TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Ứng dụng sửa chữa điện hotline nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

15:41 24/04/2024

Nhiều năm nay, công nghệ sửa chữa nóng (hotline) lưới điện đã được Công ty Điện lực Thái Nguyên (PC Thái Nguyên) đẩy mạnh ứng dụng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và đã mang lại hiệu quả thiết thực.



Nhiều năm nay, công nghệ sửa chữa hotline lưới điện đã được PC Thái Nguyên đẩy mạnh ứng dụng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và đã mang lại hiệu quả thiết thực

Ông Triệu Hà Đức, Đội trưởng Đội sửa chữa hotline PC Thái Nguyên cho biết: “Khi chưa áp dụng công nghệ thi công hotline, để đấu nối 1 trạm biến áp mới cấp điện cho khách hàng, chúng tôi cần phải cắt điện toàn bộ 1 lộ đường dây trung áp trong thời gian ít nhất là 2 giờ với số lượng cả nghìn khách hàng bị ảnh hưởng. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến đời sống của Nhân dân và làm gián đoạn hoạt động sản xuất, kinh doanh. Tuy nhiên, với công nghệ thi công hotline, việc đấu nối trạm biến áp mới sẽ không phải cắt điện, qua đó đã góp phần nâng cao độ tin cậy cung cấp điện trên địa bàn”.

Năm 2023, PC Thái Nguyên đã thực hiện được 562 phiên thi công sửa chữa hotline trung áp lưới 22kV, vượt 11% chỉ tiêu kế hoạch giao và cao hơn 129 phiên so với năm 2022. Riêng trong quý 1/2024, Công ty đã thực hiện được 122 phiên gồm các công việc: Mở lèo, đấu lèo, hỗ trợ các điện lực thi công, thay thế, đấu nối thiết bị mới, xử lý tiếp xúc... Với việc ứng dụng sửa chữa hotline không cần cắt điện đã làm giảm thời gian mất điện trung bình của lưới điện là 17,9 phút, góp phần nâng cao độ tin cậy cung cấp điện.

Với phương châm lấy khách hàng là trung tâm, những năm gần đây, PC Thái Nguyên đã nỗ lực từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng. Việc đấu nối, sửa chữa trên đường dây đang mang điện là nhân tố quan trọng góp phần đảm bảo việc cung ứng điện ổn định cho mọi hoạt động kinh tế, chính trị trên địa bàn tỉnh và sinh hoạt của người dân. Qua đó cũng thể hiện tính hiệu quả, thiết thực của PC Thái Nguyên trong việc thực hiện cam kết ngày càng nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng, góp phần “hạ nhiệt” mùa nắng nóng năm nay.

Tuy nhiên công tác thi công, sửa chữa hotline vẫn gặp nhiều khó khăn do địa hình đồi núi phức tạp, nhiều khu vực không đủ điều kiện thực hiện vì chỉ đang thực hiện được trên lưới 22kV, trong khi tiềm năng lưới điện 35kV còn rất lớn. Hiện PC Thái Nguyên đang gửi nhân lực tham gia lớp đào tạo thi công hotline trên lưới 35kV và ngành điện sẽ tiếp tục đầu tư trang thiết bị phù hợp với đặc thù lưới điện do PC Thái Nguyên quản lý, hướng tới mục tiêu đảm bảo chất lượng điện năng, đáp ứng nhu cầu sử dụng điện ngày càng cao của khách hàng.

Thanh Huyền - Khánh Toàn