TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

EVNSPC bảo đảm điện phục vụ tưới tiêu, chống hạn

14:39 03/04/2023

Trước tình hình nắng nóng đang cao điểm tại các tỉnh phía nam, Tổng công ty Điện lực miền Nam (EVNSPC) đã chủ động kế hoạch bảo đảm cung ứng điện an toàn, ổn định cho các phụ tải, đồng thời khuyến cáo khách hàng sử dụng điện tiết kiệm.



EVNSPC đưa ra các giải pháp đảm bảo điện phục vụ tưới tiêu, chống hạn - Ảnh: VGP/L.Tám.

Thời tiết các tỉnh thành phía nam bắt đầu bước vào cao điểm mùa khô, nhiều thời điểm thời tiết nắng nóng, nhiệt độ lên cao từ 36-37 độ C, dự báo nhiệt độ có thể tăng lên mức 40 độ C.

Tại khu vực các tỉnh phía nam (từ Ninh Thuận đến Cà Mau), từ sau Tết Nguyên đán đến nay thời tiết luôn trong tình trạng nắng nóng, mức phụ tải sử dụng điện trên địa bàn 21 tỉnh, thành phía nam đang có chiều hướng tăng cao, nhất là vào

những ngày cuối tháng 03/2023. Cụ thể, sản lượng điện tiêu thụ trong tháng 03/2023 ước đạt 7,069 tỷ kWh, tăng 9,42% so với tháng 02/2023 (hơn 6,460 tỷ kWh), trong đó lĩnh vực công nghiệp và xây dựng chiếm 62,62% và tăng 5,4%.

Trước tình hình đó, EVNSPC đã đề ra kế hoạch bảo đảm cung ứng điện an toàn, ổn định cho các phụ tải tiêu thụ điện, đồng thời công tác dịch vụ, chăm sóc khách, hàng khuyến cáo sử dụng điện tiết kiệm được đơn vị chú trọng thực hiện.

Đảm bảo điện 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, hạn chế thấp nhất mức ngừng hoặc giảm cung cấp điện… đảm bảo thực hiện đúng thời gian ngừng, giảm cấp điện - đóng điện như đã thông báo.

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

Các đơn vị cũng 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.



Công tác cung ứng điện an toàn, ổn định cho sản xuất được bảo đảm - Ảnh: VGP/L.Tám.

Đẩy mạnh dịch vụ chăm sóc khách hàng

Trong thời gian cao điểm nắng nóng, 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, khuyến cáo về sử dụng điện tiết kiệm qua Email/Zalo/ứng dụng chăm sóc khách hàng để khách hàng xem được các thông tin sản lượng điện tiêu thụ của tháng trước và cùng kỳ năm trước.

Ngành điện miền Nam cũng gửi nhiều khuyến cáo, thông tin tuyên truyền để khách hàng chủ động sử dụng điện tiết kiệm, hiệu quả; cảnh báo khách hàng có sản lượng điện tiêu thụ tăng đột biến so với tháng trước hoặc có những bất thường cũng như khách hàng có sản lượng điện tiêu thụ tăng/giảm đột biến từ 1,3 lần trở lên so với tháng trước liền kề.

Đối với công tác ghi chỉ số điện tiêu thụ của khách hàng, EVNSPC 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.

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

Ngoài ra, các đơn vị điện lực tại 21 tỉnh phía nam phối hợp chặt chẽ với cơ quan chức năng địa phương để 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 28/08/2018 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 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) và thông báo kết quả giải quyết ngay đến khách hàng.

Bên cạnh đó, 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.

Thực hiện thay thế công tơ định kỳ, công tơ điện tử, hiện đại hóa hệ thống đo đếm đảm bảo minh bạch chính xác cho bên mua và bên bán. Dự kiến, năm nay, EVNSPC sẽ thay thế 1,6 triệu công tơ điện tử để nâng tỉ lệ điện tử hóa hệ thống đo đếm trong toàn EVNSPC lên 81%.

Hiện nay, EVNSPC cũng đang xây dựng quy trình thu thập, xử lý và cập nhật kết quả về các thông tin khách hàng phản ánh trên các trang mạng xã hội, từ đó đề xuất phương án 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.

Theo Chinhphu.vn