

TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC
CÔNG TY
ĐIỆN LỰC THÁI BÌNH

Số: 207 /PCTB-KD

V/v: Đảm bảo công tác kinh doanh và dịch vụ
khách hàng trong dịp tết Mậu Tuất 2018

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Thái Bình, ngày 01 tháng 02 năm 2018

Kính gửi: Các Điện lực trực thuộc Công ty Điện lực Thái Bình

Thực hiện công văn chỉ đạo số 387/EVNNPC-KD ngày 01/02/2018 của Tổng Công ty Điện lực Miền Bắc V/v Đảm bảo công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng trong dịp tết Mậu Tuất 2018.

Tết Nguyên đán Mậu Tuất 2018 có thời gian nghỉ kéo dài 07 ngày (từ ngày 14/02/2018 đến hết ngày 20/02/2018), vì vậy để đảm bảo công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng phục vụ tốt cho sản xuất và sinh hoạt của nhân dân. Đồng thời hoàn thành nhiệm vụ SXKD được Tổng Công ty giao, Giám đốc Công ty yêu cầu các Đơn vị triển khai các công việc sau:

1. Yêu cầu chung:

- Đảm bảo cung cấp điện liên tục, ổn định cho các trạm bơm điện trên địa bàn phục vụ đồ ải sản xuất nông nghiệp vụ Đông Xuân 2017 -2018 và các hoạt động kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội, tiêu dùng sinh hoạt của Nhân dân trong dịp tết Nguyên đán Mậu Tuất.
- Tăng cường công tác dịch vụ khách hàng, tạo thuận lợi tối đa cho khách hàng, đặc biệt là công tác cấp điện mới và xử lý khi mất điện.
- Thực hiện tốt các chỉ tiêu kinh doanh - DVKH được giao trong tháng 02/2018.

2. Các Điện lực trực thuộc:

* **Công tác ghi chỉ số:** Thực hiện đúng quy trình kinh doanh của Tổng Công ty ban hành nhằm đảm bảo quyền lợi cho khách hàng, Công ty yêu cầu các Điện lực trực thuộc thực hiện việc ghi chỉ số như sau:

+ Các phiên ghi chỉ số từ ngày 15/2÷16/02/2018 (30 tết đến 01 tết), thực hiện ghi sớm trước 01 ngày. Thay đổi lịch thu tiền sau ngày 20/02/2018.

+ Các phiên ghi chỉ số từ ngày 17÷18/02/2018 (02 tết, 03 tết), thực hiện ghi chỉ số muộn sau 01 ngày. Thay đổi lịch thu tiền sau ngày 21/02/2018.

+ Các phiên ghi chỉ số khác vẫn giữ nguyên theo lịch ghi hiện hành.

Các Điện lực căn cứ thời gian thay đổi lịch ghi chỉ số công tơ như trên, chủ động bố trí thay đổi lịch thu tiền để thông báo đến khách hàng biết phối hợp giám sát, thực hiện. Sắp xếp, bố trí hợp lý lịch nghỉ bù cho CBCNV đã đi làm trong các ngày nghỉ Tết, đảm bảo không ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh của đơn vị.

* **Công tác thu nộp tiền điện:**

Ngay sau khi ghi chỉ số công tơ xong, các Điện lực phải chỉ đạo CBCNV liên quan tập trung rà soát sản lượng và khẩn trương phát hành hóa đơn, giấy biên nhận để tổ chức thu tiền.

Do trong các ngày nghỉ Tết Nguyên đán (từ 14 ÷ 20/02/2018), các ngân hàng sẽ ngừng giao dịch. Vì vậy yêu cầu trước, trong và sau Tết nguyên đán, các Điện lực cần tăng cường lực lượng cho công tác thu tiền điện, đảm bảo an toàn trong quá trình thu nộp, vận chuyển tiền mặt, đặc biệt là kiểm soát chặt chẽ việc thu nộp tiền của các Dịch vụ bán lẻ điện năng. Điện lực chủ động liên hệ với Phòng tài chính kế toán (P5) để thống nhất việc nộp và bảo quản tiền mặt thu được trong thời gian nghỉ Tết. Trường hợp chưa nộp tiền được, để ở kết của đơn vị phải bố trí tăng cường lực lượng bảo vệ để đảm bảo an toàn.

* **Công tác dịch vụ khách hàng:**

- Các Điện lực chủ động thực hiện nhắn tin SMS chúc tết khách hàng sử dụng điện có

đăng ký dịch vụ nhắn tin theo nội dung: “EVNNPC kính chúc Quý khách hàng nam moi An Khang, Thịnh vượng. Các van de lien quan den viec su dung dien, Quý khách hàng vui long gọi Tổng đài 19006769”.

Để đảm bảo hệ thống nhắn tin SMS không bị quá tải và gửi tin đến khách hàng đúng thời điểm, yêu cầu các Điện lực chủ động gửi tin nhắn chúc tết tới khách hàng từ ngày 13/02/2018 đến ngày 15/02/2018 (tức là ngày 28 tết đến ngày 30 tết). Trước khi gửi tin nhắn ghi lại thông tin sau: Số quyền, tổng số khách hàng duyệt tin để tổng hợp báo cáo.

- Đặc biệt lưu ý: trong các ngày nghỉ tết từ 14/02/2018 đến 20/02/2018 (từ 29 tết đến 05 Tết), nghiêm cấm các đơn vị thực hiện nhắn tin thông báo tiền điện đến khách hàng).

- Rà soát, bố trí vật tư và khẩn trương tổ chức giải quyết, hoàn tất các yêu cầu cấp điện mới trước dịp nghỉ tết, tránh để xảy ra trường hợp thiếu vật tư nên không hoàn thành cấp điện cho khách hàng trước tết, đặc biệt là các yêu cầu cấp điện phục vụ sinh hoạt.

- Bố trí đủ lực lượng trực tại các phòng giao dịch khách hàng để tiếp nhận và giải quyết kịp thời các ý kiến phản ánh trực tiếp của khách hàng và qua Trung tâm chăm sóc khách hàng 24h/24h, kiểm soát chặt chẽ, đôn đốc kịp thời các bộ phận liên quan thực hiện tiếp nhận xử lý, phản hồi thông tin cho khách hàng, đặc biệt là việc xử lý yêu cầu về mất điện, hóa đơn, tiền điện, công tơ đo đếm; các sự cố về điện phải được xử lý kịp thời để đảm bảo cấp điện nhanh nhất cho Khách hàng trong dịp tết Nguyên đán.

- Thông báo danh sách cán bộ nhân viên trực tại các phòng giao dịch khách hàng trong kỳ nghỉ Tết về Phòng giao dịch khách hàng tổng hợp báo cáo Trung tâm chăm sóc khách hàng Điện lực Miền Bắc để thuận tiện cho việc phối hợp tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin của khách hàng. Yêu cầu thông báo bằng văn bản trước ngày trước ngày 08/02/2018 (Danh sách cán bộ trực cần ghi rõ họ tên, số điện thoại liên hệ, thời gian trực).

- Cập nhật đầy đủ thông tin ngừng cung cấp điện vào chương trình OMS để thuận tiện cho Trung tâm chăm sóc khách hàng tra cứu, phản hồi thông tin mất điện đến khách hàng.

*** Công tác kiểm tra sử dụng điện:**

- Lập phương án, tổ chức kiểm tra sử dụng điện khách hàng sau TBACC tại các xã bán lẻ, khách hàng có TBA chuyên dùng, xã bán tổng.

- Tăng cường công tác phúc tra ghi chỉ số công tơ trong các phiên ghi chỉ số sát với các ngày nghỉ tết Nguyên đán.

*** Công tác tổng hợp báo cáo:**

- Báo cáo tổng hợp tình hình bơm nước phục vụ gieo cấy lúa vụ Đông Xuân 2017-2018 của các địa phương; Biên bản chốt chỉ số công tơ các trạm bơm gửi về Công ty (P9) vào 15h00' ngày 15/02/2018.

- Báo cáo tình hình triển khai công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng trước, trong và sau tết Nguyên đán gửi về P9 (Đ/c **Thắng – ĐT 0912.291.927**) vào 15h00' các ngày 15/02/2018 (tức 30 tết) và 19/02/2018 (tức 04 tết).

3. Đối với các phòng Công ty.

*** Phòng kinh doanh (P9):**

- Phân công Lãnh đạo, CBCNV thường trực để giải quyết xử lý các trường hợp hệ thống đo đếm điện năng hoạt động không bình thường công tơ bị cháy, kẹt, mất phần tử...Phát hành hóa đơn tiền điện kịp thời.

- Theo dõi, đôn đốc các Điện lực trong công tác ghi chỉ số công tơ, thu nộp tiền điện đảm bảo an toàn trong dịp tết Nguyên đán.

- Phối hợp cùng P12 tổ chức kiểm tra sử dụng điện, phúc tra công tác ghi chỉ số công tơ của các Điện lực trước, trong và sau tết Nguyên đán.

- Tổng hợp báo cáo tình hình bơm nước phục vụ gieo cấy lúa vụ Đông Xuân 2017-2018 của các địa phương. Công tác kinh doanh bán điện, dịch vụ khách hàng trước, trong, sau tết Nguyên đán; Tình hình tổ chức tiếp nhận, xử lý thông tin đến khách hàng qua tổng đài 19006769, trong đó có thống kê chi tiết danh sách các điện lực tổ chức tiếp nhận chậm,

thời gian giải quyết kéo dài, cập nhật thông tin sự cố điện trên chương trình OMS chậm; tình hình gửi tin nhắn chúc Tết của các Điện lực để báo cáo Giám đốc Công ty.

*** Phòng Kiểm tra giám sát mua bán điện (P12):**

- Lập lịch kiểm tra sử dụng điện trước, trong và sau tết Nguyên đán trình Giám đốc Công ty phê duyệt để chủ trì phối hợp cùng các đơn vị liên quan thực hiện.

- Phân công nhân các kiểm tra viên, ngoài trực tiếp kiểm tra sử dụng điện, phụ trách đôn đốc các Điện lực thực hiện công tác kiểm tra và xử lý các trường hợp vi phạm sử dụng điện, các vướng mắc phát sinh.

- Chuẩn bị các loại biên bản giấy tờ cần thiết cấp đầy đủ cho các Điện lực phục vụ công tác kiểm tra sử dụng điện.

*** Phòng Kỹ thuật (P4):**

- Đôn đốc các Điện lực thực hiện các biện pháp đảm bảo cung cấp điện ổn định, tin cậy trong dịp tết, xử lý nhanh các sự cố mất điện cho khách hàng;

- Kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thực hiện nghiêm túc, kịp thời việc cập nhật thông tin sự cố điện trên phần mềm OMS.

*** Phòng Công nghệ thông tin (P10):**

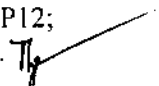
- Bố trí đầy đủ cán bộ tham gia trực để đảm bảo hỗ trợ kịp thời các vướng mắc của hệ thống CMIS2.0, OMS, CRM,... và hệ thống truyền dẫn đảm bảo không gây ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh và dịch vụ khách hàng.

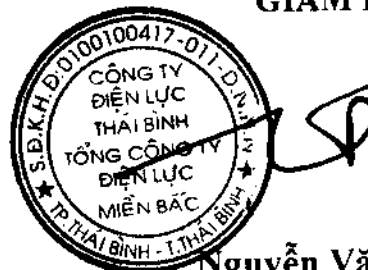
- Thông báo danh sách cán bộ trực trong dịp nghỉ tết đến các đơn vị để thuận tiện cho việc liên hệ, phối hợp giải quyết khi xảy ra lỗi các phần mềm hoặc gián đoạn truyền dẫn.

*** Phòng Tài chính kế toán (P5):** Chủ động liên hệ với Ngân hàng để hướng dẫn các Điện lực thực hiện nộp tiền, bảo quản kho quỹ tiền mặt trong thời gian trước, trong và sau tết.

Nhận được văn bản yêu cầu Ông Giám đốc các Điện lực và Ông Trưởng đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc PCTB (để B/C);
- EcPay; Ngân hàng An Bình; } (Để phối hợp)
- P4, P5, P10, P12;
- Lưu VT, KD. 



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Tuyền