

Trung tâm Chăm sóc khách hàng EVNNPC nỗ lực đảm bảo cung cấp dịch vụ điện mùa nắng nóng

06:57 21/07/2022

Đảm bảo tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời yêu cầu của hơn 10 triệu khách hàng sử dụng điện tại 27 tỉnh miền Bắc trong mùa nắng nóng luôn là nhiệm vụ trọng tâm của toàn thể cán bộ nhân viên Tổng công ty Điện lực miền Bắc nói chung và cán bộ nhân viên Trung tâm Chăm sóc khách hàng nói riêng.

Theo số liệu thống kê hàng năm, vào mùa nắng nóng, số lượng cuộc gọi của khách hàng vào Tổng đài tăng cao đột biến, tập trung chính vào yêu cầu sửa chữa mất điện. Đây là dịch vụ có tác động mạnh đến đời sống, hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng. Chính vì vậy, đảm bảo tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời yêu cầu của hơn 10 triệu khách hàng sử dụng điện tại 27 tỉnh miền Bắc trong mùa nắng nóng luôn là nhiệm vụ trọng tâm của toàn thể cán bộ nhân viên Tổng công ty Điện lực miền Bắc nói chung và cán bộ nhân viên Trung tâm Chăm sóc khách hàng nói riêng.

Từ đầu tháng Sáu đến giữa tháng Bảy năm nay, thời tiết miền Bắc chuyển nắng nóng, diễn ra nhiều đợt, mỗi đợt nắng nóng từ 03 - 05 ngày, khiến cho nhu cầu sử dụng điện của khách hàng tăng cao, đồng nghĩa với việc các nguy cơ gây quá tải cục bộ, nhảy aptomat, chạm chập gây sự cố điện, gây mất an toàn trong vận hành hệ thống điện. Theo đó, cuộc gọi vào Tổng đài 19006769 cũng tăng vọt. Việc các Công ty Điện lực/Điện lực cập nhật thông tin tình hình cung ứng điện lên Hệ thống quản lý mất điện (OMS) đã thực sự có ý nghĩa khi khách hàng gọi lên tổng đài 19006769 đã được hệ thống trả lời tự động (Voice) cung cấp thông tin vận hành lưới điện kịp thời. Theo báo cáo, trong hơn 1 tháng qua, đã có trên 6.000 lượt khách hàng được cung cấp thông tin tự động.



Giao dịch viên đi ca Trung tâm Chăm sóc khách hàng.

Bên cạnh đó, việc Trung tâm bố trí nhân lực tiếp nhận cuộc gọi linh hoạt trong thời gian nắng nóng (24/7), nhất là lúc cao điểm trưa (12h00 - 15h00) và cao điểm tối (21h00 - 23h00) đã hỗ trợ khách hàng kịp thời thông tin mất điện, sửa chữa điện. Thống kê cuộc gọi trong các ngày nắng nóng tăng khoảng 20% so với những ngày thời tiết mát mẻ.

Yêu cầu của khách hàng sau khi được tiếp nhận sẽ được giao dịch viên tư vấn, giải đáp. Trường hợp cần xử lý tại hiện trường, Trung tâm Chăm sóc khách hàng sẽ chuyển tới các Công ty Điện lực/Điện lực địa phương trong vòng 05 phút sau khi kết thúc cuộc gọi. Trong những ngày nắng nóng, khối lượng công việc của các Điện lực thường tăng gấp đôi, gấp ba so với ngày thường. Nhưng để đảm bảo cấp điện liên tục, ổn định, an toàn, tập thể cán bộ nhân viên Điện lực tại các địa phương luôn cố gắng, khắc phục thời tiết với cái nóng “Cháy da cháy thịt”, thường xuyên làm việc tăng ca để kiểm tra, khắc phục sự cố cũng như hỗ trợ khách hàng khi có nhu cầu. Trong những ngày nắng nóng, Điện lực hạn chế làm các công việc trên lưới điện và không thực hiện việc cắt điện để làm việc có kế hoạch khi nhiệt độ ≥ 36 độ C.



Công nhân Điện lực khắc phục sự cố lưới điện trong nắng nóng.

Trung tâm Chăm sóc khách hàng và các Công ty Điện lực rất mong nhận được sự đồng hành, chia sẻ của Quý khách hàng sử dụng điện, cùng chung tay sử dụng điện tiết kiệm, hiệu quả, an toàn nhằm hạn chế thấp nhất nguy cơ gây sự cố, cháy nổ.

Mọi yêu cầu của Quý khách hàng trong quá trình sử dụng điện vui lòng liên hệ Hotline TTCSKH: 19006769 hoặc truy cập các kênh trực tuyến dưới đây để khai thác dịch vụ điện trực tuyến:

Website: <https://cskh.npc.com.vn/>

Zalo: <https://zalo.me/evnnpc>

Facebook: facebook.com/evnnpc.cskh

App Mobile: EVNNPC CSKH trên 2 hệ điều hành Android và IOS

PV