TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

PC Quảng Ninh góp phần đưa Quảng Ninh trở thành tỉnh kiểu mẫu về chuyển đổi số

09:17 19/04/2024

Công ty Điện lực Quảng Ninh (PC Quảng Ninh) thực hiện chuyển đổi số trong việc cung cấp các dịch vụ điện đối với các khách hàng có nhu cầu về điện trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh, góp phần đưa tỉnh nhà trở thành một trong những địa phương trong cả nước đi đầu về chuyển đổi số ở cả ba lĩnh vực là chính quyền số, kinh tế số, xã hội số.

Chuyển đổi số đã tăng tính công khai minh bạch các thông tin, công việc giải quyết nhanh hơn, công cụ giám sát chất lượng dịch vụ được nâng cao, tương tác giữa ngành Điện và người dân ngày càng được đẩy mạnh và tạo được niềm tin của người dân đối với các dịch vụ của ngành Điện.

Chuyển đổi số đã giúp người dân đã thay đổi thói quen đến giải quyết và đăng ký các yêu cầu về điện tại các trụ sở của ngành Điện hoặc các trung tâm phục vụ hành chính công các cấp sang ngồi ở nhà đăng ký các dịch vụ điện trực tuyến trên các nền tảng số của ngành Điện.



Hệ sinh thái chăm sóc khách hàng của EVN

Hoạt động số hóa công tác cung cấp dịch vụ điện được PC Quảng Ninh triển khai theo hướng trực tuyến, đa kênh. PC Quảng Ninh đã tích cực tuyên truyền người dân thực hiện đăng ký các dịch vụ điện trên nền tảng số nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho khách hàng sử dụng điện.

Tất cả các yêu cầu được giải quyết bằng quy trình điện tử, hồ sơ điện tử, dịch vụ công trực tuyến đến mức độ 4 và dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; Hồ sơ điện tử ký bằng mã OTP hoặc chữ ký số, theo dõi quá trình thực hiện dịch vụ qua mã yêu cầu được gửi về số điện thoại đã đăng ký giúp người dân, doanh nghiệp ngồi ở nhà cũng có thể theo dõi thực hiện được các thủ tục hành chính đồng thời theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ.

Cụ thể, khách hàng trên địa bàn tỉnh có thể đăng ký các dịch vụ điện qua nhiều kênh trên nền tảng: Website, cổng dịch vụ công quốc gia, facebook, zalo, messenger, email, tổng đài CSKH... Và thực hiện tất cả các dịch vụ điện mọi lúc, mọi nơi, kể cả thanh toán chi phí, mà không cần trực tiếp đến điện lực. Đặc biệt, với việc cung cấp dịch vụ điện thông qua phương thức điện tử, khách hàng sử dụng điện được ký các hồ sơ điện tử theo phương thức nhận mật khẩu một lần (OTP) qua tin nhắn điện thoại hoặc email, nhờ đó, giúp tối đa hóa trải nghiệm tiện ích cho khách hàng.



Thực hiện Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025 (Đề án 06 của chính phủ) PC Quảng Ninh đã thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu của Cơ sở dữ liệu dân cư qua cổng Dịch vụ công quốc gia (DVCQG) với 100% dịch vụ điện tiếp nhận qua cổng DVCQG, triển khai việc tích hợp định danh điện tử mức độ 2 của Bộ Công an, để thông qua đó người dân có thể ký số các giao dịch dịch vụ điện tử qua nền tảng VNeID, cổng DVCQG.

Trong năm 2023, PC Quảng Ninh tiếp nhận trên 42,3 nghìn yêu cầu về dịch vụ điện. Trong đó, khách hàng chủ yếu đăng ký các yêu cầu dịch vụ điện qua Trung tâm Chăm sóc khách hàng, DVCQG...

Tỷ lệ khách hàng được cung cấp các dịch vụ điện theo phương thức điện tử đạt 100% trên tổng số yêu cầu được đăng ký. Tỷ lệ cung cấp các dịch vụ điện cấp độ 4 đạt 100% trên tổng số yêu cầu, trong đó các yêu cầu đăng ký qua cổng DVCQG đạt tỷ lệ 64% trên tổng số yêu cầu dịch vụ điện cấp độ 4.



Công nhân PC Quảng Ninh hướng dẫn khách hàng sử dụng App chăm sóc khách hàng

Đáng chú ý, nhằm tăng tính tiện ích cũng như tạo thuận lợi tối đa cho khách hàng trong quá trình sử dụng các dịch vụ, PC Quảng Ninh đã và đang tăng cường công tác tự động hóa trong việc thu thập chỉ số công tơ đối với khách hàng. Đến nay, Công ty đã triển khai lắp đặt được 428.921 công tơ điện tử đo xa trong tổng số 456.837 khách hàng mua bán điện và lắp đặt đọc xa 338.962 công tơ điện tử đạt tỉ lệ 79,03%. Theo đó, hàng tháng, mỗi khi đến kỳ ghi chỉ số, sản lượng điện năng tiêu thụ của khách hàng được cập nhật trực tiếp trên hệ thống máy chủ của ngành Điện, đảm bảo chính xác, giảm sai sót và tăng năng suất lao động.

Đặc biệt, khách hàng cũng có thể chủ động tra cứu trực tiếp số sản lượng điện đã dùng trong tháng qua App EVNNPC CSKH do Tổng công ty Điện lực miền Bắc cung cấp. PC Quảng Ninh quyết tâm hoàn thành mục tiêu lắp đặt 100% công tơ điện tử trong năm 2024 cho tất cả khách hàng mua bán điện. Theo đó, toàn bộ các công tơ sẽ được thay thế bằng công tơ điện tử có gắn modun kết nối với thiết bị đọc chỉ số tự động hoàn toàn (ARM) theo công nghệ RF-DCU hoặc PLC-DCU.

Nhằm thu hút khách hàng tham gia thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt, Công ty Điện lực Quảng Ninh tích cực hợp tác cùng các ngân hàng, ví điện tử, tổ chức thanh toán trung gian tổ chức nhiều chương trình ưu đãi, khuyến mại cho khách hàng. Phối hợp cùng đối tác chú trọng phát triển nền tảng hạ tầng công nghệ thanh toán, quy trình dịch vụ ngày càng hoàn thiện, tạo ra những trải

nghiệm tốt cho khách hàng. Công ty đã ký hợp đồng hợp tác với 11 ngân hàng và 8 tổ chức trung gian để cung cấp dịch vụ thu hộ tiền điện.



PC Quảng Ninh quyết tâm hoàn thành mục tiêu lắp đặt 100% công tơ điện tử trong năm 2024

Hiện nay, một số hình thức thanh toán hiện đại rất được khách hàng sử dụng điện ưa chuộng như: Chuyển khoản; ủy nhiệm chi qua tài khoản tại ngân hàng; thanh toán qua thẻ ATM; ứng dụng thanh toán trên điện thoại di động, dịch vụ ngân hàng điện tử, thanh toán tại các điểm thu tiện dụng như siêu thị...

Bằng cách sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, khách hàng không tốn chi phí khác mà vẫn chủ động thanh toán mọi lúc, mọi nơi một cách an toàn, chính xác. Điều này phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng, nhất là những khách hàng có tính chất công việc bận rộn.

Trong công tác triển khai thu tiền điện không dùng tiền mặt, tính đến hết tháng 3 năm 2024, tỷ lệ khách hàng thanh toán tiền điện không sử dụng tiền mặt toàn Công ty đạt 89,56% trên tổng số khách hàng thanh toán, tăng 3,8% so với cùng kỳ.

Nhằm nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của khách hàng sử dụng điện trong năm 2024, PC Quảng Ninh đặt mục tiêu nâng tỷ lệ khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt. Đây cũng là nỗ lực của Công ty Điện lực Quảng Ninh trong

việc góp phần triển khai đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025 theo Quyết định số 1813/QĐ-TTg ngày 28-10-2021 của Thủ tướng Chính phủ.

Kim Dung - Ngọc Lan