn EVNSPC có 2.503/2.503 xã phường thị trấn có điện, đạt tỷ lệ 100% (giảm 10

xã do sát nhập); Số hộ dân có điện là 8,17 triệu hộ, đạt tỷ lệ 99,72%, trong đó số hộ dân nông thôn có điện là 5,32 triệu hộ, đạt tỷ lệ 99,62%.

Hiện nay, EVNSPC đang bán điện trực tiếp đến 7,65 triệu hộ dân, chiếm tỷ lệ 93,56% tổng số hộ; 6,44% số hộ dân còn lại (526.157 hộ) do các tổ chức điện nông thôn mua buôn điện của ngành điện và bán lẻ đến các hộ dân phía sau công tơ tổng, trong đó tập trung hầu hết tại tỉnh An Giang và Trà Vinh.

EVNSPC tiếp tục triển khai các dự án cấp điện đến khu vực vùng sâu vùng xa, vùng chưa có lưới điện quốc gia theo Dự án 2081 của Chính phủ, sớm hoàn thành chỉ tiêu cấp điện 100% hộ dân sử dụng lưới điện quốc gia.

Những con số ấn tượng trong đại dịch

Các chỉ tiêu dịch vụ khách hàng đang được triển khai mạnh mẽ theo phương thức điện tử gồm: Dịch vụ cung cấp điện qua Trung tâm chăm sóc khách hàng (TTCSKH) và các Cổng dịch vụ Quốc gia (CDVCQG), sáu tháng đầu năm nay thực hiện đạt 99,15%/95% kế hoạch. Dịch vụ cung cấp điện trực tuyến cấp độ 4 đạt 99,16%/95%. Giao dịch qua Cổng DVCQG đạt 60,34%/40%. Điện tử hóa toàn bộ quá trình cung cấp dịch vụ điện đạt 96,64%/95%. Tỷ lệ khách hàng sử dụng dịch vụ qua App CSKH/Zalo cũng đạt 51,08%.

Số lượt khách hàng gọi vào TTCSKH 6 tháng qua là 861 trường hợp, so với cùng kỳ (1.933 trường hợp) giảm



Kiểm tra hệ thống đo đếm của khách hàng, áp giá đúng mục đích sử dụng điện.

1.072 trường hợp, giảm 55% số cuộc gọi nhiều lần. Tổng số yêu cầu của khách hàng chuyển xử lý là 1 431 997 lượt, trễ hạn đã loại trừ yếu tố khách quan 630 lượt, đạt tỷ lệ 0,04% so với tổng số yêu cầu, thấp hơn tỷ lệ kế hoạch 0,08% là 0,04%. Khách hàng gọi nhiều lần ghi nhận 141 trường hợp, giảm 47 cuộc so với cùng kỳ; nhận 1.287 trường hợp nhắn tin báo mất điện, trong đó có 23 trường hợp cập nhật tin nhắn OMS không đúng quy định, chiếm 2%.

Công tác kiểm tra áp giá điện

EVNSPC đã thực hiện tổng kiểm tra, rà soát giá bán điện cho tất cả đối tượng khách hàng sử dụng điện. Trong đó, tập trung kiểm tra áp giá các đối tượng khách hàng ánh sáng sinh hoạt có số hộ >1 để áp lại số hộ thực tế, tập trung rà soát trước các hộ thuộc đề án xóa hộ câu phụ của năm được 76.652 khách hàng.

Khách hàng sản xuất, kinh doanh dịch vụ có nhiều tỷ lệ giá để áp lại đúng tỷ lệ giá 49.418 khách hàng. Cơ quan hành chính đang áp 100% giá hành chính sự nghiệp để áp lại % tỷ lệ giá giữa giá hành chính sự nghiệp và sản xuất hoặc kinh doanh 84.894 khách hàng.

Khách hàng SX, KDDV có mức tiêu

thụ điện bình quân 3 tháng trở lên > 2.000 kWh/tháng đang lắp công tơ 1 giá, để chuyển lắp công tơ 3 giá 26.799 khách hàng.

Công tác kiểm tra áp giá thực hiện đúng theo trình tự, đảm bảo khách hàng sử dụng điện vào mục đích nào thì trả tiền cho mục đích đó theo quy định của Chính phủ.

Ngoài ra EVNSPC đã kiện toàn, khai thác phần mềm kiểm tra giám sát mua bán điện để cảnh báo các trường hợp sai giá, đối soát kết quả, hiệu quả sau áp giá để giúp lãnh đạo các đơn vị điều hành đúng trọng tâm và hiệu quả. Lập công cụ báo cáo biên bản kiểm tra áp giá trên nền tảng sử dụng máy tính bảng giúp giảm thời gian thực hiện và thống kê báo cáo.

Ngưng thu tiền điện tại nhà, thanh toán không dùng tiền mặt

EVNSPC sẽ tiến tới ngưng thu tiền điện tại nhà khách hàng và thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt, chậm nhất trước tháng 12/2021 phải cơ bản hoàn thành 100% khách hàng và hỗ trợ khách hàng thanh toán qua ngân hàng, tổ chức trung gian (NH/TCTG).

EVNSPC sẽ phối hợp với các NH/TCTG mở điểm thu tiền điện khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa để khách hàng có kênh thanh toán thay

thế, cập nhật thường xuyên danh sách các điểm thu cho khách hàng biết. Đối với gia đình neo đơn, người già hoặc khách hàng ở trong vùng khó khăn đi lại, ngăn cách sông nước còn thiếu điểm thu... giao các Công ty Điện lực có giải pháp thu phù hợp hỗ trợ cho khách hàng.

Bên cạnh đó, EVNSPC thực hiện các giải pháp tiếp cận phù hợp, với các đối tượng khách hàng như: Khách hàng VIP: khách hàng là cán bộ, công nhân viên hưởng lương ngân sách Nhà nước; khách hàng sinh hoạt sử dụng điện nhiều để phối hợp các NH/TCTG có chính sách hỗ trợ khách hàng chuyển đổi sang hình thức thanh toán không dùng tiền mặt như: Trích nợ tự động, internet/mobile banking, ATM, ví điện tử... đồng thời xử lý tốt công thu hồi nợ khó đòi.

Đồng thời, EVNSPC phối hợp chặt chẽ với các NH/TCTG để hướng dẫn khách hàng sử dụng các kênh thanh toán điện tử của NH/TCTG, giúp khách hàng tin tưởng sử dụng, có sự đồng thuận giữa người sử dụng điện và các nhà cung cấp dịch vụ. Triển khai thực hiện nhận diện các điểm thu của các NH/TCTG, các chương trình quay số trúng thưởng, khuyến mãi sử dụng tài khoản, ví điện tử... rà soát đối chiếu, đưa ra những giải pháp khắc phục tháo gỡ các công việc đang vướng mắc, trở ngại trong quá trình thực hiện giữa hai bên để khâu chăm sóc khách hàng được tốt nhất.

Để đảm bảo tính chuẩn xác về số liệu, EVNSPC thường xuyên giám sát hệ thống công nghệ thông tin, xử lý các lỗi kỹ thuật kịp thời, đảm bảo công tác đồng bộ dữ liệu nợ khách hàng. Đảm bảo kết quả thu hộ của các NH/TCTG được cập nhật lên Cổng thanh toán EVN SPC để phục vụ công tác thu tiền điện luôn được chính xác, nhanh chóng và bảo mật, không để xảy ra trường hợp cắt điện nhầm và thu trùng./.

ĐẶNG QUỐC SƠN - EVNSPC