

PC Lai Châu nỗ lực cung cấp dịch vụ điện theo hướng chuyên nghiệp, hiệu quả

08:21 27/09/2024

Những năm qua, bằng sự nỗ lực không ngừng, Công ty Điện lực Lai Châu (PC Lai Châu) đã cung cấp dịch vụ theo hướng chuyên nghiệp, hiệu quả và đem lại giá trị gia tăng cho khách hàng. Các dịch vụ sản xuất kinh doanh điện lực ngày càng khẳng định được chất lượng và được khách hàng ghi nhận.

Hiện, PC Lai Châu đang cung cấp các loại hình sản xuất kinh doanh dịch vụ điện lực gồm: Công tác quản lý vận hành lưới điện khách hàng; dịch vụ lắp đặt dây sau công tơ; sửa chữa điện, sửa chữa thí nghiệm điện; nghiệm thu các công trình điện, tư vấn giám sát, làm đầu cấp, hộp nối cáp; hotline, thử nghiệm, kiểm định, thí nghiệm; đào tạo quản lý vận hành công trình điện...

Với phương châm “Khách hàng là trung tâm” và phát huy thế mạnh của ngành, thời gian qua, PC Lai Châu đã triển khai đồng bộ các giải pháp để hoàn thành tốt nhiệm vụ sản xuất kinh doanh. Đảm bảo cấp điện an toàn, ổn định phục vụ phát triển kinh tế xã hội và nhân dân trên địa bàn tỉnh Lai Châu.



Công nhân Điện lực Thành phố Lai Châu kiểm tra TBA cấp điện cho khách hàng

Ông Nguyễn Đức Thọ, Phó Giám đốc PC Lai Châu cho biết: “Đơn vị đã không ngừng nỗ lực cung cấp các dịch vụ điện, nâng cao chất lượng dịch vụ theo hướng chuyên nghiệp, hiệu quả, phù hợp với xu hướng dịch vụ khách hàng theo yêu cầu của thị trường và xã hội. Qua đó, cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách hàng”.

Để phục vụ tốt nhu cầu của khách hàng, PC Lai Châu đã tập trung củng cố, nâng cao chất lượng các dịch vụ điện để phục vụ khách hàng với phong cách chuyên nghiệp, hiệu quả; tổ chức tập huấn Quy trình Chăm sóc khách hàng, cung cấp các dịch vụ Điện lực cho cán bộ công nhân viên để nâng cao kỹ năng nghiệp vụ nhằm phục vụ tốt và đem đến sự hài lòng cho khách hàng.

Bằng việc đáp ứng được yêu cầu chất lượng dịch vụ ngày càng cao đã góp phần nâng cao độ hài lòng khách hàng. Chất lượng dịch vụ trở thành cầu nối gắn kết giữa khách hàng với Ngành điện.

“Chúng tôi đã cử cán bộ, công nhân viên chủ động liên hệ, trao đổi trực tiếp với từng khách hàng để khảo sát, nắm bắt nhu cầu của khách hàng. Đồng thời, giới thiệu, tư vấn cho khách hàng những tiện ích khi sử dụng dịch vụ do ngành điện cung cấp. Qua đó, khách hàng có thể lựa chọn, sử dụng dịch vụ phù hợp, tối ưu nhất”, ông Nguyễn Xuân Thuận, Giám đốc Điện lực Than Uyên chia sẻ.

Với lực lượng thực hiện dịch vụ có trình độ và tay nghề cao, định kỳ được tham gia các kỳ sát hạch về chuyên môn nghiệp vụ, lưới điện của khách hàng sẽ được kiểm tra, bảo dưỡng định kỳ theo đúng quy trình, quy định. Qua đó, kịp thời phát hiện và xử lý các nguy cơ tiềm ẩn, nhằm bảo đảm an toàn về người và tài sản cho khách hàng. Đồng thời, đảm bảo hệ thống điện vận hành liên tục, ổn định và nâng cao độ tin cậy cung ứng điện.



Cán bộ công nhân viên Điện lực Tân Uyên (PC Lai Châu) truyền truyền đến khách hàng các dịch vụ ngành điện

Bên cạnh đó, dịch vụ lắp đặt dây sau công tơ, sửa chữa điện khách hàng được ngành điện thực hiện nhanh chóng, chuyên nghiệp, đảm bảo đầy đủ các quy định về an toàn. Khách hàng còn được tư vấn, hướng dẫn sử dụng điện tiết kiệm, hiệu quả; tư vấn hướng dẫn các dịch vụ điện trực tuyến và cài đặt ứng dụng App Chăm sóc khách hàng của Tổng công ty Điện lực miền Bắc trên điện thoại để thuận tiện trong việc theo dõi sản lượng tiêu thụ theo ngày, lịch cắt điện, hóa đơn tiền điện hàng tháng.

Với nỗ lực triển khai, trong 8 tháng năm 2024, Công ty Điện lực Lai Châu đã thực hiện lắp đặt, phát triển 1.315 khách hàng mới. Sửa chữa dây sau công tơ cho 259 khách hàng... Công tác sản xuất kinh doanh dịch vụ Điện lực đã góp phần đảm bảo vận hành an toàn hệ thống lưới điện, giảm tổn thất điện năng và đảm bảo an toàn tài sản khách hàng. Từ đó, nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh, tăng năng suất, thu nhập cho người lao động.

Thời gian tới, PC Lai Châu sẽ tiếp tục tập trung triển khai các giải pháp đẩy mạnh cung cấp các loại hình dịch vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn; tăng cường công tác đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ công nhân viên, nâng cao chất lượng đội ngũ làm công tác dịch vụ có năng lực, tâm tâm, trí tuệ đáp ứng tốt yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ khoa học kỹ thuật, chuyển đổi số nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ; quan tâm thực hiện tốt công tác CSKH, không ngừng cải cách thủ tục hành chính; đẩy mạnh truyền thông hiệu quả các dịch vụ đến khách hàng; hoàn thiện và triển khai thực hiện tốt đề án “Nâng cao năng lực hoạt động sản xuất kinh doanh dịch vụ Điện lực giai đoạn 2025 - 2030”...

Minh Anh