

PC Lai Châu: Nâng cao chất lượng dịch vụ vì sự hài lòng của khách hàng

18:41 30/10/2022

Với mục tiêu đảm bảo cung cấp điện an toàn, ổn định, liên tục trên địa bàn, nâng cao độ tin cậy cung cấp điện và đặc biệt là cung cấp các dịch vụ điện tốt nhất nhằm nâng cao độ hài lòng khách hàng, thời gian qua Công ty Điện lực Lai Châu (PC Lai Châu) đã không ngừng nỗ lực cung cấp, nâng cao chất lượng các dịch vụ của ngành điện để phục vụ khách hàng.

Theo đó, bên cạnh việc cung cấp các dịch vụ điện, PC Lai Châu đã và đang triển khai nhiều loại hình sản xuất kinh doanh dịch vụ để phục vụ khách hàng như: Tư vấn thiết kế, thí nghiệm điện; quản lý dự án; lắp đặt sửa chữa dây ra sau công tơ, sửa chữa điện cho khách hàng, quản lý vận hành lưới điện, nghiệm thu lưới điện khách hàng; đấu nối công trình điện, sửa chữa thủy điện nhỏ và xây lắp điện...

Đây là một trong những mục tiêu chính trong hoạt động sản xuất kinh doanh tại đơn vị nhằm không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ khách, cung cấp các dịch vụ điện tốt nhất cho khách hàng. Bên cạnh đó, còn giúp nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh, tạo thêm việc làm, tăng năng suất lao động và thu nhập cho công ty và người lao động.



Công nhân Điện lực Sìn Hồ lắp đặt công tơ điện tử cho khách hàng.

Để thực hiện và hoàn thành mục tiêu, kế hoạch đề ra, PC Lai Châu đã chủ động xây dựng kế hoạch và triển khai đồng bộ, hiệu quả các giải pháp. Cụ thể, Công ty đã bám sát chỉ đạo, định hướng của Tổng Công ty Điện lực miền Bắc; đẩy mạnh tuyên truyền các dịch vụ đến khách hàng để khách hàng chia sẻ, hợp tác; công khai minh bạch các dịch vụ. Rà soát đảm bảo điều kiện cho hoạt động sản xuất kinh doanh (SXKD) dịch vụ được tốt nhất; đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, nhân lực, vật lực đáp ứng được yêu cầu. Đồng thời, củng cố và kiện toàn kế hoạch dài hạn cho hoạt động SXKD dịch vụ; nâng cao hơn nữa vai trò, trách nhiệm của lãnh đạo các phòng ban đến các đơn vị trực thuộc, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức về vị trí, vai trò tầm quan trọng của công tác kinh doanh dịch vụ trong toàn thể cán bộ công nhân viên (CBCNV); tăng cường công tác đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; không ngừng mở rộng các dịch vụ để phục khách hàng; trong đó tập trung đi sâu vào những ngành nghề, dịch vụ mà Công ty có thế mạnh và khai thác những ngành nghề tiềm năng tại địa phương như thủy điện.



Công nhân Đội Quản lý vận hành lưới điện cao thế Lai Châu thí nghiệm TBA khách hàng.

Với sự chủ động triển khai các giải pháp, trong 9 tháng đầu năm, các loại hình dịch vụ của PC Lai Châu đã đạt được những kết quả tích cực: Trong tháng 09/2022, doanh thu từ các loại hình dịch vụ của PC Lai Châu là 1,059 tỷ đồng đạt 148%; lũy kế 09 tháng đầu năm đạt 7,670 tỷ đồng. Qua đó góp phần tích cực vào kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh chung trong toàn Công ty và hàng tháng, quý được Tổng Công ty chấm điểm đạt mức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ.

Bên cạnh đó, Công ty cũng đẩy mạnh nghiên cứu ứng dụng khoa học công nghệ, chuyển đổi số trong công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng nhằm nâng cao năng lực quản trị điều hành, tối ưu hóa chi phí và đặc biệt là nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

Hoàn thành lắp đặt công tơ điện tử đo xa cho 100% khách hàng. Qua đó, tạo sự minh bạch và tiện ích, nâng cao chất lượng điện năng. Đẩy mạnh cung cấp các dịch vụ điện trực tuyến như: Thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt, trích nợ tự động, thực hiện thu tiền và chấm nợ online 100% khách hàng sử dụng điện; nhắn tin cho khách hàng qua ứng dụng Zalo; triển khai cung cấp dịch vụ điện cấp độ 4; tiếp nhận, giải quyết yêu cầu của khách hàng giao dịch trực tuyến qua Website, app, tổng đài chăm sóc khách hàng 19006769 và Trung tâm hành chính công.

Việc cung cấp các dịch vụ ngành điện đảm bảo chất lượng đã nhận được sự phản hồi tích cực từ phía khách hàng, tạo sự gắn kết đồng thuận đối với khách hàng, minh bạch công khai các dịch vụ mà ngành điện thực hiện và ngày càng nâng cao độ hài lòng của khách hàng.

Mục tiêu từ nay đến cuối năm, PC Lai Châu sẽ tiếp tục đẩy mạnh, nâng cao chất lượng các loại hình dịch vụ và phấn đấu tăng doanh thu các loại hình để hoàn thành kế hoạch đề ra; đồng thời mang tới những tiện ích thuận lợi nhất cho khách hàng sử dụng điện.

Minh Anh