TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

EVNNPC: Chính thức cung cấp dịch vụ điện trực tuyến qua website chăm sóc khách hàng

22:29 21/12/2017

Ngày 21/12 - Ngày truyền thống ngành điện, EVN chính thức tổ chức Lễ công bố cung cấp 100% dịch vụ điện trực tuyến qua hệ thống web. Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC) là một trong 5 Tổng công ty điện phân phối thực hiện triển khai cung cấp dịch vụ điện trực tuyến qua website chăm sóc khách hàng theo chỉ đạo của EVN.

Theo đó, khách hàng có thể truy cập vào địa chỉ website chăm sóc khách hàng của Điện lực miền Bắc (cskh.npc.com.vn) để tiếp cận với các dịch vụ điện. Cụ thể như đăng ký mua điện hoặc tra cứu, hoặc gửi các yêu cầu liên quan đến quá trình sử dụng điện về Trung tâm chăm sóc khách hàng.

Theo báo cáo của Tổng công ty Điện lực miền Bắc, hiện Tổng công ty đang quản lý trên 9,4 triệu khách hàng với địa bàn trải rộng 27 tỉnh phía Bắc (từ Hà Tĩnh trở ra Bắc, trừ Hà Nội) thì nhu cầu thông tin và yêu cầu về lĩnh vực điện còn rất cao. Vì vậy, Tổng công ty Điện lực miền Bắc chính thức cung cấp dịch vụ điện trực tuyến với 05 nhóm dịch vụ chính với 37 dịch vụ gồm: Nhóm dịch vụ cấp điện mới từ lưới điện hạ áp (220/380V) (6 dịch vụ); Nhóm dịch vụ cấp điện mới từ lưới điện trung áp (4 dịch vụ); Nhóm dịch vụ Tra cứu thông tin (10 dịch vụ); Nhóm dịch vụ trong quá trình thực hiện HĐMBĐ (14 dịch vụ); Nhóm dịch vụ hỗ trợ (3 dịch vụ).



EVNNPC chính thức cung cấp dịch vụ điện trực tuyến qua website chăm sóc khách hàng

Từ thông tin khảo sát, nhiều khách hàng ghi nhận, việc EVN cung cấp dịch vụ điện trực tuyến qua website là một trong những kênh thông tin mang xu thế thời đại, phù hợp với sự phát triển của đất nước. Việc EVN hiện đang cung cấp dịch vụ điện theo lối truyền thống, nay bổ sung thêm cung cấp dịch vụ điện sử dụng công nghệ tiên tiến, hiện đại đã đáp ứng nhu cầu không nhỏ của khách hàng sử dụng điện và là bước đi đúng, có chiến lược, đem lại rất nhiều thuận lợi cho khách hàng, minh bạch thông tin do khách hàng được quyền giám sát tiến độ điện lực giải quyết yêu cầu của khách hàng.

Thống kê nhanh từ Trung tâm CSKH Điện lực miền Bắc, trong sáng 21/12, đã có 58 khách hàng gửi yêu cầu đến Trung tâm chăm sóc khách hàng Điện lực miền Bắc thông qua dịch vụ điện trực tuyến (gửi yêu cầu qua website: cskh.npc.com.vn), trong đó có 20 khách hàng đăng ký cấp điện mới. Trung tâm đã bố trí giao dịch viên tiếp nhận yêu cầu, gọi điện đến khách hàng để khảo sát thông tin, tìm hiểu nguyện vọng và giải đáp, hỗ trợ. Qua khảo sát khách hàng Hoàng Văn Định (địa chỉ: Thôn Rừng Chiềng, xã Tiến Thắng, huyện Yên Thế, tỉnh Bắc Giang) có yêu cầu cấp điện mới 1 pha, khách hàng đánh giá cao thái độ phục vụ của ngành điện và tin tưởng ngành điện sẽ tiếp tục đổi mới để phục vụ khách hàng tốt hơn. Giao dịch viên Trung tâm Chăm sóc khách hàng đã

hướng dẫn khách hàng các thủ tục, gửi yêu cầu đến Điện lực Yên Thế để phối hợp giải quyết, khảo sát thực tế, cấp điện cho khách hàng.

Khách hàng có thể tiếp cận với các dịch vụ của ngành điện cung cấp trực tuyến bằng cách truy cập vào 5 website CSKH của các Trung tâm CSKH hoặc Chuyên mục “EVN & Khách hàng” của website Tập đoàn Điện lực Việt Nam (evn.com.vn). Tiếp đó, thông qua hệ thống chăm sóc ngành điện, các điện lực địa phương sẽ tiếp nhận yêu cầu, liên hệ với khách hàng và giải quyết theo phương châm “Điện lực đến với khách hàng”.

Địa chỉ các website phục vụ dịch vụ điện trực tuyến:

Chuyên mục EVN & khách hàng, Trang thông tin Tập đoàn Điện lực Việt Nam	http://www.evn.com.vn/c3/evn-va-khach-hang/Dich-vu-dien-truc-tuyen-9-163.aspx
Trung tâm Chăm sóc khách hàng (TT CSKH) Tổng công ty Điện lực Thành Phố Hà Nội	http://cskh.evnhanoi.com.vn/
TT CSKH Tổng công ty Điện lực Thành phố Hồ Chí Minh	http://cskh.hcmpc.vn
TT CSKH Tổng công ty Điện lực miền Bắc	http://cskh.npc.com.vn/
TT CSKH Tổng công ty Điện lực miền Trung	http://cskh.cpc.vn/
TT CSKH Tổng công ty Điện lực miền Nam	http://cskh.evnspc.vn

Dung Phương