

Tổng đài EVN 1558 hỗ trợ khách hàng những dịch vụ gì?

11:58 03/09/2026

Theo Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN), từ ngày 15/8/2026, khách hàng trên toàn quốc có thể gọi 1558 khi cần EVN hỗ trợ. Vậy tổng đài này tiếp nhận những yêu cầu nào và khách hàng cần lưu ý gì để được hỗ trợ nhanh chóng?

Tổng đài chăm sóc khách hàng toàn quốc

Tổng đài Chăm sóc khách hàng EVN 1558 hoạt động 24/7, tiếp nhận cuộc gọi thoại của khách hàng EVN trên toàn quốc, không nhận tin nhắn. Cước viễn thông khi khách hàng gọi đến tổng đài là 660 đồng/phút.



Tổng đài 1558 hoạt động trên toàn quốc, phục vụ khách hàng 24/7

Việc đưa vào sử dụng đầu số chăm sóc khách hàng 1558 thống nhất trên toàn quốc đánh dấu một bước tiến quan trọng trong quá trình chuẩn hóa và nâng cao trải nghiệm dịch vụ khách hàng của EVN.

Với EVN, tổng đài chung góp phần tạo nhận diện thống nhất cho dịch vụ chăm sóc khách hàng trên phạm vi toàn quốc, tăng tính kết nối, đồng bộ trong hoạt động phục vụ khách hàng giữa các đơn vị trong Tập đoàn.

Với khách hàng, lợi ích rõ nét nhất là dễ nhớ, dễ nhận biết và thuận tiện khi cần liên hệ: dù ở bất kỳ địa phương nào, khách hàng sử dụng điện của EVN đều có thể ghi nhớ một số tổng đài chung 1558 để được hỗ trợ.

Dịch vụ cung cấp qua tổng đài 1558 rất đa dạng. Khách hàng có thể gọi 1558 để báo sự cố điện, phản ánh nguy cơ mất an toàn điện; tra cứu thông tin sử dụng điện; gửi yêu cầu thực hiện hồ sơ, thủ tục dịch vụ điện hoặc kiến nghị, khiếu nại về chất lượng dịch vụ.

Tổng đài 1558 cũng hỗ trợ tra cứu điện năng tiêu thụ, hóa đơn, tình trạng thanh toán, lịch ngừng, giảm cung cấp điện; tư vấn khách hàng sử dụng điện an toàn, hiệu quả.

Tổng đài chăm sóc khách hàng EVN 1558 còn hỗ trợ khách hàng xác minh thông tin khi nhận được cuộc gọi, tin nhắn tự xưng nhân viên Điện lực có dấu hiệu bất thường. Trong trường hợp nghi ngờ, khách hàng có thể gọi 1558 và lựa chọn kết nối với điện thoại viên để kiểm tra, xác thực thông tin. Khách hàng tuyệt đối không cung cấp mã OTP, mật khẩu, thông tin tài khoản ngân hàng; không truy cập đường link hoặc cài đặt ứng dụng không rõ nguồn gốc theo yêu cầu của người lạ.

Bên cạnh số 1558, khách hàng có thể tiếp tục liên hệ các số điện thoại chăm sóc khách hàng hiện tại của các tổng công ty điện lực.

Để tổng đài 1558 hỗ trợ khách hàng tốt nhất

Một “điểm cộng” của tổng đài 1558 là khả năng tự động nhận diện khách hàng để chuyển cuộc gọi đến đúng tổng công ty điện lực quản lý hợp đồng.

Khi khách hàng gọi đến 1558 bằng số điện thoại đã đăng ký trong hợp đồng mua bán điện hoặc đã có lịch sử đăng ký liên hệ với tổng đài chăm sóc khách hàng khu vực, hệ thống sẽ đối chiếu thông tin trong cơ sở dữ liệu chăm sóc khách hàng của EVN. Nếu xác định được thông tin phù hợp, hệ thống sẽ thông báo về tên trung tâm CSKH tổng công ty điện lực tiếp nhận cuộc gọi, tự động chuyển cuộc gọi. Khách hàng không cần thực hiện thao tác lựa chọn khu vực.

Trong các trường hợp còn lại, hệ thống tổng đài 1558 sẽ hướng dẫn người gọi lựa chọn trung tâm CSKH của tổng công ty điện lực theo khu vực. Nếu chọn chưa đúng, điện thoại viên có thể hỗ trợ chuyển cuộc gọi đến tổng công ty điện lực quản lý hợp đồng mua bán điện của khách hàng. Trước khi gọi, khách hàng nên chuẩn bị đầy đủ thông tin về để được hỗ trợ nhanh chóng nhất.

Để phản ánh sự cố hoặc nguy cơ mất an toàn điện, khách hàng cần cung cấp vị trí cụ thể, hiện trạng, nội dung cần hỗ trợ. Đối với các nguy cơ mất an toàn điện; đường dây bị đứt, võng; cột điện bị nghiêng, đổ; trạm điện hoặc thiết bị trên lưới có dấu hiệu chập, cháy hay bất thường; khi chờ Điện lực hỗ trợ, người dân cần giữ khoảng cách, cảnh báo người xung quanh, cung cấp vị trí cụ thể; không tự ý tiếp cận hoặc can thiệp vào công trình điện.

Đối với hồ sơ, thủ tục dịch vụ điện, khách hàng cần nêu loại dịch vụ và mã yêu cầu đã được cấp, nếu có. Với kiến nghị, khiếu nại, nên cung cấp thời điểm, nội dung sự việc và quá trình tiếp nhận, xử lý trước đó, nếu có.

Khách hàng không bắt buộc phải cung cấp mã khách hàng ngay khi bắt đầu cuộc gọi. Tuy nhiên, điện thoại viên có thể đề nghị cung cấp mã này khi tra cứu thông tin gắn với hợp đồng mua bán điện, các dịch vụ điện liên quan. Nếu không có sẵn mã khách hàng sử dụng điện, người gọi nên chuẩn bị họ tên người đứng tên hợp đồng, địa chỉ sử dụng điện và số điện thoại đã đăng ký để điện thoại viên xác minh, đối chiếu.

Nếu chỉ cần kiểm tra hóa đơn, lịch sử thanh toán, điện năng tiêu thụ, lịch ngừng, giảm cung cấp điện hoặc gửi yêu cầu dịch vụ, khách hàng có thể sử dụng ứng dụng EVN CSKH để tra cứu, gửi yêu cầu, không phát sinh cước viễn thông cuộc gọi.

Việc đưa đầu số 1558 vào hoạt động giúp khách hàng trên toàn quốc có thêm một đầu mối chung, dễ nhớ để liên hệ với ngành Điện khi cần hỗ trợ. Cùng với ứng dụng EVN CSKH và các tổng đài chăm sóc khách hàng khu vực tiếp tục hoạt động, đầu số 1558 góp phần mở rộng lựa chọn, tạo thuận lợi cho khách hàng trong quá trình sử dụng điện và tiếp cận các dịch vụ điện.

Gọi tổng đài 1558, khách hàng có thể lựa chọn:

Bấm phím 1: Tổng công ty Điện lực miền Bắc

Bấm phím 2: Tổng công ty Điện lực miền Trung

Bấm phím 3: Tổng công ty Điện lực miền Nam

Bấm phím 4: Tổng công ty Điện lực TP Hà Nội

Bấm phím 5: Tổng công ty Điện lực TP Hồ Chí Minh

PV