

Quảng Ninh: Đưa dịch vụ điện số đến hơn 100.000 khách hàng qua ứng dụng EVN CSKH

16:10 10/09/2026

Từ ngày 15/6/2026, Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) chính thức triển khai thử nghiệm ứng dụng “EVN CSKH” dùng chung trên phạm vi toàn quốc, song song với việc vận hành đầu số tổng đài chăm sóc khách hàng mới 1558. Bước đi này hướng tới xây dựng một nền tảng thống nhất, tối ưu hóa trải nghiệm, giúp khách hàng “dễ tiếp cận - dễ sử dụng - dễ giám sát” các dịch vụ điện mọi lúc, mọi nơi.



Ứng dụng EVN CSKH được vận hành thử nghiệm từ ngày 15/6/2026

Triển khai quyết liệt, biến chủ trương thành hành động

Thực hiện chủ trương chuyển đổi số của EVN và Tổng công ty Điện lực miền Bắc về việc áp dụng nền tảng chăm sóc khách hàng (App EVN CSKH) dùng chung, Công ty Điện lực Quảng Ninh (CTĐL Quảng Ninh) đã tập trung triển khai hàng loạt các giải pháp đồng bộ và quyết liệt. Mục tiêu trọng tâm nhằm tăng tốc độ phủ sóng ứng dụng, hướng tới chuyển đổi số toàn diện trong công tác dịch vụ khách hàng.


EVN NPC
 CÔNG TY ĐIỆN LỰC QUẢNG NINH

HƯỚNG DẪN CÀI ĐẶT APP EVN CSKH

Chăm sóc khách hàng ngành Điện

Tải ứng dụng nhanh chóng để tra cứu điện năng, nhận thông báo và sử dụng các tiện ích điện mọi lúc, mọi nơi.



QUÉT MÃ QR ĐỂ CÀI ĐẶT NHANH



iOS / App Store



Android / CH Play

✓ Khách hàng có thể quét mã để tải ứng dụng ngay.

CÁCH CÀI ĐẶT



HỆ ĐIỀU HÀNH iOS
Yêu cầu thiết bị có cấu hình tối thiểu: iOS 15.1

Cách 1:
Truy cập App Store → Tìm kiếm "EVN CSKH" → Cài đặt ứng dụng

Cách 2:
Quét mã QR và tải ứng dụng về



HỆ ĐIỀU HÀNH ANDROID
Yêu cầu thiết bị có cấu hình tối thiểu: Android 11

Cách 1:
Truy cập CH Play → Tìm kiếm "EVN CSKH" → Cài đặt ứng dụng

Cách 2:
Quét mã QR và tải ứng dụng về

CÁCH ĐĂNG KÝ TÀI KHOẢN SỬ DỤNG

01 •  Mở ứng dụng EVN CSKH trên thiết bị

02 •  Nhập số điện thoại cần đăng ký → ấn Tiếp tục

03 •  Nhập mã OTP được gửi qua SMS để xác thực đăng ký. Trường hợp chưa nhận OTP, chọn Gửi lại OTP

04 •  Thiết lập mật khẩu tài khoản

05 •  Nhấn vào ô "Bạn cần đồng ý với chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân để có thể hoàn tất việc đăng ký tài khoản mới"

06 •  Đăng ký thành công → vào Trang chủ để tiếp tục liên kết mã khách hàng và sử dụng dịch vụ

 * Khi ứng dụng cài đặt xong sẽ hiển thị biểu tượng "EVN CSKH" trên màn hình thiết bị di động.

 **Ưu tiên quét QR để cài đặt nhanh và chính xác.**

Tờ rơi tuyên truyền hướng dẫn ứng dụng EVN CSKH của CTĐL Quảng Ninh

Để mục tiêu ấy nhanh chóng lan tỏa, Công ty đã chủ động phối hợp chặt chẽ với chính quyền địa phương tại các xã, phường, đặc khu; đồng thời gửi văn bản phối hợp tới các cơ quan, doanh nghiệp lớn trên địa bàn như Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Ninh, Tập đoàn Công nghiệp Than - Khoáng sản Việt Nam (TKV)... nhằm thúc đẩy tuyên truyền sâu rộng tới toàn thể cán bộ, công nhân viên và nhân dân.



Nhân viên Điện lực Vân Đồn hướng dẫn khách hàng cài đặt ứng dụng EVN CSKH

Cùng với đó, Công ty còn chủ động tuyên truyền hướng dẫn cài đặt ứng dụng EVN CSKH trên các kênh truyền thông như: Website, Fanpage, Zalo, Facebook, Youtube,... Với chủ trương mỗi CBNV là một đại sứ truyền thông, chiến dịch hướng dẫn cài đặt ứng dụng EVN CSKH “ đi từng ngõ, gõ từng nhà” của CTĐL Quảng Ninh đang lan tỏa rộng rãi đến các khách hàng trên địa bàn thành phố.

Việc phát triển ứng dụng này không chỉ nhằm nâng cao hiệu quả chuyển đổi số, mà còn trở thành bước đệm quan trọng để ngành Điện từng bước dừng hình thức gửi tin nhắn SMS truyền thống. Thay vào đó, khách hàng sẽ nhận được các thông báo điện tử hoàn toàn miễn phí, đảm bảo tiêu chí nhanh chóng và chính xác.

Nhờ sự vào sự ra quân tuyên truyền quyết liệt, chỉ sau hơn một tháng triển khai thực hiện, tính đến ngày 10/9/2026, trên địa bàn thành phố Quảng Ninh đã có hơn 100 nghìn khách hàng liên kết và sử dụng ứng dụng EVN CSKH.



Nhân viên Điện lực Hạ Long hướng dẫn khách hàng cài đặt ứng dụng EVN CSKH

Trải nghiệm thực tế của khách hàng

Việc đẩy mạnh cài đặt ứng dụng EVN CSKH không chỉ dừng lại ở chỉ tiêu số hóa của ngành Điện, mà quan trọng hơn là đem lại tiện ích thiết thực cho người dân và doanh nghiệp. Ứng dụng đã tạo nên sự chuyển biến rõ nét, đưa dịch vụ điện số đến gần hơn với khách hàng. Giờ đây, người dùng có thể dễ dàng tra cứu lượng điện tiêu thụ, chỉ số công tơ, hóa đơn và tiền điện theo từng kỳ sử dụng. Bên cạnh đó, ứng dụng hỗ trợ tra cứu thông tin lịch tạm ngừng cấp điện theo kế hoạch, theo dõi các yêu cầu dịch vụ điện và tiếp nhận thông tin liên quan đến việc cung cấp điện. Những tiện ích thiết thực này giúp khách hàng tiết kiệm thời gian, đồng thời nâng cao tính chủ động trong quá trình sử dụng điện.



Nhân viên Điện lực Đông Triều tuyên truyền, hướng dẫn khách hàng cài đặt ứng dụng EVN CSKH

Ông Nguyễn Xuân Thắng (phường Mạo Khê, thành phố Quảng Ninh) chia sẻ: Tôi đánh giá cao khả năng quản lý nhiều hợp đồng mua bán điện trên cùng một tài khoản, tính năng này đặc biệt hữu ích với những khách hàng có nhiều địa điểm sử dụng điện. Từ khi cài ứng dụng EVN CSKH, tôi có thể đồng thời theo dõi tình hình sử dụng điện của gia đình tôi ở Hà Nội và của bố mẹ tôi ở Quảng Ninh, cũng như thanh toán tiền điện cho cả hai gia đình ngay trên cùng một ứng dụng. Rất thuận tiện, không còn phải sử dụng nhiều ứng dụng khác nhau như trước".

Với mỗi người dùng, sức hút của ứng dụng lại đến từ những tiện ích chuyên biệt khác nhau. Ông Nguyễn Châu Tài, Phó Bí thư Chi bộ, Trưởng khu Hồng Hải 9 (phường Hạ Long, thành phố Quảng Ninh) cho biết: "Sau thời gian trải nghiệm, tôi thấy ứng dụng EVN CSKH có rất nhiều tiện ích, đặc biệt là khả năng xem biểu sản lượng điện tiêu thụ hàng ngày để tự điều chỉnh thói quen sử dụng. Giao diện của ứng dụng rất thân thiện, dễ hiểu và phù hợp với cả người lớn tuổi".

"Khu phố tôi sinh sống có khoảng 3.000 hộ dân, tôi sẽ chia sẻ mã QR lên các nhóm Zalo của khu phố để bà con cùng cài đặt và sử dụng". Ông Tài hào hứng chia sẻ thêm.



Nhân viên Điện lực Hải Hà hướng dẫn khách hàng cài đặt ứng dụng EVN CSKH

Sự đồng lòng, hưởng ứng nhiệt thành của người dân Đất Mỏ cùng sự đồng hành sát sao của chính quyền các cấp sẽ góp phần giúp Công ty Điện lực Quảng Ninh tiếp tục thực hiện thắng lợi mục tiêu chuyển đổi số. Đây là nỗ lực thấp sáng niềm tin, góp phần dựng xây thành phố Quảng Ninh ngày càng văn minh, thông minh và giàu đẹp.

Ứng dụng EVN CSKH mang lại trải nghiệm mới cho khách hàng sử dụng dịch vụ điện của EVN thông qua các tính năng chính sau đây:

- (1) Cho phép khách hàng liên kết, quản lý đồng thời nhiều hợp đồng điện với tất cả các Công ty Điện lực của EVN trên toàn quốc;*
- (2) Tra cứu điện năng tiêu thụ theo ngày, tuần, tháng để theo dõi, giám sát mức sử dụng/tiêu thụ điện cũng như lịch sử tiêu thụ điện;*
- (3) Đặt ngưỡng cảnh báo sản lượng/mức tiêu thụ theo điện năng (kWh) hoặc theo tỷ lệ tăng (%);*
- (4) Thanh toán hóa đơn tiền điện, của các mã hợp đồng điện liên kết hoặc thanh toán hộ tất cả các hóa đơn tiền điện do các Công ty Điện lực thuộc EVN phát*

hành; tra cứu lịch sử thanh toán;

(5) Báo sự cố điện, gửi ý kiến phản hồi;

(6) Tra cứu giá bán điện, tra cứu lịch ngừng/giảm cung cấp điện, thông tin hướng dẫn sử dụng điện an toàn, tiết kiệm và hiệu quả đối với gia đình/cơ sở sản xuất, kinh doanh/công sở; cập nhật các thông báo và khuyến nghị cần lưu ý..., cảnh báo lừa đảo trực tuyến, khuyến cáo thông tin giả mạo...).

Lưu ý về dịch vụ tổng đài: Đầu số mới 1558 của EVN chỉ cung cấp dịch vụ thoại (nghe/gọi), không áp dụng đối với tin nhắn. Các khách hàng tại khu vực miền Bắc vẫn có thể tiếp tục liên hệ qua tổng đài 19006769 song song với đầu số 1558.

Ngọc Lan