

EVNCPC: Tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, sẵn sàng trước mùa khô 2026

08:24 18/03/2026

Hướng tới sự hài lòng của khách hàng sử dụng điện, Tổng công ty Điện lực miền Trung (EVNCPC) tiếp tục tăng cường nhóm giải pháp chuyển đổi số, nâng cao chất lượng cung cấp điện và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Đồng thời, Tổng công ty cũng đang triển khai đồng bộ các giải pháp đảm bảo điện cho mùa khô năm 2026.



Các đại biểu tham dự Hội nghị

Thông tin được đưa ra tại Hội nghị kinh doanh - dịch vụ khách hàng (KD&DVKH) năm 2026 của Tổng công ty Điện lực miền Trung (EVNCPC), được tổ chức tại Đà Nẵng.

Tham dự hội nghị có ông Nguyễn Thanh - Chủ tịch HĐQT EVNCPC; ông Ngô Tấn Cư - Thành viên HĐQT, Tổng giám đốc EVNCPC; các thành viên HĐQT; Phó Tổng giám đốc, Kiểm soát viên EVN tại EVNCPC; cùng lãnh đạo các Ban chuyên môn

Tổng công ty và các đơn vị thành viên.

Theo Ban Kinh doanh EVNCPC, năm 2025, EVNCPC tiếp tục đảm bảo cung cấp điện an toàn, ổn định, đáp ứng nhu cầu điện phục vụ phát triển kinh tế – xã hội và đời sống nhân dân trên địa bàn các tỉnh miền Trung – Tây Nguyên. Điện thương phẩm toàn Tổng công ty đạt hơn 26,7 tỷ kWh.

Các chỉ tiêu kinh doanh và dịch vụ khách hàng cơ bản hoàn thành kế hoạch EVN giao. Trong công tác dịch vụ khách hàng, EVNCPC tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cao chất lượng cung cấp điện và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Tỷ lệ khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt năm 2025 đạt 100%, cao hơn so với kế hoạch EVN giao (95%).

Cùng đó, Tổng công ty triển khai hiệu quả các chương trình quản lý nhu cầu điện, tiết kiệm điện và điều chỉnh phụ tải (DR), qua đó đã vận động được nhiều khách hàng lớn tham gia các chương trình dịch chuyển phụ tải, góp phần giảm áp lực cho hệ thống điện trong các thời điểm cao điểm. Sản lượng điện khách hàng tiết kiệm năm 2025 đạt hơn 653 triệu kWh.

Trong hai tháng đầu năm 2026, tình hình cung ứng điện trên địa bàn miền Trung - Tây Nguyên cơ bản ổn định, sản lượng điện tiếp tục tăng trưởng so với cùng kỳ.

Phát biểu tại hội nghị, ông Nguyễn Hữu Khánh – Phó Tổng giám đốc EVNCPC cho biết, trong bối cảnh ngành Điện đang đứng trước nhiều thay đổi, đặc biệt là sự phát triển của các nguồn điện phân tán, xu hướng điện mặt trời mái nhà tự sản tự tiêu và khả năng hình thành thị trường bán lẻ điện cạnh tranh, công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng của Tổng công ty cần tiếp tục được nâng cao hơn nữa.

EVNCPC tiếp tục triển khai loạt giải pháp tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, tự động hóa trong quản lý dữ liệu kinh doanh và dự báo phụ tải. Đồng thời, có giải pháp chăm sóc phù hợp đối với nhóm khách hàng sử dụng điện lớn.

Tổng công ty đồng thời chủ động triển khai nhiều giải pháp đảm bảo cung cấp điện trong mùa khô, đặc biệt tại các khu vực có nguy cơ tăng phụ tải cao. EVNCPC tập trung tăng cường công tác quản lý vận hành hệ thống điện; chủ động kiểm tra, xử lý các tồn tại trên lưới điện; đẩy nhanh tiến độ các công trình đầu tư xây dựng, đặc biệt là các công trình lưới điện 110kV nhằm nâng cao khả năng cấp điện.

Đồng thời, chủ động xây dựng các phương án vận hành và cung ứng điện hợp lý, đặc biệt trong cao điểm mùa khô khi nhu cầu sử dụng điện tăng cao, qua đó

góp phần đảm bảo cung cấp điện an toàn, ổn định và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.



Chủ tịch HĐQT EVNCPC Nguyễn Thanh phát biểu chỉ đạo tại Hội nghị

Phát biểu chỉ đạo Hội nghị, Chủ tịch HĐQT EVNCPC Nguyễn Thanh đánh giá cao những kết quả đạt được trong công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng của Tổng công ty thời gian qua. Lãnh đạo EVNCPC đề nghị các đơn vị tiếp tục tập trung thực hiện tốt các chỉ tiêu kinh doanh đã được giao, kiểm soát chặt chẽ số liệu, đảm bảo tính chính xác và thực chất trong quản lý.

Bên cạnh đó, các đơn vị cần chủ động khắc phục các tồn tại; đồng thời tăng cường bám sát địa bàn, nâng cao chất lượng dịch vụ, chăm sóc khách hàng và chuẩn bị tốt các phương án đảm bảo cung cấp điện an toàn, ổn định, đặc biệt trong cao điểm mùa khô. Chủ tịch HĐQT EVNCPC cũng nhấn mạnh yêu cầu giữ vững thị phần và tăng cường công tác truyền thông nhằm tạo sự đồng thuận của khách hàng đối với hoạt động của ngành Điện.

Tiếp thu ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch HĐQT Tổng công ty, Tổng giám đốc EVNCPC Ngô Tấn Cư yêu cầu các đơn vị trong thời gian tới tập trung triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh và dịch vụ khách hàng đã đề ra. Trong đó, các đơn vị cần đặc biệt chú trọng công tác tiếp nhận tài sản lưới điện; đồng thời củng cố nguồn lực cho công tác kinh doanh, đảm bảo việc đánh giá hoạt động được thực hiện khách quan, sát với thực tế.



Tổng giám đốc EVNCPC Ngô Tấn Cư phát biểu kết luận Hội nghị

Tổng giám đốc EVNCPC cũng lưu ý các đơn vị bám sát biến động thị trường năng lượng và tình hình cung ứng điện trong mùa khô; đồng thời chuẩn bị tốt các phương án vận hành, đảm bảo cung cấp điện an toàn, ổn định phục vụ phát triển kinh tế - xã hội và đời sống nhân dân khu vực miền Trung - Tây Nguyên.

Toàn Tổng công ty cần chủ động ứng phó với các tình huống thời tiết cực đoan; đẩy nhanh tiến độ các công trình đầu tư xây dựng lưới điện, nhất là các công trình 110kV; tăng cường kỷ cương, phòng chống tiêu cực trong hoạt động kinh doanh và dịch vụ khách hàng, lấy sự hài lòng của khách hàng làm thước đo chất lượng phục vụ.

Nam Phương