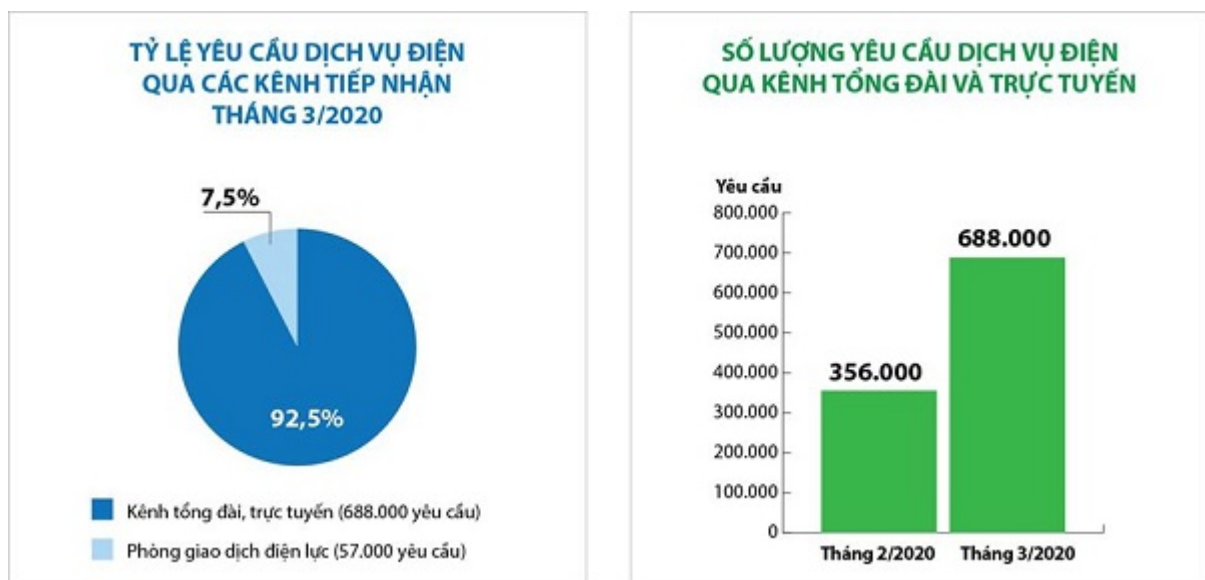


Tháng 3/2020: Số lượng yêu cầu về dịch vụ điện qua các kênh trực tuyến tăng gần 30%

16:07 12/04/2020

Theo số liệu tổng hợp, trong tháng 3/2020, các Tổng công ty Điện lực của EVN tiếp nhận tổng cộng gần 745.000 yêu cầu về các dịch vụ điện.

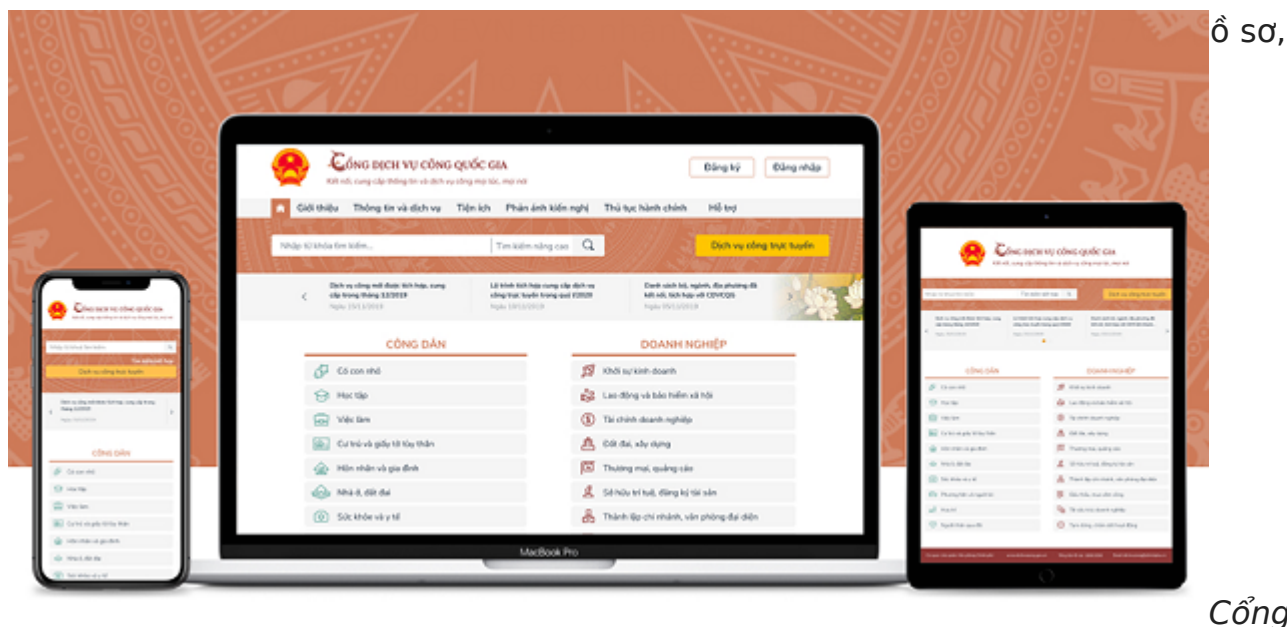
Trong đó, có tới 688.000 yêu cầu (chiếm tỷ lệ 92,5%) số yêu cầu được khách hàng thực hiện qua hình thức trực tuyến và qua Trung tâm Chăm sóc khách hàng (CSKH), tăng gần 30% so với kết quả tháng 2. Còn lại, chỉ có 7,5% số yêu cầu dịch vụ được tiếp nhận, phục vụ trực tiếp tại các Phòng giao dịch của Điện lực.



Tháng 3/2020, số lượng yêu cầu về dịch vụ điện qua các kênh trực tuyến tăng gần 30%

Như vậy, các kênh giao dịch trực tuyến của ngành Điện ngày càng được khách hàng tin dùng, ủng hộ. Đặc biệt, trong bối cảnh dịch Covid-19 diễn biến phức tạp, khách hàng đã tăng cường yêu cầu dịch vụ điện qua Tổng đài chăm sóc khách hàng (CSKH), Cổng Dịch vụ công Quốc gia (DVCQG), website/email/ứng dụng CSKH, Zalo, Facebook...

Riêng với kênh giao dịch qua Cổng DVCQG, EVN đã đạt được những kết quả rất khả quan. Từ khi Cổng DVCQG đi vào hoạt động (ngày 9/12/2019) tới đầu tháng 4/2020, có trên 23.000 hồ sơ xử lý thành công trên Cổng DVCQG, trong đó, số



Dịch vụ công Quốc gia

Hiện nay trong toàn Tập đoàn, Tổng công ty Điện lực miền Trung (EVNCPC) là đơn vị đang dẫn đầu về công tác triển khai, tiếp nhận yêu cầu dịch vụ điện qua Cổng DVCQG. Tới đầu tháng 4/2020, EVNCPC đã tiếp nhận giải quyết hơn 8.000 yêu cầu dịch vụ điện qua Cổng DVCQG, chiếm 62% tổng hồ sơ dịch vụ của EVN và tương đương 34% tổng số hồ sơ xử lý trên toàn Cổng (hơn 23.000 hồ sơ).

Để phục vụ tốt khách hàng trên không gian mạng, thời gian qua EVN đã không ngừng đổi mới, hiện đại hóa công tác kinh doanh, dịch vụ khách hàng. Từ tháng 12/2019, Tập đoàn đã cung cấp 100% dịch vụ điện theo phương thức giao dịch điện tử; đồng thời, cung cấp 12/12 dịch vụ điện trực tuyến mức độ 4 trên Cổng DVCQG.

Trong thời gian qua, EVN đã liên tục quảng bá, khuyến khích khách hàng gửi yêu cầu và thực hiện giao dịch qua kênh trực tuyến. Đồng thời, chú trọng trải nghiệm của người dùng, đơn giản hoá giao diện trên website, ứng dụng CSKH, thực hiện các cải cách thủ tục hành chính... Đặc biệt, với các yêu cầu qua Cổng DVCQG, khách hàng còn có thể theo dõi tình hình, tiến độ xử lý dịch vụ, cũng như kịp thời đánh giá, góp ý chất lượng phục vụ.

Anh Minh