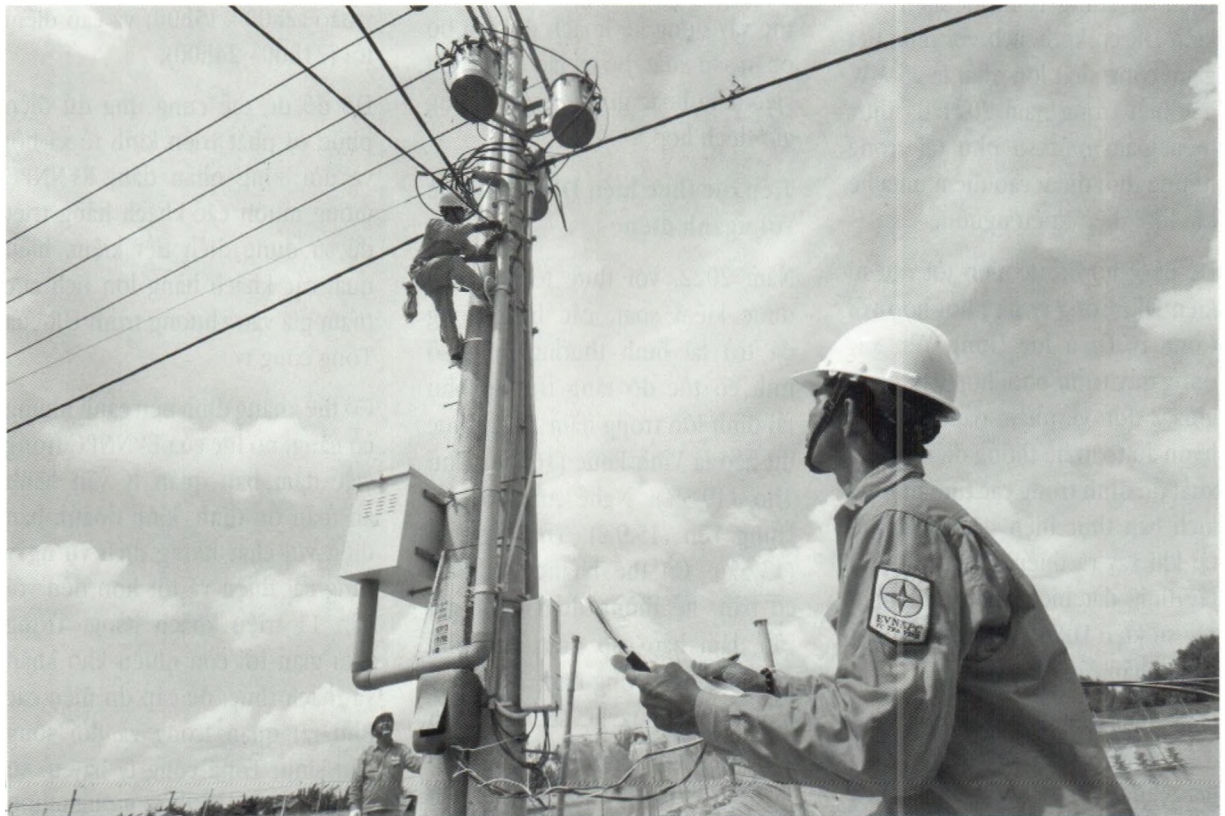


EVNSPC TĂNG CƯỜNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TRONG CAO ĐIỂM NẮNG NÓNG

Tổng công ty Điện lực miền Nam (EVNSPC) đã đề ra các kế hoạch đảm bảo công tác cung ứng điện an toàn, ổn định trong mùa nắng nóng năm nay. Trong đó, công tác dịch vụ, chăm sóc khách hàng cũng được chú trọng thực hiện.



Điện lực các tỉnh phía Nam tăng cường kiểm tra, bảo trì hệ thống lưới điện để bảo đảm cung cấp điện an toàn, liên tục trong mùa nắng nóng.

Đảm bảo cấp điện ổn định phục vụ tưới tiêu, chống hạn

Theo đó, EVNSPC luôn đảm bảo cung cấp điện ổn định, liên tục đến khách hàng sử dụng điện. Trong đó, khẩn trương hoàn thành thi công các công trình đầu tư xây dựng, sửa chữa lớn, sửa chữa thường xuyên, thay thế công tơ định kỳ... đảm bảo

thực hiện đúng thời gian ngừng, giảm cấp điện - đóng điện như đã thông báo.

Với công tác ghi chỉ số điện tiêu thụ của khách hàng, không để xảy ra tình trạng ghi sai chỉ số công tơ, lập hóa đơn sai do các nguyên nhân chủ quan mà không phát hiện được khi thực hiện công tác ghi, kiểm tra

các chỉ số. Cảnh báo các khách hàng có sản lượng điện tiêu thụ tăng đột biến so với tháng trước, hoặc có những bất thường, các khách hàng có sản lượng điện tiêu thụ tăng/giảm đột biến từ 1,3 lần trở lên so với tháng trước liền kề.

Về cấp điện phục vụ tưới tiêu, chống hạn mặn xâm nhập vào mùa

App CSKH EVNSPC là ứng dụng chăm sóc khách hàng sử dụng điện qua Smartphone của Tổng công ty Điện lực miền Nam. Ứng dụng hỗ trợ khách hàng có thể tra cứu nhanh hóa đơn tiền điện và chỉ số tiêu thụ điện cụ thể của từng ngày, từng tháng, tra cứu điểm thu tiền điện hoặc xem lịch sử thanh toán các tháng trước. Nhờ vậy dễ dàng so sánh và biết cụ thể lượng điện sử dụng theo ngày của gia đình để kịp điều chỉnh sử dụng tiết kiệm hơn. Ngoài ra ứng dụng còn tra cứu lịch ghi chỉ số điện, thanh toán tiền điện trực tuyến thông qua tài khoản ngân hàng,... vô cùng nhanh chóng và tiện lợi. Đặc biệt hơn, ứng dụng CSKH EVN SPC còn là cầu nối trao đổi thông tin giữa khách hàng và điện lực. Khách hàng có thể nhanh chóng gửi các yêu cầu, phản hồi như: làm hồ sơ cấp điện mới, báo sửa điện online, xem lịch tạm ngừng cung cấp điện,... chỉ trong vài phút ngay trên thiết bị Smartphone.

khô năm nay, EVNSPC chỉ đạo các điện lực thành viên phối hợp với địa phương lập danh sách các khu vực có phụ tải chống hạn mặn, phụ tải thủy lợi, nông nghiệp, an sinh và các phụ tải bơm nông nghiệp, tưới tiêu, nước sinh hoạt, bơm điều tiết nước mặn, van cửa đập ngăn mặn... để nắm rõ phương thức, lịch trình hoạt động và xây dựng phương án ưu tiên đảm bảo cung cấp đủ điện cho các phụ tải này hoạt động tốt.

Ngoài ra, các đơn vị điện lực còn tăng cường kiểm tra, quản lý vận hành, kịp thời phát hiện, xử lý các khiếm khuyết trên hệ thống điện, hạn chế tối đa sự cố; duy trì chế độ trực điều hành, vận hành cung cấp điện của đơn vị; bố trí ứng trực lực lượng nhân sự xử lý, sửa chữa sự cố lưới điện; dự phòng vật tư, thiết bị đầy đủ, sẵn sàng xử lý nhanh các tình huống sự cố xảy ra.

Đẩy mạnh dịch vụ chăm sóc khách hàng

EVNSPC luôn đảm bảo tính minh bạch và trung thực khi giải quyết các yêu cầu, thắc mắc của khách hàng về hóa đơn tiền điện. Cụ thể, gửi thông báo tiền điện, hóa đơn tiền điện theo mẫu mới đến khách hàng qua Email/Zalo/Ứng dụng CSKH để khách hàng xem được các thông tin sản lượng điện tiêu thụ của tháng trước và cùng kỳ năm trước.

Hướng dẫn khách hàng chủ động nắm bắt thông tin sử dụng điện và giám sát chỉ số công tơ điện qua ứng dụng CSKH, Website CSKH, công cụ ước tính sản lượng điện tiêu thụ, cụ tính toán tiền điện...

Phối hợp với các cơ quan chức năng kiểm tra giá bán lẻ điện cho đối tượng sinh viên, người lao động

thuê nhà để ở theo hướng dẫn tại Chỉ thị 07/CT-BCT ngày 28/8/2018 của Bộ Công Thương.

Đối với các trường hợp mà phương tiện thông tin đại chúng phản ánh hoặc khách hàng có ý kiến trên mạng xã hội về ghi chỉ số điện, hóa đơn tiền điện,...Trung tâm chăm sóc khách hàng EVNSPC (TTCSKH) sẽ tổ chức cập nhật, phối hợp với Công ty Điện lực tại 21 tỉnh thành phía Nam xác minh thông tin và theo dõi kết quả giải quyết trên phần mềm CRM (Customer Relationship Management). Thông báo kết quả giải quyết và xử lý đến khách hàng sử dụng điện, nếu có sai sót sẽ có biện pháp xử lý và công khai xin lỗi khách hàng.

Ngoài ra, EVNSPC sẽ thực hiện công tác điểm báo thường xuyên để kịp thời phát hiện, giải quyết các ý kiến, kiến nghị của khách hàng. Đối với các nội dung thông báo sản lượng điện tiêu thụ của khách hàng qua tin nhắn (SMS/Zalo...), ngành điện sẽ bổ sung nội dung sản lượng điện tiêu thụ cùng kỳ của năm trước để khách hàng chủ động nắm bắt và so sánh.

Bên cạnh đó, EVNSPC đang xây dựng quy trình thu thập, xử lý và cập nhật kết quả về các thông tin khách hàng phản ánh trên mạng xã hội. Đề xuất phương án triển khai chăm sóc khách hàng trên mạng xã hội trên cơ sở công tác điểm tin và cung cấp thông tin định kỳ về tình hình cung cấp điện, kết quả giải quyết các yêu cầu, thắc mắc của khách hàng về tiền điện trên các phương tiện thông tin đại chúng./.

PV TẠP CHÍ NĂNG LƯỢNG VIỆT NAM