

“Vi niềm tin của bạn”

07:10 02/10/2019

Đó là slogan của Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC) - được Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch Hội đồng thành viên EVNNPC Thiều Kim Quỳnh tập trung nhấn mạnh khi chia sẻ về mục tiêu, phương hướng hoạt động của Tổng công ty vừa tròn 50 năm tuổi.



EVNNPC - “Vi niềm tin của bạn”

Khách hàng là trung tâm

Với định hướng chiến lược mang tinh thần đổi mới “Khách hàng là trung tâm”, dựa trên nền tảng truyền thống yêu nước, đoàn kết, vượt qua mọi khó khăn gian khổ, EVNNPC đã và đang tập trung nguồn lực cho công tác kinh doanh, dịch vụ khách hàng, quản lý kỹ thuật để phát triển bền vững.

Từ cuối năm 2015, EVNNPC đã xây dựng và đưa vào vận hành Trung tâm Chăm sóc khách hàng với Tổng đài 19006769 hoạt động 24/7 để cung cấp thông tin và giải đáp, hướng dẫn khách hàng sử dụng điện trên địa bàn 27 tỉnh miền Bắc.

Việc thành lập Trung tâm Chăm sóc khách hàng đảm bảo cho EVNNPC tiếp nhận các ý kiến, hỗ trợ khách hàng trong quá trình sử dụng điện, tạo thuận lợi tối đa cho khách hàng khi tiếp xúc với ngành điện cũng là một trong những thành công trong quá trình nỗ lực nâng cao chất lượng các dịch vụ điện.

Có thể nói, chưa bao giờ khẩu hiệu “Khách hàng là trung tâm” lại được phản ánh trong thực tế hoạt động của doanh nghiệp một cách rõ ràng đến như thế. Nhờ việc áp dụng dịch vụ điện trực tuyến đã tạo nên một sự đổi mới căn bản trong chăm sóc khách hàng. Giờ đây, khi làm các thủ tục dịch vụ điện, khách hàng không chỉ tiết kiệm được thời gian, mà còn tiết kiệm được các chi phí đi lại, chi phí cho việc hoàn thiện các thủ tục giấy tờ, mức độ hài lòng được cải thiện rõ rệt...

Năm 2018, toàn Tổng công ty có 7,9 triệu khách hàng đăng ký số điện thoại nhận tin nhắn (đạt 79,4%); tăng 1,3 triệu khách hàng đăng ký nhận tin nhắn so với năm 2017. Số lượng tin nhắn đã thực hiện gửi, thông báo đến khách hàng trong năm là 197,96 triệu lượt, trong đó, thông báo tiền điện chiếm tỷ trọng 44,71%; thông báo tạm ngừng cung cấp điện chiếm tỷ 49,66% và thông báo khác chiếm 5,58%.

Trong thời gian hơn 3 năm, Trung tâm đã tiếp nhận 3.273.846 yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu này đều được các đơn vị tiếp nhận và xử lý kịp thời. Năm 2018, sau khi đưa phần mềm chăm sóc khách hàng đa kênh và phần mềm tiếp nhận dịch vụ điện trực tuyến trên web, số lượng yêu cầu về cấp điện mới qua Trung tâm Chăm sóc khách hàng tăng 4,66 lần so với cùng kỳ, đây là dịch vụ có số lượng tăng lớn nhất.



Trung tâm Chăm sóc khách hàng đã dần khẳng định được vị trí là cầu nối cần thiết và hữu ích giữa Tổng công ty và khách hàng

Trung tâm Chăm sóc khách hàng đã dần khẳng định được vị trí là cầu nối cần thiết và hữu ích giữa Tổng công ty và khách hàng, thông qua ý kiến phản hồi của khách hàng giúp cán bộ quản lý nhanh chóng nắm bắt và khắc phục kịp thời các tồn tại, bất cập, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của khách hàng.

Với mỗi dịch vụ cung cấp, EVNNPC mô tả chi tiết các nội dung cụ thể, rõ ràng như: Các kênh tiếp nhận dịch vụ, thủ tục hồ sơ cần thiết, thời gian giải quyết và chi phí, để khách hàng nắm bắt và thực hiện. Sau khi yêu cầu của khách hàng được đăng ký, các điện lực địa phương sẽ tiếp nhận yêu cầu, liên hệ với khách hàng và giải quyết theo phương châm “Điện lực đến với khách hàng”.

Có thể thấy rõ, mọi cải cách của EVNNPC đều hướng đến làm sao phục vụ khách hàng tốt nhất. Đây cũng là định hướng xuyên suốt nhằm đạt được sự phát triển bền vững.

Mặt khác, hàng năm, các hoạt động tri ân khách hàng được các đơn vị triển khai với nhiều hình thức phong phú, đa dạng được cộng đồng và xã hội ghi nhận và đồng tình.

Một số sự kiện, hoạt động, chương trình nổi bật trong tháng tri ân khách hàng, như:

Tổ chức hơn 100 hội nghị tri ân khách hàng các cấp và hơn 30 hội nghị tổng kết gia đình tiết kiệm điện/năm; lựa chọn và thực hiện vệ sinh công nghiệp miễn phí

công trình điện cho hơn 1.000 khách hàng lớn/năm; sửa chữa, thay mới đường dây, bóng đèn cho các hộ nghèo, hộ gia đình chính sách cho hơn 5.000 hộ gia đình/năm, hơn 100 tuyến đường/năm; hỗ trợ nhân công miễn phí lắp đặt dây sau công tơ cho hơn 800 khách hàng/năm; sửa chữa thay thế thiết bị điện cho hơn 30 điểm trường khu vực khó khăn các tỉnh miền Bắc

Bên cạnh đó, tặng hơn 5.000 suất quà cho hộ nghèo, gia đình chính sách, hơn 200 suất quà cho học sinh có hoàn cảnh khó khăn/năm, tặng 5 nhà đại đoàn kết và nhà tình nghĩa cho 5 gia đình thuộc hoàn cảnh đặc biệt khó khăn; gửi hơn 5 triệu tin nhắn SMS, zalo, thư điện tử và thư tri ân khách hàng nhân ngày truyền



Tri ân

khách hàng - sửa điện cho hộ nghèo

Thực hiện chương trình lan tỏa “Hành trình văn hoá EVNNPC” và “Khách hàng là trung tâm” đạt được những kết quả bước đầu, tạo được những chuyển biến tích cực về nhận thức, tư duy đổi mới và phong cách làm việc hướng đến chuyên nghiệp, hiệu quả của đông đảo CBCNV, tạo được sự thay đổi nhận thức và phong cách làm việc của đội ngũ cán bộ quản lý các cấp ở nhiều đơn vị.

EVNNPC và các công ty điện lực thực hiện nghiêm túc việc tổ chức tiếp xúc đại biểu Quốc hội và kiến nghị của cử tri, sau các kỳ tiếp xúc thực hiện báo cáo đầy đủ, đúng quy định. Tổ chức các lớp đào tạo nâng cao nhận thức và trang bị kiến thức cho cán bộ kinh doanh về chương trình Đổi mới kinh doanh - Dịch vụ khách hàng; mở các lớp đào tạo thị trường điện theo đúng kế hoạch và hoàn thành các chương trình trong công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng theo chủ đề hàng năm của EVN.

EVNNPC chỉ đạo các đơn vị thực hiện nghiêm túc việc kiểm tra, giám sát và xử lý các hành vi vi phạm trong hoạt động mua bán và sử dụng điện, công tác kiểm toán năng lượng trong phạm vi quản lý; phát hiện và khắc phục kịp thời hệ thống đo đếm mua bán điện năng với khách hàng và đo đếm ranh giới đầu nguồn để nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch Hội đồng thành viên EVNNPC Thiều Kim Quỳnh chia sẻ: Vấn đề chăm sóc khách hàng được Tổng công ty đặc biệt quan tâm. Câu slogan đã được thay đổi thành “Vì niềm tin của bạn” khẳng định chăm sóc khách hàng được coi là mục tiêu cốt lõi của Tổng công ty, tránh tư tưởng cửa quyền, đảm bảo chất lượng dịch vụ... Thay đổi phong cách, thái độ làm việc của người ngành điện để bằng với các DN khác, tiến đến ngang bằng các nước trong khu vực.

Khoa học công nghệ là sức mạnh

Năm 2015, EVNNPC thực hiện phát hành hóa đơn điện tử; năm 2017, đưa các dịch vụ điện trực tuyến vào hoạt động; năm 2018, đưa các dịch vụ thanh toán tương đương cấp độ 4.

Tính đến hết tháng 9/2018, 27 công ty điện lực ở khu vực phía Bắc đã chuyển đổi, vận hành chính thức hệ thống CMIS 3.0, hoàn thiện hệ thống báo cáo và bổ sung chức năng phần mềm CRM, nâng cấp cổng thanh toán điện tử, trang bị hệ thống dự phòng Tổng đài chăm sóc khách hàng, trang bị HSM và phần mềm quản lý chữ ký số nội bộ.

Thực hiện đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ, EVNNPC đã nâng cấp “Phần mềm truy thu, thoát hoàn do hư hỏng sai lệch về đo đếm, bồi thường trộm cắp điện” hiện có thành “Phần mềm truy thu, thoát hoàn, bồi thường do hư hỏng sai lệch đo đếm, vi phạm sử dụng điện, vi phạm hợp đồng mua bán điện chạy trên nền web để sử dụng cho thiết bị di động” và đưa vào áp dụng trong toàn Tổng công ty từ đầu năm 2018.

Phần mềm mới được nâng cấp toàn diện đã hỗ trợ hệ thống kiểm tra, giám sát mua bán điện thực hiện đầy đủ các chức năng cơ bản khi kiểm tra và xử lý kết quả kiểm tra sử dụng điện tại khách hàng từ khâu kiểm tra, lập biên bản, tính toán tại hiện trường vừa đảm bảo xử lý nhanh gọn, chính xác vừa giảm thiểu thời gian, chi phí đi lại của các bên.

Từ năm 2017, EVNNPC đã triển khai nhất quán và sâu rộng từ Tổng công ty đến các đơn vị thành viên chủ trương đưa khoa học công nghệ vào mọi mặt hoạt động của doanh nghiệp từ quản trị điều hành, quản lý kỹ thuật vận hành đến

kinh doanh chăm sóc khách hàng.

Trong quản lý kỹ thuật vận hành, để nâng cao độ tin cậy cung cấp điện và giảm các chỉ số SAIDI, SAIFI, EVNNPC đã triển khai các nhiệm vụ ứng dụng khoa học công nghệ kỹ thuật cao như trang bị thiết bị rửa sứ hotline cho các công ty điện lực, Công ty Lưới điện cao thế miền Bắc để hạn chế thời gian cắt điện vệ sinh công nghiệp; lắp đặt thiết bị cảnh báo sự cố để nhanh chóng phát hiện ra các điểm sự cố trên đường dây; xây dựng Đề án thiết kế MBA phân phối có khả năng chịu quá tải cao dùng cho các khu vực nông thôn có phụ tải tăng cao vào điểm tối. Việc ghi chỉ số công tơ gần như đã giảm thiểu sự can thiệp của con người khi EVNNPC ứng dụng phần mềm ghi chỉ số và tính toán số điện CMIS.

Trong quản trị điều hành, đã triển khai hệ thống ERP cho tất cả các đơn vị, cung cấp chữ ký số cho hóa đơn điện tử đã cho hiệu quả kinh tế lớn đồng thời thuận tiện trong quản lý, tra cứu, nâng cao năng suất lao động.

Trong năm 2018, các đề án ứng dụng khoa học công nghệ kỹ thuật tiếp tục được EVNNPC thực hiện để không ngừng nâng cao năng lực quản lý điều hành, tăng năng suất lao động, hiện đại hóa hệ thống lưới điện, thiết thực đem lại dịch vụ hiện đại cho khách hàng và nâng tầm thương hiệu; đào tạo trực tuyến E-learning, đáp ứng cho công tác thị trường điện, công tác chăm sóc khách hàng, đào tạo nhân lực cho Trung tâm điều khiển xa, TBA không người trực, thực hiện ERP cho đơn vị cấp 3 và đơn vị cấp 4, đào tạo công nhân làm công tác hotline...



Các

cuộc họp của Tổng công ty đã thực hiện online

Theo ông Thiều Kim Quỳnh, trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đòi hỏi phải quản trị bằng phương pháp hiện đại, bằng kỹ thuật số nhằm sử dụng được các công nghệ tiên tiến trên thế giới. Vừa qua, Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) đã được đánh giá là một trong những đơn vị xuất sắc về lĩnh vực này.

EVNNPC đang có chính sách đặc biệt là củng cố trong thời gian ngắn nhất để công nghệ hóa, IT hóa. Trên thực tế, các cuộc họp của Tổng công ty đã thực hiện online; cơ bản các trạm 110 đã quản lý online, bằng điều khiển từ xa, tiến tới tăng cường quản trị bằng công nghệ... Đây là bước đột phá để tăng hiệu quả, tăng năng suất lao động, giảm giá thành điện.

“Dự định, năm 2020-2021, EVNNPC phải có chương trình đầy đủ để nâng cấp IT, số hóa, quản lý hóa hướng đến hệ thống lưới điện thông minh, quản trị nhanh hơn, minh bạch hơn, đặc biệt là tăng năng suất lao động. Như vậy, từ năm 2021, số lượng lao động của EVNNPC có thể giảm từ 3 vạn xuống 1,5 vạn. Đối với lao động dôi dư, Tổng công ty sẽ tổ chức mở rộng sản xuất, tăng cường những dịch vụ liên quan đến ngành điện. EVNNPC cũng đẩy mạnh quản trị để vươn lên sánh ngang các nước trong Asean” - ông Thiều Kim Quỳnh cho biết.

Với mục tiêu “Khách hàng là trung tâm” và chủ trương đưa khoa học công nghệ vào mọi mặt hoạt động của doanh nghiệp, EVNNPC đã gặt hái nhiều thành

công, phát triển bền vững; khẳng định thương hiệu hàng đầu của ngành điện, góp phần quan trọng vào công cuộc phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, được Đảng, Nhà nước và nhân dân ghi nhận.

Trong thư gửi cán bộ, công nhân viên, người lao động Tổng công ty Điện lực miền Bắc nhân dịp kỷ niệm 50 năm ngày thành lập, Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc nhấn mạnh: Thực hiện nhiệm vụ được giao là cung ứng, kinh doanh phân phối điện trên địa bàn 27 tỉnh, thành phố miền Bắc và Bắc Trung bộ, trong những năm qua, Tổng công ty Điện lực miền Bắc luôn hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch sản xuất kinh doanh với chất lượng dịch vụ ngày càng tốt hơn, thể hiện vai trò là ngành kinh tế nền tảng, chung tay vì sự phát triển cộng đồng, phục vụ công cuộc xây dựng đất nước trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Tổng công ty Điện lực miền Bắc xứng đáng với danh hiệu Anh hùng Lao động thời kỳ đổi mới (năm 2002).

Năm 2019, Chính phủ lấy mục tiêu bứt phá để hoàn thành thắng lợi kế hoạch 5 năm (2016-2020), ngành điện giữ vai trò quan trọng trong thắng lợi này, trong đó có vai trò của Tổng công ty Điện lực miền Bắc. Với những mục tiêu đặt ra cho năm 2020 về năng suất lao động, chỉ số đánh giá sự hài lòng của khách hàng, chỉ số tiếp cận điện năng, chỉ số tổn thất điện năng... cho thấy, Tổng công ty Điện lực miền Bắc đang nỗ lực đổi mới.

Theo đó, không ngừng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tập trung phát triển, ứng dụng sâu rộng các tiến bộ khoa học công nghệ trong công tác quản lý điều hành, kinh doanh dịch vụ khách hàng cũng như quản lý kỹ thuật để giữ vững vị thế doanh nghiệp hàng đầu, đóng góp nhiều hơn nữa vào thành công của ngành điện Việt Nam cũng như sự phát triển toàn diện của đất nước, nâng cao đời sống nhân dân...

Minh Anh