

EVNNPC đảm bảo công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng ứng phó với dịch bệnh Covid-19

15:46 22/02/2021

Trước diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid-19, ngày 20/02/2021 vừa qua, Tổng Giám đốc Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC) đã gửi công điện đến lãnh đạo 27 Công ty điện lực về việc đảm bảo công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng ứng phó với dịch bệnh Covid-19.

Từ ngày 01/02/2021 đến nay, Tổng công ty Điện lực miền Bắc đã liên tục hướng dẫn các đơn vị đảm bảo công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng trong dịp Tết và ứng phó với dịch bệnh Covid-19. Tuy nhiên, trước diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid-19, ngày 20/02/2021 vừa qua, Tổng Giám đốc Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC) đã gửi công điện đến lãnh đạo 27 Công ty điện lực (CTĐL) về việc đảm bảo công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng (KD&DVKH) ứng phó với dịch bệnh Covid-19.



EVNNPC đảm bảo công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng ứng phó với dịch bệnh Covid-19

Theo đó, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khi tổ chức triển khai các hoạt động KD&DVKH phải tuyệt đối tuân thủ đúng quy định về phòng, chống dịch bệnh của địa phương và chỉ đạo của Tổng công ty. Đồng thời, các Công ty Điện lực tại 27 tỉnh thành thuộc địa bàn EVNNPC quản lý khẩn trương triển khai một số công việc gồm:

Đẩy mạnh việc phối hợp với các cơ quan thông tấn báo chí, phát thanh truyền hình trên địa bàn, niêm yết trên Website của đơn vị, trên mạng xã hội để truyền thông, hướng dẫn và vận động khách hàng thực hiện các yêu cầu về dịch vụ điện qua các kênh gián tiếp;

Tại các điểm giao dịch trực tiếp với khách hàng, các đơn vị bố trí các tấm chắn để ngăn cách CBCNV với khách hàng, CBCNV phải đeo khẩu trang và giữ đúng khoảng cách, sắp xếp ghế chờ cách nhau từ 1-2 m, bố trí nước sát khuẩn và tuân thủ đúng biện pháp an toàn để phòng, chống nhiễm dịch bệnh.

Khi khách hàng có yêu cầu về dịch vụ điện nằm trong khu vực phải giãn cách, cách ly phải đến hiện trường thì các đơn vị ghi nhận và hẹn khách hàng sau thời gian cách ly, giãn cách sẽ xử lý. Trường hợp yêu cầu phải xử lý ngay như: Sự cố điện, hư hỏng thiết bị đo đếm,... thì phải tuân thủ nghiêm túc các biện pháp phòng, chống dịch bệnh và liên hệ với khách hàng để thực hiện việc cung cấp dịch vụ điện theo phương thức điện tử.

Về công tác thu tiền điện đối với các khu vực giãn cách, cách ly, công điện yêu cầu các đơn vị liên hệ, phối hợp với các tổ chức thu hộ tiền điện để xây dựng các tài liệu, các ấn phẩm hướng dẫn thanh toán tiền điện không sử dụng tiền mặt đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện; Thống nhất và xây dựng các biện pháp phối hợp với các đối tác tổ chức thu tiền tại các điểm thu nhằm đảm bảo chỉ tiêu thu nộp và tuân thủ đúng quy định về phòng, chống dịch bệnh của địa phương.

Niem yết công khai tài liệu, ấn phẩm hướng dẫn khách hàng thanh toán tiền điện không sử dụng tiền mặt trên Website, tại các điểm giao dịch của Điện lực, đối tác; Thực hiện nhấn tin thông báo, hướng dẫn và vận động khách hàng cài đặt, đăng ký để thực hiện thanh toán tiền điện qua các kênh thanh toán không sử dụng tiền mặt: trích nợ tự động qua Ngân hàng, thanh toán qua smartbanking, internetbanking, UNT/UNC, tự động thanh toán qua ví điện tử... để tránh lây nhiễm dịch bệnh.

Làm việc với UBND phường, xã đề nghị phối hợp, hỗ trợ truyền thông, hướng dẫn người dân thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt và thực hiện việc niêm yết hướng dẫn trên bảng tin thông báo của tổ dân phố/thôn xóm, UBND phường

xã,...

Đối với các khu vực khách hàng không có điều kiện sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt, các đơn vị tính toán để bố trí thêm quầy thu tiền, phân vùng để chia nhỏ khu vực và thực hiện giãn cách, kéo dài ngày thu để tránh tụ tập đông người.

Ngoài ra, yêu cầu các đơn vị thực hiện nghiêm túc việc thông báo tiền điện phát sinh, đốc nợ tiền điện theo đúng quy định; Bố trí bộ phận hỗ trợ, hướng dẫn khách hàng sử dụng các kênh thanh toán không sử dụng tiền mặt. Tăng cường công tác theo dõi, kiểm soát và thực hiện các biện pháp thu hồi công nợ của khách hàng còn nợ đọng ngay sau khi các khu vực hết thời gian giãn cách, cách ly để đảm bảo chỉ tiêu thu nộp tiền điện.

Anh Minh