

## Trung tâm Chăm sóc khách hàng EVNNPC sẵn sàng đồng hành cùng khách hàng trong dịp Tết

06:34 15/02/2026

Trong không khí rộn ràng chuẩn bị đón Tết Nguyên đán Bính Ngọ 2026, Trung tâm Chăm sóc khách hàng (TTCSKH) - Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC) đã hoàn tất mọi công tác chuẩn bị, sẵn sàng phục vụ, giải đáp và phối hợp cùng các Điện lực địa phương hỗ trợ khách hàng sử dụng điện trên địa bàn 17 tỉnh miền Bắc do EVNNPC quản lý bán điện trong dịp Tết.

Không chỉ là mùa của đoàn tụ và sum vầy, Tết còn là thời điểm nhu cầu sử dụng điện tăng cao và những thắc mắc về dịch vụ, thông tin hóa đơn, sự cố điện rất dễ phát sinh. Với tinh thần “Trách nhiệm - Chuyên nghiệp - Kịp thời”, TTCSKH cam kết luôn bên cạnh khách hàng, lắng nghe và hỗ trợ tận tâm mọi lúc, mọi nơi.



Ca trực tết Tổng đài chăm sóc khách hàng sử dụng điện EVNNPC 19006769

Theo ông Trương Anh Quảng – Phó Giám đốc TTCSKH cho biết: “Ngay từ những ngày cận Tết, Trung tâm đã chủ động triển khai rà soát tổng thể năng lực hạ tầng và hệ thống công nghệ thông tin phục vụ khách hàng, từ Tổng đài, phần mềm CSKH đến hệ thống trả lời tự động thông tin ngừng, giảm cung cấp điện. Đồng thời kiểm tra, bảo đảm vận hành thông suốt các tiện ích thanh toán không dùng tiền mặt và dịch vụ điện trực tuyến cấp độ 4 trên các kênh trực tuyến. Bên cạnh công tác tổ chức trực vận hành kỹ thuật 24/7, Trung tâm đã bố trí tăng cường lực lượng điện thoại viên bảo đảm hỗ trợ, tư vấn và giải quyết yêu cầu khách hàng nhanh chóng, chuẩn mực trong dịp Tết Nguyên đán. Đặc biệt, trong đêm giao thừa và những ngày cao điểm, Trung tâm sẽ phối hợp với các đơn vị Điện lực địa phương xử lý sự cố và giải quyết kịp thời yêu cầu của khách hàng”.



Ban Giám đốc và Lãnh đạo Phòng CSKH kiểm tra và động viên CBNV ca trực

Ngoài nỗ lực của đội ngũ đặt tại Trung tâm, để đón Tết Bính Ngọ trọn vẹn, an toàn, TTCSKH khuyến nghị khách hàng không đốt pháo/đốt vàng mã gần đường dây điện cao hạ, áp và các chất dễ cháy. Không sử dụng đồng thời quá nhiều thiết bị điện công suất lớn tại một thời điểm gây sự cố lưới điện.

Trong thời khắc các gia đình quây quần bên mâm cỗ, đội ngũ Trung tâm Chăm sóc khách hàng – EVNNPC vẫn luôn duy trì sự nhiệt huyết, lòng tận tâm phục vụ, bởi sự hài lòng của khách hàng chính là giá trị cốt lõi mà TTCSKH hướng tới. Với nền tảng dịch vụ đa kênh, công nghệ hỗ trợ hiện đại và đội ngũ nhân sự tận tụy, Trung tâm cam kết đồng hành cùng người dân, khách hàng sử dụng điện

trong những ngày Xuân hạnh phúc.

Quý khách hàng có nhu cầu tra cứu dịch vụ, phản ánh sự cố điện hoặc cần hỗ trợ các dịch vụ điện lực trong dịp Tết, vui lòng liên hệ:

Hotline: 1900 6769

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

Email: [cskh@npc.com.vn](mailto:cskh@npc.com.vn)

**Trần Tuấn**