

Dịch vụ điện gia tăng của EVNHANOI - Bước chuyển hướng đến phục vụ khách hàng toàn diện

07:14 05/12/2025

Hướng tới mục tiêu phục vụ khách hàng toàn diện và đồng hành cùng khách hàng, Tổng công ty Điện lực thành phố Hà Nội (EVNHANOI) đang từng bước triển khai mô hình dịch vụ điện gia tăng - nhóm dịch vụ bổ sung bên cạnh hoạt động cung cấp điện truyền thống, với phương châm: minh bạch - chuyên nghiệp - tiện lợi.

EVNHANOI

DỊCH VỤ ĐIỆN GIA TĂNG

AN TÂM TỚI TỪNG “CÔNG TẮC”

- ✓ Kiểm tra dây dẫn điện, thiết bị điện trong nhà.
- ✓ Tư vấn, lắp mới, thay thế thiết bị điện.
- ✓ Giá niêm yết công khai - Bảo hành đầy đủ.

19001288
24/7 HOTLINE

Google Play
Download on the App Store

EVNHANOI

19001288

Dịch vụ điện gia tăng - An tâm đến từng “công tắc”

Dịch vụ điện gia tăng giai đoạn đầu tiên cung cấp các dịch vụ bao gồm: tư vấn dịch vụ điện; kiểm tra thiết bị, hệ thống điện; khắc phục sự cố hệ thống điện; lắp mới/thay thế thiết bị điện; bảo dưỡng hệ thống điện mặt trời mái nhà. Các gói dịch vụ được thiết kế linh hoạt theo từng nhu cầu thực tế của khách hàng. Đây đều là những nhu cầu thiết thực mà trước đây người dân phải tìm kiếm bên ngoài, tiềm ẩn không ít rủi ro về an toàn và chất lượng.

Toàn bộ quy trình từ tiếp nhận yêu cầu, phân công kỹ thuật viên đến triển khai và đánh giá chất lượng đều được quản lý đồng bộ trên nền tảng số, có bảng giá công khai và chế độ bảo hành rõ ràng. Đội ngũ kỹ thuật viên là lực lượng chính quy của ngành điện, đáp ứng tiêu chuẩn chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và quy tắc ứng xử với khách hàng.

Nhiều khách hàng đã trực tiếp trải nghiệm và ghi nhận sự tiện lợi, chuyên nghiệp của dịch vụ. Bà Nguyễn Thị Hồng (phường Hồng Hà) cho biết: *“Nhà tôi bị rò rỉ điện âm tường. Sau khi gọi Tổng đài EVNHANOI, chỉ khoảng 30 phút đã có kỹ thuật viên tới kiểm tra và xử lý. Không lo mặc cả, không phải chờ đợi quá lâu như khi gọi thợ ngoài.”*

Tương tự, anh Lê Văn Hòa (phường Hoàn Kiếm) chia sẻ: *“Tôi cần thay ổ cắm và aptomat cũ. Đăng ký dịch vụ qua App EVNHANOI rất đơn giản, giá rõ ràng, làm nhanh gọn và có bảo hành nên tôi thấy rất yên tâm.”*



Cán bộ công nhân viên EVNHANOI thực hiện kiểm tra thiết bị điện

Để tạo thuận lợi tối đa cho khách hàng, EVNHANOI đã thiết lập quy trình tiếp nhận yêu cầu dịch vụ điện gia tăng trên các nền tảng số và kênh truyền thống. Khách hàng có thể đăng ký dịch vụ điện gia tăng thông qua App hoặc website EVNHANOI, truy cập mục *“Dịch vụ điện gia tăng”*, lựa chọn loại dịch vụ phù hợp và điền thông tin theo hướng dẫn.

Ngoài ra, khách hàng cũng có thể liên hệ qua Tổng đài chăm sóc khách hàng **19001288**, email, chatbot, hoặc đến trực tiếp phòng giao dịch khách hàng của

các Công ty Điện lực.

EVNHANOI xác định dịch vụ điện gia tăng là một phần tất yếu trong hành trình trở thành nhà cung cấp dịch vụ năng lượng toàn diện. EVNHANOI cam kết lắng nghe phản hồi từ thực tế, từng bước hoàn thiện mô hình và mở rộng độ phủ, bảo đảm người dân ở mọi khu vực đều có thể tiếp cận dịch vụ thuận tiện, minh bạch và an toàn.

Việc triển khai dịch vụ điện gia tăng cũng góp phần giảm thiểu nguy cơ tai nạn do sửa chữa điện không đúng kỹ thuật, nâng cao hiệu quả vận hành lưới điện và chất lượng điện năng trên địa bàn. Trên hết, đây là bước chuyển quan trọng trong nỗ lực cải tiến dịch vụ công theo hướng lấy khách hàng làm trung tâm, thể hiện rõ cam kết của EVNHANOI trong quá trình hiện đại hóa ngành điện và xây dựng đô thị thông minh, bền vững.

Thu Minh