TỔNG CÔNG TY
ĐIỆN LỰC MIỀN TRUNG
TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG
ĐIỆN LỰC MIỀN TRUNG

Số: 415/QĐ-CPCCC

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Đà Nẵng, ngày 12 tháng 9 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình tạo phiếu trên chương trình CRM

GIÁM ĐỐC
TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG ĐIỆN LỰC MIỀN TRUNG

Căn cứ quyết định số 636/QĐ-HĐTV ngày 17 tháng 11 năm 2022 của Hội đồng thành viên Tổng công ty Điện lực miền Trung ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm chăm sóc khách hàng Điện lực miền Trung;

Căn cứ Quyết định số 82/QĐ-CPCCC ngày 28/02/2025 của CPCCC Quy định phân công nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn trong Ban Giám đốc và chức năng,nhiệm vụ các phòng thuộc Trung tâm chăm sóc khách hàng Điện lực miền Trung;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Chăm sóc khách hàng CPCCC,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này **Quy trình tạo phiếu trên chương trình CRM - Mã hiệu: CPCCC-CSKH/QT.01**

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày **01/10/2025** và thay thế cho Quyết định số 174/QĐ-CPCCC ngày 18/04/2025 về việc ban hành Quy trình tạo phiếu trên chương trình CRM.

Điều 3. Các Trưởng phòng, Phó trưởng phòng, Tổ trưởng các bộ phận và toàn thể CBCNV có liên quan trực thuộc Trung tâm Chăm sóc khách hàng Điện lực miền Trung căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:
- Như điều 3/QĐ;
- EVNCPC (báo cáo);
- Các PC (phối hợp);
- Ban Giám đốc CPCCC;
- Lưu: VT, TH, CSKH.

GIÁM ĐỐC

M.S.C.N: 0400101394 - 027 - CHINH
TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG ĐIỆN LỰC MIỀN TRUNG
CHI NHÁNH TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN TRUNG
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Lê Văn Tường

PHIẾU THEO DÕI BAN HÀNH QCQLNB

Tên QCQLNB: **Quy trình tạo phiếu trên chương trình CRM.**
Mã hiệu: **CPCCC-CSKH/QT.01**

Lần ban hành (BH)/ Sửa đổi (SĐ)	Thời gian BH/SĐ	Mô tả lý do/nội dung ban hành	Quyết định phê duyệt ban hành
BH 01	02/11/2015	Ban hành lần thứ nhất.	64/QĐ-CPCCC
BH 02	01/07/2019	Ban hành lần thứ hai để phù hợp với QTKD và các văn bản liên quan.	198/QĐ-CPCCSKH
BH 03	01/09/2020	Ban hành lần thứ ba để phù hợp với QTKD và các văn bản liên quan.	391/QĐ-CPCCC
BH 04	10/06/2021	Ban hành lần thứ tư để phù hợp với QTKD và các văn bản liên quan.	239/QĐ-CPCCC
BH 05	18/04/2025	Ban hành lần thứ năm để phù hợp với các văn bản liên quan, tinh gọn quy trình tạo phiếu, phục vụ công tác báo cáo cho Tổng công ty.	174/QĐ-CPCCC
BH 06	12/09/2025	Ban hành lần thứ sáu để phù hợp với quy định dịch vụ điện và quy trình kinh doanh, bổ sung loại dịch vụ để theo dõi việc tiếp nhận và xử lý yêu cầu khách hàng.	

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định các nội dung liên quan đến việc tạo phiếu yêu cầu trên chương trình CRM của Trung tâm Chăm sóc khách hàng Điện lực miền Trung, tạo cơ sở thống nhất việc lựa chọn loại dịch vụ phiếu, ghi nhận nội dung phiếu đầy đủ thông tin cần thiết, đảm bảo truyền đạt thông tin đầy đủ, chính xác yêu cầu của khách hàng đến đơn vị Điện lực, phục vụ công tác thống kê báo cáo của Trung tâm đối với Tổng công ty và các đơn vị liên quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy trình này được áp dụng cho toàn bộ khối Điện thoại viên (kể cả Điện thoại viên thuê ngoài), Trưởng ca, Giám sát và các CBCNV có tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng.

Điều 3. Trách nhiệm soạn thảo, soát xét, phê duyệt

Quy trình này do phòng Chăm sóc khách hàng biên soạn, Phó Giám đốc soát xét và Giám đốc Trung tâm phê duyệt ban hành.

Điều 4. Giám sát thực hiện

Giám đốc, Phó giám đốc, Trưởng phòng chăm sóc khách hàng, Phó phòng chăm sóc khách hàng, Trưởng ca, Giám sát đảm bảo cho quy trình này luôn được tuân thủ.

Điều 5. Các thuật ngữ, định nghĩa và các từ viết tắt

1. EVNCPC: Tổng công ty Điện lực miền Trung.
2. CTĐL: Công ty Điện lực.
3. ĐVĐL: Đơn vị Điện lực.
4. ĐTV: Điện thoại viên.
5. KH: Khách hàng.

6. CSKH: Chăm sóc khách hàng.
7. TC: Trưởng ca.
8. TT CSKH: Trung tâm chăm sóc khách hàng Điện lực miền Trung.
9. HĐMBĐ: Hợp đồng mua bán điện.
10. ĐMTMN: Điện mặt trời mái nhà.
11. TSX-TTT: Tự sản xuất, tự tiêu thụ.
12. GTKH: Giao tiếp khách hàng.
13. TVH: Trực vận hành.
14. TBA: Trạm biến áp.
15. HĐĐT: Hóa đơn điện tử.
16. TU: Máy biến điện áp đo lường.
17. TI: Máy biến dòng điện đo lường.
18. GTGT: Giá trị gia tăng.
19. ATM: Aptomat
20. SĐT: Số điện thoại.
21. CBCNV: cán bộ công nhân viên.
22. CPCIT: Công ty Công Nghệ Thông Tin Điện lực miền Trung.
23. CRM: Chương trình quản lý quan hệ khách hàng.

Chương II

NỘI DUNG

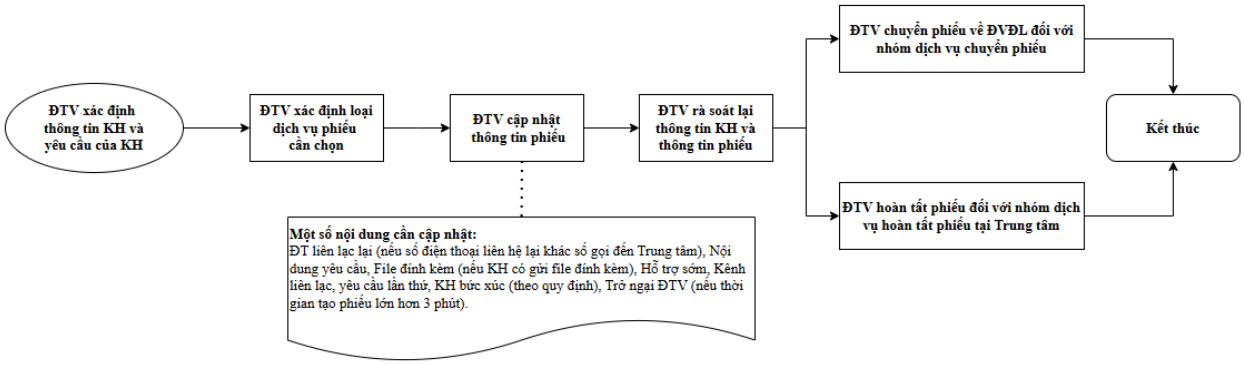
Điều 6. Nguyên tắc chung

Cập nhật đúng, đầy đủ và chính xác thông tin khách hàng trao đổi vào nội dung phiếu, lựa chọn loại dịch vụ phiếu phù hợp. Đảm bảo ĐVĐL/ĐTV tiếp nhận cuộc gọi sau nắm bắt đầy đủ, chính xác yêu cầu và thông tin của khách hàng.

Điều 7. Quy định chi tiết đối với từng loại dịch vụ phiếu

Căn cứ theo bảng tổng hợp, chi tiết phân loại dịch vụ phiếu và nội dung từng loại phiếu tại **Phụ lục I, Phụ lục II**.

Điều 8. Trình tự tạo phiếu



Bước 1. ĐTV xác định thông tin khách hàng (tên khách hàng và địa chỉ hoặc mã khách hàng), nội dung yêu cầu cụ thể thông qua việc khai thác thông tin từ khách hàng.

Bước 2. ĐTV xác định loại dịch vụ phiếu theo quy định tại **Phụ lục II**.

Bước 3. ĐTV cập nhật thông tin phiếu. Cụ thể ở các trường dữ liệu sau:

- **ĐT liên lạc lại:** ĐTV cập nhật số điện thoại ở trường này trong trường hợp số điện thoại liên hệ lại khách hàng khác với số điện thoại khách hàng liên hệ vào Trung tâm chăm sóc khách hàng.
- **Nội dung yêu cầu:** ĐTV cập nhật đầy đủ, chính xác nội dung yêu cầu của KH theo thông tin đã khai thác được.
- **File đính kèm:** ĐTV lưu văn bản/hình ảnh KH cung cấp để ĐVĐL nắm thông tin xử lý yêu cầu của KH.
- **Hỗ trợ sớm:** ĐTV tick chọn nút hỗ trợ sớm theo quy định.
- **Kênh liên lạc:** ĐTV rà soát lại kênh mặc định khi tạo phiếu để cập nhật chính xác kênh liên lạc của khách hàng.
- **Yêu cầu lần thứ:** Hệ thống cập nhật mặc định là yêu cầu lần thứ 1. Trường hợp KH nhắc lại các yêu cầu trước chưa được xử lý, ĐTV khai thác xác định vấn đề để cập nhật số lần phù hợp theo quy định.
- **KH bức xúc:** ĐTV tick chọn theo quy định về việc xác định khách hàng bức xúc.

- **Trở ngại ĐTV:** ĐTV nhập thông tin trở ngại theo thực tế phát sinh nếu thời gian tạo phiếu lớn hơn 03 phút.

Bước 4. ĐTV rà soát lại thông tin khách hàng và thông tin phiếu để đảm bảo chuyển đúng và đầy đủ thông tin về ĐVĐL xử lý yêu cầu của khách hàng.

Bước 5. ĐTV chuyển phiếu và hoàn tất phiếu theo nhóm dịch vụ quy định ở phụ lục 1.

Chương III

THÔNG TIN LƯU TRỮ

Điều 9. Quy định về thông tin lưu trữ

Việc lưu trữ, thời gian lưu trữ, phương pháp hủy, bảo quản hồ sơ được thực hiện theo quy định về công tác văn phòng trong Tổng công ty Điện lực miền Trung ban hành theo Quyết định số 3969/QĐ-EVNCPC ngày 01/6/2025.

TÀI LIỆU VIỆN DẪN

1. Luật Điện lực số 61/2024/QH15;
2. Các nghị định, thông tư hướng dẫn của Chính phủ, Bộ Công thương và các cơ quan, ban ngành quy định chi tiết một số điều của Luật Điện lực;
3. Các Quy định, quy trình, tài liệu hướng dẫn của Tập đoàn Điện lực Việt Nam và Tổng công ty Điện lực miền Trung;
4. Các Quy định, tài liệu hướng dẫn nội bộ của Trung tâm chăm sóc khách hàng Điện lực miền Trung.

CÁC PHỤ LỤC KÈM THEO

Phụ lục I: Bảng tổng hợp loại dịch vụ, thời hạn xử lý, đơn vị nhận phiếu

Phụ lục II: Chi tiết từng loại dịch vụ

Phụ lục I

BẢNG TỔNG HỢP LOẠI DỊCH VỤ, THỜI HẠN XỬ LÝ, ĐƠN VỊ NHẬN PHIẾU

Nhóm dịch vụ cấp 1	Nhóm dịch vụ cấp 2	Loại dịch vụ	Đơn vị nhận phiếu	Thời hạn xử lý	Ghi chú
DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI	Cấp điện mới hạ áp	Cấp điện mới hạ áp	GTKH	05 ngày làm việc	Nhóm dịch vụ chuyển phiếu
	Cấp điện mới trung áp	Cấp điện mới trung áp	GTKH	07 ngày làm việc	
	Yêu cầu cấp điện khác	Cấp điện khác	GTKH	03 ngày làm việc	
		Yêu cầu liên quan đến tiến trình cấp điện	GTKH	03 ngày làm việc	
DỊCH VỤ TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG ĐIỆN	Ghi nhận xử lý mất điện	Báo mất điện	TVH	02 giờ	Nhóm dịch vụ chuyển phiếu
		Báo sự cố	TVH	02 giờ	
		An toàn điện	TVH	02 giờ	
		Hỏi đáp về sự cố mất điện	GTKH	02 giờ	Dịch vụ hoàn tất tại TTCSKH

	Dịch vụ trong quá trình thực hiện HĐMBĐ	Thay đổi chủ thể HĐMBĐ	GTKH	03 ngày làm việc	Nhóm dịch vụ chuyển phiếu
		Thay đổi mục đích sử dụng điện	GTKH	03 ngày làm việc	
		Thay đổi định mức sử dụng điện	GTKH	03 ngày làm việc	
		Gia hạn HĐMBĐ	GTKH	03 ngày làm việc	
		Chấm dứt HĐMBĐ	GTKH	03 ngày làm việc	
		Thay đổi công suất sử dụng điện	GTKH	05 ngày làm việc	
		Thay đổi vị trí đo đếm	GTKH	05 ngày làm việc	
		Ngừng cấp điện, cấp điện trở lại theo yêu cầu khách hàng	GTKH	05 ngày làm việc	
		Kiểm tra thiết bị đo đếm	GTKH	03 ngày	
		Kiểm định (kiểm tra) thiết bị đo đếm của Điện lực	GTKH	05 ngày	
		Kiểm định thiết bị đo đếm của đơn vị độc lập	GTKH	15 ngày	
		Thay đổi địa điểm sử dụng điện	GTKH	05 ngày làm việc	
		Thay đổi thông tin khác	GTKH	03 ngày làm việc	

	Yêu cầu khác về dịch vụ trong quá trình sử dụng điện	Yêu cầu liên quan đến thiết bị đo đếm	GTKH	03 ngày làm việc	
		Yêu cầu về giá bán điện	GTKH	03 ngày làm việc	Nhóm dịch vụ chuyển phiếu
		Cấp điện trở lại sau khi KH thanh toán nợ	*+ Trong giờ hành chính (từ 7h30-11h25; 13h00-16h55 vào các ngày làm việc): chuyển yêu cầu cho bộ phận GTKH* *+ Ngoài giờ hành chính: chuyển cho bộ phận TVH*	08 giờ	
		Di dời đường dây, trụ điện	GTKH	03 ngày làm việc	

		Yêu cầu liên quan đến tiền điện và thanh toán	GTKH	03 ngày làm việc	
		Yêu cầu liên quan đến mất điện	TVH	03 ngày làm việc	
		Yêu cầu liên quan đến tiến trình thực hiện dịch vụ HĐMBĐ	GTKH	03 ngày làm việc	
		Yêu cầu khác trong quá trình sử dụng điện	GTKH	03 ngày làm việc	
DỊCH VỤ KHÁC	Điện mặt trời	Yêu cầu về ĐMT	GTKH	03 ngày làm việc	Nhóm dịch vụ chuyển phiếu
		Thông báo/Đăng ký phát triển ĐMTMN TSX-TTT theo NĐ58	GTKH	03 ngày làm việc	
	Mua bán điện trực tiếp	Dịch vụ mua bán điện trực tiếp	GTKH	03 ngày làm việc	
	Dịch vụ theo hợp đồng	Yêu cầu vận hành công trình điện	GTKH	03 ngày làm việc	
		Yêu cầu bảo trì/bảo dưỡng công trình điện	GTKH	03 ngày làm việc	
		Yêu cầu nghiệm thu công trình điện	GTKH	03 ngày làm việc	
		Yêu cầu thiết kế xây lắp công trình điện	GTKH	03 ngày làm việc	

		Yêu cầu lắp đặt dây dẫn từ sau công tơ đến nhà Khách hàng	GTKH	03 ngày làm việc	
PHẢN ÁNH/ KIẾN NGHỊ	Kiến nghị về cấp điện	Kiến nghị về tiến trình cấp điện	GTKH	03 ngày làm việc	
	Phản ánh/ Kiến nghị trong quá trình sử dụng điện	Kiến nghị về chất lượng điện năng	TVH	03 ngày làm việc	
		Kiến nghị liên quan đến lịch công tác/ mất điện	*+ Trong giờ hành chính (từ 7h30-11h25; 13h00-16h55 vào các ngày làm việc): chuyển yêu cầu cho bộ phận GTKH* *+ Ngoài giờ hành chính: chuyển cho*	03 ngày làm việc	Nhóm dịch vụ chuyển phiếu

			bộ phận TVH		
		Kiến nghị liên quan đến tiến trình thực hiện dịch vụ HĐMBĐ	GTKH	03 ngày làm việc	
		Kiến nghị về chỉ số công tơ	GTKH	24 giờ	
		Kiến nghị về hóa đơn tiền điện	GTKH	03 ngày làm việc	
		Phản ánh tiền điện tăng cao	GTKH	24 giờ	
		Kiến nghị về giá bán điện	GTKH	03 ngày làm việc	
		Kiến nghị về thanh toán tiền điện	GTKH	03 ngày làm việc	
		Kiến nghị về cung cấp thông tin qua các kênh	GTKH	03 ngày làm việc	Nhóm dịch vụ chuyển phiếu
		Kiến nghị liên quan đến các khoản chi phí	GTKH	03 ngày làm việc	
		Phản ánh vi phạm sử dụng điện	GTKH	03 ngày làm việc	
		Phản ánh chủ nhà trọ cho thuê bán điện giá cao	GTKH	03 ngày làm việc	

		Kiến nghị thái độ nhân viên	GTKH	03 ngày làm việc	
		Phản ánh, kiến nghị khác trong quá trình sử dụng điện	GTKH	03 ngày làm việc	
TRA CỨU	Tra cứu cấp điện	Tra cứu thủ tục cấp điện	GTKH	03 ngày làm việc	Dịch vụ hoàn tất tại TTCSKH
		Tra cứu tiến trình cấp điện	GTKH	03 ngày làm việc	
	Tra cứu trong quá trình sử dụng điện	Tra cứu ghi nhận xử lý mất điện	GTKH	03 ngày làm việc	
		Tra cứu cấp điện trở lại	GTKH	03 ngày làm việc	
		Tra cứu lịch ngừng giảm cung cấp điện	GTKH	03 ngày làm việc	
		Tra cứu thủ tục liên quan đến HĐMBĐ	GTKH	03 ngày làm việc	
		Tra cứu chỉ số công tơ, hóa đơn tiền điện	GTKH	03 ngày làm việc	
		Tra cứu giá điện	GTKH	03 ngày làm việc	
		Tra cứu thanh toán tiền điện	GTKH	03 ngày làm việc	
		Tra cứu thông tin phản ánh/khiếu nại	GTKH	03 ngày làm việc	

		Tra cứu thiết bị đo đếm	GTKH	03 ngày làm việc	Dịch vụ hoàn tất tại TTCSKH
		Tra cứu về cung cấp thông tin qua các kênh	GTKH	03 ngày làm việc	
		Tra cứu thông tin ứng dụng trực tuyến (App/Web/DVC/Zalo..)	GTKH	03 ngày làm việc	
	Tra cứu về dịch vụ khác	Tra cứu thông tin về hệ thống điện năng lượng mặt trời	GTKH	03 ngày làm việc	
		Tra cứu khác	GTKH	03 ngày làm việc	

Phụ lục II

CHI TIẾT TỪNG LOẠI DỊCH VỤ

Nhóm dịch vụ cấp 1	Nhóm dịch vụ cấp 2	Loại dịch vụ	Chi tiết loại dịch vụ
DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI	Cấp điện mới hạ áp	Cấp điện mới hạ áp	**KH có nhu cầu cấp điện mới cho mục đích sinh hoạt, ngoài sinh hoạt ở cấp điện hạ áp (Cấp điện từ lưới hạ áp: 220/380V)** - KH liên hệ TT CSKH lần đầu và chưa liên hệ ĐVĐL, KH đã có đầy đủ hồ sơ thủ tục theo quy định - KH trước đây đã có yêu cầu tuy nhiên đã huỷ và giờ KH có yêu cầu được cấp điện trở lại. KH đã có đầy đủ hồ sơ thủ tục theo quy định. - KH trước đây đã đến ĐVĐL đăng ký cấp điện nhưng ĐVĐL chưa nhận hồ sơ của KH do chưa đủ điều kiện cấp điện hoặc vì lý do khác và giờ KH có yêu cầu được cấp điện trở lại. KH đã có đầy đủ hồ sơ thủ tục theo quy định. **Lưu ý**: - Trường hợp KH bị mất điện do quá 6 tháng liên tục không sử dụng điện và ĐTV xác định được ĐVĐL đã đơn phương chấm dứt HĐMBĐ (CRM có cập nhật thông tin): + Nếu HĐMBĐ có quy định ĐVĐL được quyền đơn phương chấm dứt HĐMBĐ trong trường hợp bên mua điện không sử dụng điện quá 6 tháng liên tục mà không thông báo thì ĐTV giải thích thông tin theo quy định và tư vấn thủ tục để KH **Cấp điện mới;** + Nếu HĐMBĐ không quy định ĐVĐL được quyền đơn phương chấm dứt HĐMBĐ trong trường hợp bên mua điện không sử dụng điện quá 6 tháng liên tục mà không thông báo thì ĐTV chuyển phiếu **Phản ánh/kiến nghị khác trong quá trình sử dụng điện** để ĐVĐL

			kiểm tra. - Trường hợp KH bị mất điện do quá 6 tháng liên tục không sử dụng điện nhưng ĐTV không xác định được ĐVĐL đã đơn phương chấm dứt HĐMBĐ, ĐTV chuyển phiếu **Yêu cầu khác trong quá trình sử dụng điện** để ĐVĐL kiểm tra tình trạng hợp đồng và hướng dẫn KH. - Trường hợp KH chưa có đủ hồ sơ nhưng có thể bổ sung trong quá trình thực hiện dịch vụ, ĐTV vẫn ghi nhận thông tin báo về ĐVĐL kiểm tra. Đồng thời ĐTV lưu ý cập nhật đầy đủ thông tin vào nội dung phiếu.
	Cấp điện mới trung áp	Cấp điện mới trung áp	**KH có nhu cầu cấp điện mới ở lưới điện trung áp (cấp điện áp 6kV, 10kV, 15kV, 22kV, 35kV)** - KH liên hệ TT CSKH lần đầu và chưa liên hệ ĐVĐL, KH đã có đầy đủ hồ sơ thủ tục theo quy định - KH trước đây đã có yêu cầu tuy nhiên đã huỷ và giờ KH có yêu cầu được cấp điện trở lại. KH đã có đầy đủ hồ sơ thủ tục theo quy định. - KH trước đây đã đến ĐVĐL đăng ký cấp điện nhưng ĐVĐL chưa nhận hồ sơ của KH do chưa đủ điều kiện cấp điện hoặc vì lý do khác và giờ KH có yêu cầu được cấp điện trở lại. KH đã có đầy đủ hồ sơ thủ tục theo quy định. **Lưu ý:** - Trường hợp KH bị mất điện do quá 6 tháng liên tục không sử dụng điện và ĐTV xác định được ĐVĐL đã đơn phương chấm dứt HĐMBĐ (CRM có cập nhật thông tin): + Nếu HĐMBĐ có quy định ĐVĐL được quyền đơn phương chấm dứt HĐMBĐ trong trường hợp bên mua điện không sử dụng điện quá 6 tháng liên tục mà không thông báo thì ĐTV giải thích thông tin theo quy định và tư vấn thủ tục để KH **Cấp điện mới**; + Nếu HĐMBĐ không quy định ĐVĐL được quyền đơn phương chấm dứt HĐMBĐ trong

			trường hợp bên mua điện không sử dụng điện quá 6 tháng liên tục mà không thông báo thì ĐTV chuyển phiếu **Phản ánh/kiến nghị khác trong quá trình sử dụng điện** để ĐVĐL kiểm tra. - Trường hợp KH bị mất điện do quá 6 tháng liên tục không sử dụng điện nhưng ĐTV không xác định được ĐVĐL đã đơn phương chấm dứt HĐMBĐ, ĐTV chuyển phiếu **Yêu cầu khác trong quá trình sử dụng điện** để ĐVĐL kiểm tra tình trạng hợp đồng và hướng dẫn KH. - Trường hợp KH chưa có đủ hồ sơ nhưng có thể bổ sung trong quá trình thực hiện dịch vụ, ĐTV vẫn ghi nhận thông tin báo về ĐVĐL kiểm tra. Đồng thời ĐTV lưu ý cập nhật đầy đủ thông tin vào nội dung phiếu.
	Yêu cầu cấp điện khác	Cấp điện khác	**Các trường hợp cấp điện khác ngoài các yêu cầu cấp điện trên (Ví dụ: cấp điện cao áp, …).**
		Yêu cầu liên quan đến tiến trình cấp điện	**Một số đề nghị và thắc mắc của KH liên quan đến tiến trình cấp điện:** - KH báo đã nộp hồ sơ đăng ký cấp điện tại ĐL nhưng hiện tại chưa được cấp điện, chưa quá thời gian của dịch vụ cấp điện nhưng KH muốn Trung tâm báo thông tin về ĐVĐL để biết tiến độ xử lý của ĐVĐL/nhờ ĐVĐL hỗ trợ cấp điện sớm cho KH. - KH báo đã đăng ký cấp điện với ĐVĐL/TT CSKH, nhưng hiện KH không đồng ý với chi phí đặt cọc/bảo đảm hợp đồng do ĐVĐL đề nghị. - KH đề nghị điều chỉnh/bổ sung thông tin (tên, SĐT, địa chỉ v.v..) trong quá trình ĐVĐL xử lý yêu cầu cấp điện theo nhu cầu của KH hoặc do ĐVĐL cập nhật nhầm thông tin trong hồ sơ cấp điện. - KH thắc mắc/ tra cứu các vấn đề liên quan đến tiến trình cấp điện mới: + KH tra cứu thời gian lắp đặt công tơ, hoặc thắc mắc về tiến trình cấp điện của KH. + KH báo đã thực hiện xong các đề nghị của ĐVĐL và yêu cầu ĐVĐL lắp đặt công tơ như

			đã trao đổi với KH trước đó. Ví dụ: ĐVĐL hướng dẫn KH dựng trụ đỡ đường dây sau công tơ, thỏa thuận với các hộ xung quanh về việc thi công đường dây sau công tơ.... + ĐVĐL đã lắp công tơ nhưng chưa đóng điện cho nhà KH để sử dụng. Ví dụ: ĐVĐL quên chưa thực hiện đấu nối dây sau công tơ cho KH; KH mới thi công xong đường dây sau công tơ và nhờ ĐVĐL đấu nối... + ĐVĐL đã lắp công tơ nhưng chưa cung cấp HĐMBĐ cho KH (văn bản giấy hoặc hình thức thông điệp dữ liệu). + KH thắc mắc về các loại giấy tờ có liên quan đến cơ quan nhà nước hoặc nguyên nhân từ cơ quan nhà nước dẫn đến KH chưa được cấp điện đúng tiến độ, cần ĐVĐL giải đáp. - KH đã đăng ký cấp điện (đã có phiếu hoàn tất trước đó), ĐVĐL hướng dẫn KH nộp hồ sơ trực tiếp tại ĐVĐL, hiện tại vì lý do khách quan KH không thể đến nộp trực tiếp và muốn nộp hồ sơ qua các hình thức trực tuyến và ký số, KH báo lại tổng đài để nhờ ĐVĐL hỗ trợ. - KH thắc mắc về chi phí cấp điện mới. - KH muốn thực hiện ký số/theo dõi tiến độ cấp điện theo hướng dẫn của ĐVĐL nhưng chưa tìm thấy thông tin trên website CSKH do ĐVĐL chưa cập nhật thông tin. - KH đã từng yêu cầu cấp điện nhưng ĐVĐL từ chối và hẹn khi nào nâng cấp lưới điện, TBA... mới có thể cấp điện được, hiện KH liên hệ lại nhờ ĐVĐL kiểm tra xem hiện tình hình lưới điện tại khu vực có đảm bảo để cấp điện cho KH hay chưa? - KH nhờ ĐVĐL xem xét lại hồ sơ, thủ tục đăng ký cấp điện của KH vì những lý do hợp lý mà KH chưa cung cấp ngay được (thủ tục nằm trong quy định) - Những yêu cầu khác… * Lưu ý: Trường hợp trên chương trình CRM đã có phiếu yêu cầu liên quan đến yêu cầu/thắc mắc phát sinh thêm của KH (phiếu Cấp điện mới/Yêu cầu liên quan đến tiến trình cấp điện/Kiến nghị về tiến trình cấp điện) và phiếu vẫn đang trạng thái "Tiếp nhận xử lý" thì

			ĐTV tạo phiếu **Tra cứu tiến trình cấp điện** hoàn tất tại Trung tâm, đồng thời báo TC để cập nhật thông tin vào phiếu đã chuyển và liên hệ trao đổi với ĐVĐL.
DỊCH VỤ TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG ĐIỆN	Ghi nhận xử lý mất điện	Báo mất điện	**KH báo bị mất điện một hộ/một số hộ, khu vực xung quanh vẫn có điện, trên chương trình CRM không có thông tin mất điện.** **Lưu ý**: - ĐTV cần kiểm tra tab "Thông tin nợ" để loại trừ việc KH mất điện do chậm thanh toán. Nếu chưa rõ KH bị mất điện hay mất điện do chậm thanh toán, ĐTV chuyển phiếu **Báo mất điện** và ghi rõ trong nội dung phiếu về việc KH không xác định được có phải bị mất điện do nợ hay không. - Trường hợp KH mất điện do không sử dụng trong thời gian dài, KH vẫn còn thông tin trên chương trình CRM và ĐTV không xác định được nguyên nhân mất điện thì chuyển phiếu **Báo mất điện**. - Trường hợp: + KH bức xúc: ĐTV cần ghi rõ nội dung phiếu và tick nút bức xúc để bộ phận liên quan kiểm tra rà soát việc xử lý yêu cầu của KH. + KH cần phản hồi sớm: ĐTV cần ghi rõ nội dung phiếu và tick nút hỗ trợ sớm.
		Báo sự cố	**KH báo mất điện cả khu vực, trên chương trình CRM không có thông tin mất điện.** Lưu ý những trường hợp sau ĐTV vẫn chọn loại dịch vụ **Báo sự cố**: + Chương trình CRM đã cập nhật thông tin lịch công tác kế hoạch/sự cố, tuy nhiên đã quá thời gian dự kiến đóng điện được cập nhật trên CRM nhưng KH báo thực tế khu vực vẫn chưa có điện. + Khu vực đã có điện sau lịch công tác nhưng mất điện trở lại (đã qua thời gian dự kiến/

			chưa qua thời gian dự kiến theo lịch nhưng ĐVĐL đã thực hiện xong công tác). Trường hợp này, ĐTV cần ghi chú nội dung phiếu rõ ràng để ĐVĐL nắm thông tin xử lý.
		An toàn điện	**KH báo mất an toàn trong việc sử dụng điện. Ví dụ:** - Dây điện bị đứt hay bị rớt trên đường, trên mái nhà… - Dây viễn thông hoặc dây điện (do KH không phân biệt được) bị rớt xuống thấp có độ võng. - Trụ điện, dây điện bị hở hay tróc vỏ cách điện, gây chạm điện, rò điện. - Trụ điện bị nghiêng, ngã, cong, gãy... - Điện áp đột ngột tăng cao có khả năng hoặc gây cháy các thiết bị điện; điện áp yếu hoặc chập chờn, không ổn định (đề nghị KH tắt aptomat và ngưng sử điện để đảm bảo an toàn). - Máy biến áp bị chảy dầu, bị khô hết dầu. - Công tơ bị đấu lệch pha (dẫn đến hiện tượng tụt áp) (Khuyến cáo KH cúp cầu dao và tạm ngưng sử dụng điện). - Công tơ xẹt lửa, bị bốc cháy (Khuyến cáo KH cúp cầu dao và tạm ngưng sử dụng điện). - KH báo mất nguội. - ATM công tơ/ATM trạm bị cháy, hỏng, không thể đóng cắt. - Dây điện trước công tơ bị sà xuống thấp. - KH sử dụng điện 03 pha bị mất pha dẫn đến không sử dụng được thiết bị điện 3 pha. - KH phản ánh có người lạ (không phải nhân viên điện lực) trèo lên cột điện, dây điện hay tự ý vào trạm điện. - Cháy dây điện, cháy các thiết bị khác trên trụ điện. - Cháy nhà. - Aptomat công tơ thường xuyên bị nhảy (KH không dùng thêm thiết điện nào, hoặc KH có dùng thêm thiết bị điện nhưng KH không xác định được ATM nhảy liên tục là do quá tải khi dùng thêm thiết bị điện hay do sự cố ATM).

			- KH kiểm tra không thấy ATM dưới công tơ (dây sau công tơ được đấu nối với công tơ mà không qua ATM). - Cháy hỏng ATM hộp chia dây. - Và các trường hợp mất an toàn về điện (cho thiết bị và con người) khác. **Lưu ý:** + Trường hợp KH báo thông tin mất an toàn điện nhưng đang trao đổi KH gác máy thì ĐTV phải chủ động liên hệ lại KH xác nhận thông tin và chọn nút hỗ trợ sớm để nhờ ĐVĐL lưu ý xử lý. + Trường hợp đứt dây sau công tơ (dây băng ngang qua đường và KH không ngắt được ATM công tơ) để đảm bảo an toàn ĐTV vẫn chuyển ĐVĐL hỗ trợ kiểm tra và ghi rõ nội dung này vào phiếu. + Trường hợp trụ nghiêng, dây sà tuy nhiên đã tồn tại nhiều tháng trước đó hoặc đã có PYC báo trước, đã được khắc phục tạm, KH liên hệ lại muốn xử lý dứt điểm … ĐTV chuyển phiếu **Yêu cầu khác trong quá trình sử dụng điện** hoặc **Di dời đường dây điện, trụ điện** tùy theo nội dung trao đổi của KH, nội dung phiếu ghi rõ thông tin, tích phiếu hỗ trợ sớm hoặc báo TC lưu ý. + Trường hợp KH đang xây nhà/chuẩn bị xây nhà nhưng vướng dây điện (hiện trạng dây này đã có từ lâu) => ĐTV xử lý theo loại dịch vụ **Di dời đường dây điện, trụ điện**, ĐTV khai thác là dây trước hay sau công tơ, có nằm trong phần đất hay không nằm trong phần đất của nhà KH… nội dung phiếu ghi rõ thông tin, tích phiếu hỗ trợ sớm hoặc báo TC lưu ý. Đồng thời ĐTV khuyến cáo KH dừng thi công (nếu KH đang thi công) để ĐVĐL liên hệ xử lý tránh gây ra các vấn đề mất an toàn điện.

		Hỏi đáp về sự cố mất điện	**KH tra cứu thông tin sự cố điện ở khu vực.** ĐTV đã có thông tin trả lời ngay cho KH.
	Dịch vụ trong quá trình thực hiện HĐMBĐ	Thay đổi chủ thể HĐMBĐ	**KH có nhu cầu thay đổi chủ thể đứng tên trên HĐMBĐ đã ký kết**. Ví dụ: - Đề nghị thay đổi tên người/đơn vị đứng tên HĐMBĐ và đã có đầy đủ thủ tục theo quy định. - Thay đổi loại hình doanh nghiệp (ví dụ: từ doanh nghiệp tư nhân sang công ty TNHH…), hoặc thay đổi tên chủ thể HĐMBĐ từ chi nhánh sang hội sở chính… - KH báo tên trên HĐMBĐ không đúng, KH không rõ/không đề cập do ĐVĐL cập nhật sai hay trước kia KH đăng ký sai, KH nhờ cập nhật lại thông tin đúng. **Lưu ý:** - ĐTV cần khai thác thông tin về mục đích sử dụng điện của KH đề nghị sang tên HĐMBĐ để hướng dẫn hồ sơ thủ tục phù hợp và đúng quy định. - Trường hợp KH là tổ chức thay đổi người đại diện - người ký hợp đồng (Vd: Giám đốc), các thông tin khác của KH không thay đổi thì ĐTV chuyển phiếu **Thay đổi thông tin khác** ghi rõ nội dung.

		Thay đổi mục đích sử dụng điện	**KH thay đổi mục đích sử dụng điện so với thông tin hợp đồng đã ký kết với ĐVĐL trước đó, cụ thể:** - KH thay đổi mục đích sử dụng điện từ sinh hoạt sang ngoài sinh hoạt hoặc từ sinh hoạt sang một phần sinh hoạt và một phần ngoài sinh hoạt. - KH thay đổi mục đích sử dụng điện từ ngoài sinh hoạt sang sinh hoạt. - KH ngoài sinh hoạt thay đổi mục đích sử dụng điện làm thay đổi giá bán điện (ví dụ: chuyển từ kinh doanh qua sản xuất, từ hành chính sự nghiệp qua kinh doanh, từ kinh doanh sang dùng chung cho kinh doanh và sinh hoạt v.v...) - KH thay đổi mục đích sử dụng nhưng không làm thay đổi giá bán điện. **Lưu ý:** - KH đã đăng ký 01 công tơ cho nhiều mục đích sử dụng đang được áp giá theo % mục đích sử dụng, hiện có nhu cầu lắp thêm công tơ để tách biệt việc sử dụng điện. Trường hợp này ĐTV cần lưu ý thêm KH về việc tách công tơ theo từng mục đích sử dụng (yêu cầu hệ thống điện phải riêng biệt/hồ sơ thủ tục tương tự như dịch vụ Cấp điện mới tương ứng theo mục đích KH cần tách công tơ) và chuyển phiếu **Yêu cầu khác trong quá trình sử dụng điện**.
		Thay đổi định mức sử dụng điện	**KH đề nghị thay đổi định mức sử dụng điện:** - Tăng hoặc giảm số lượng người ở trọ cùng địa chỉ. - Tăng hoặc giảm số hộ đăng ký sử dụng điện. - Đăng ký để được áp dụng giá bán lẻ điện sinh hoạt bậc 3 do không kê khai được số lượng sinh viên/người lao động đang thuê trọ.

		Gia hạn HĐMBĐ	**KH yêu cầu gia hạn HĐMBĐ đã hết hạn/gần hết hạn và đã có đầy đủ thủ tục để gia hạn HĐMBĐ.** **Lưu ý**: - Trường hợp giấy tờ/thông tin về cư trú (nơi thường trú, nơi tạm trú) của hộ gia đình/cá nhân tại địa điểm sử dụng điện, giấy tờ/thông tin xác định quyền sử dụng hợp pháp địa điểm sử dụng điện của KH vẫn còn thời hạn hiệu lực hoặc KH sử dụng giấy tờ/thông tin hợp pháp khác để gia hạn HĐMBĐ thì ĐTV cần ghi chú đầy đủ thông tin vào phiếu để ĐVĐL tiện kiểm tra và làm việc với KH.
		Chấm dứt HĐMBĐ	**KH đề nghị chấm dứt HĐMBĐ với ngành điện:** - Do không sử dụng, chuyển đi nơi khác. - Nhà KH thuộc khu vực giải tỏa. **Lưu ý**: ĐTV cần khai thác và ghi rõ lý do KH đề nghị chấm dứt HĐMBĐ. Đối với trường hợp KH thuộc khu vực giải tỏa, nếu báo thông tin sau giờ hành chính, nhưng sáng ngày hôm sau nhà KH bị cưỡng chế giải tỏa gấp thì ĐTV phải chuyển phiếu, đồng thời báo TC để liên hệ với ĐVĐL hỗ trợ sớm trường hợp của KH.
		Thay đổi công suất sử dụng điện	**KH đề nghị nâng/giảm công suất để đáp ứng được nhu cầu sử dụng điện hiện tại của KH.** - KH đề nghị thay đổi công tơ/ATM công tơ phù hợp với nhu cầu sử dụng điện hiện tại của KH. - Thay đổi công suất trạm điện chuyên dùng của KH. **Lưu ý**: + Trường hợp KH không xác định được ATM nhảy liên tục là do quá tải khi dùng thêm thiết bị điện hay do sự cố ATM nhưng cần được hỗ trợ sớm thì ĐTV chuyển phiếu **An toàn điện** và ghi rõ nội dung.

			+ Trường hợp KH báo ATM bị nhảy liên tục và KH muốn thay đổi công suất vì cho rằng công suất hiện tại không đủ thì ĐTV giải thích thêm về thời hạn xử lý để KH nắm được thông tin và hướng dẫn KH tạm thời không sử dụng nhiều thiết bị đồng thời cũng như các thiết bị có công suất lớn để tránh tình trạng ATM nhảy liên tục do quá tải.
		Thay đổi vị trí đo đếm	**KH đề nghị di dời thiết bị đo đếm của nhà KH sang vị trí khác (không thay đổi địa điểm sử dụng điện).** **Lưu ý**: + ĐTV tư vấn cho KH chuẩn bị xác nhận của cá nhân/tổ chức có quyền sở hữu địa điểm đồng ý cho đặt vị trí đo đếm mới (trường hợp vị trí mới không thuộc quyền sở hữu của KH).
		Ngừng cấp điện, cấp điện trở lại theo yêu cầu khách hàng	*** KH đề nghị tạm ngừng cấp điện trong một khoảng thời gian của một hộ KH/khu vực vì một lý do nào đó**. Ví dụ: - Để thay thế/bảo trì trạm điện riêng. - Để thay thế/bảo trì các thiết bị điện của KH - Để đảm bảo an toàn cho việc sửa nhà, tạm ngưng sử dụng điện tạm thời do đi công tác xa hoặc lý do khác... - Đơn vị thứ ba đề nghị tạm ngừng cấp điện. Ví dụ: đơn vị truyền tải/cơ quan nhà nước đề nghị.... **Lưu ý**: Nếu KH đề nghị cắt điện khẩn cấp vì lý do an toàn thì tạo phiếu **An toàn điện.** *** KH đề nghị cấp điện lại sau khi:** KH bị tạm ngừng cấp điện do yêu cầu của cơ quan Nhà nước và KH đã có văn bản cho phép của cơ quan thẩm quyền được cấp điện trở lại; trước đây ĐVĐL tạm ngừng cấp điện theo yêu cầu của KH và KH đã thanh toán đủ tiền điện, các khoản chi phí theo quy định.

		Kiểm tra thiết bị đo đếm	**KH đề nghị ĐVĐL kiểm tra thiết bị đo đếm để đảm bảo tính chính xác khi ghi nhận sản lượng điện sử dụng của hộ KH:** - KH nghi ngờ thiết bị đo đếm hoạt động không chính xác, ảnh hưởng đến việc ghi nhận sản lượng điện tiêu thụ của hộ KH. - KH mới mua nhà, mới dọn đến ở ... đề nghị ĐVĐL kiểm tra công tơ trước khi sử dụng. - KH nghi ngờ công tơ bị đấu nhầm với hộ khác. - KH vẫn sử dụng điện bình thường, nhưng không phát sinh điện năng tiêu thụ. Trường hợp ĐTV nhận thấy có sự sai khác về chỉ số (qua kiểm tra thông tin trên CRM/RF/KH cung cấp...) thì chuyển phiếu **Kiến nghị về chỉ số công tơ.** **Lưu ý**: Trường hợp ĐVĐL kiểm tra công tơ bình thường nhưng KH vẫn muốn thay công tơ mới để yên tâm sử dụng, thì ĐTV cần: - Tư vấn cho KH việc kiểm định công tơ trước. - Nếu KH không đồng ý kiểm định thì tiếp nhận yêu cầu đề nghị thay công tơ, chuyển ĐVĐL kiểm tra phản hồi cho KH và chọn loại dịch vụ **Yêu cầu liên quan thiết bị đo đếm**.
		Kiểm định (kiểm tra) thiết bị đo đếm của Điện lực	**KH có nhu cầu đề nghị ĐVĐL thực hiện kiểm định thiết bị đo đếm để đảm bảo tính chính xác khi ghi nhận sản lượng điện sử dụng của hộ KH**: - KH nghi ngờ thiết bị đo đếm hoạt động không chính xác, KH yêu cầu ĐVĐL kiểm tra và kiểm định công tơ. - KH nghi ngờ thiết bị đo đếm hoạt động không chính xác, ĐVĐL đã kiểm tra cho KH nhưng KH vẫn không đồng ý với kết quả kiểm tra và yêu cầu ĐVĐL thực hiện kiểm định thiết bị đo đếm.

		Kiểm định thiết bị đo đếm của đơn vị độc lập	**KH có nhu cầu kiểm định độc lập thiết bị đo đếm để đảm bảo tính chính xác khi ghi nhận sản lượng điện sử dụng của hộ KH**: - KH nghi ngờ thiết bị đo đếm hoạt động không chính xác, ĐVĐL đã kiểm tra hoặc đã kiểm tra/kiểm định công tơ cho KH nhưng KH vẫn không đồng ý với kết quả kiểm tra và yêu cầu có đơn vị độc lập thực hiện kiểm định thiết bị đo đếm.
		Thay đổi địa điểm sử dụng điện	**KH đề nghị di dời thiết bị đo đếm của nhà KH sang vị trí khác đồng thời có thay đổi địa điểm sử dụng điện.** **Lưu ý:** + Trường hợp này để tư vấn KH, ĐTV trả lời như sau: "...Phụ thuộc vào kết quả khảo sát của ĐVĐL, ĐVĐL sẽ thực hiện cấp điện mới hoặc di dời thiết bị đo đếm cho anh/chị và hồ sơ/thủ tục sẽ tùy theo từng trường hợp ĐVĐL sẽ có hướng dẫn cụ thể đến anh/chị".

		Thay đổi thông tin khác	**KH đề nghị đăng ký/thay đổi các thông tin đã đăng ký với ĐVĐL:** - KH đăng ký email/SĐT nhận thông tin từ ĐVĐL. - KH thay đổi phương thức thanh toán tiền điện. - KH có đề nghị thay đổi địa chỉ (ví dụ: số nhà cũ qua số nhà mới,...), SĐT, email, hình thức nhận thông báo… và những thông tin khác có thể hiện trên hóa đơn tiền điện, trên HĐMBĐ nhưng không thay đổi chủ thể HĐMBĐ. **Lưu ý**: + Khi những thay đổi trên đi kèm theo việc thay đổi chủ thể HĐMBĐ thì ĐTV tư vấn cho KH theo nội dung **Thay đổi chủ thể HĐMBĐ** và tạo phiếu tương tự tùy theo yêu cầu của KH. + Đối với KH là tổ chức yêu cầu thay đổi các thông tin liên quan đến HĐMBĐ thì ĐTV cần khai thác thông tin tên và bộ phận công tác của người liên hệ Trung tâm. Đồng thời giải thích cho KH hiểu là đối với tổ chức thì việc thay đổi thông tin phải được sự đồng ý của người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền để tránh những khiếu kiện sau này. + Đối với KH mua lại nhà/KH thay đổi do chủ cũ mất...ĐTV nên chủ động tư vấn/hướng dẫn KH thủ tục **Thay đổi chủ thể HĐMBĐ**.

	Yêu cầu khác về dịch vụ trong quá trình sử dụng điện	Yêu cầu liên quan đến thiết bị đo đếm	**KH có yêu cầu liên quan đến thiết bị đo đếm:** - Công tơ/TU/TI , thiết bị bảo vệ công tơ bị mất/hư hỏng nhưng KH vẫn có điện để sử dụng và không xảy ra mất an toàn, chạm chập, cháy nổ. Ví dụ: ATM ngay sau công tơ bị cũ; hộp bảo vệ công tơ (mất nắp, bể, mờ mặt kính...)... - Công tơ bị mờ số. - KH tra cứu chỉ số RF/DSPM nhưng hệ thống đang bị mất kết nối hoặc lỗi dữ liệu. - KH có nhu cầu thay đổi công tơ. Ví dụ: Thay công tơ điện tử, thay công tơ theo nhu cầu của KH. - Công tơ/Hộp bảo vệ công tơ treo lơ lửng. - KH báo công tơ không có niêm chì, niêm chì bị hỏng, bị tháo ra (do lần trước TVH đến sửa điện tháo niêm chì và chưa bấm lại niêm mới), KH nhờ ĐVĐL hỗ trợ kiểm tra bấm niêm chì. **Lưu ý:** - Trường hợp công tơ/TU/TI bị mất hoặc cháy hỏng gây mất điện, ĐVĐL đã xử lý tạm thời để KH có điện nhưng chưa thay thế lại công tơ/TU/TI, ĐTV chuyển phiếu **Yêu cầu liên quan đến thiết bị đo đếm.** - Nếu KH báo như trên nhưng kèm theo bị mất điện thì ĐTV tạo thêm phiếu **Báo mất điện** chuyển ĐVĐL kiểm tra và xử lý. - Nếu khách hàng báo như trên nhưng kèm theo việc nguy hiểm mất an toàn khi sử dụng điện hoặc điện chập chờn thì ĐTV tạo thêm phiếu **An toàn điện** chuyển ĐVĐL kiểm tra và xử lý.

		Yêu cầu về giá bán điện	**Các yêu cầu/đề nghị của KH liên quan đến việc áp giá:** - KH không đồng ý với thỏa thuận áp giá bán điện của ĐVĐL: KH cho rằng KH thuộc đối tượng áp giá SX, nhưng ĐVĐL áp giá KD; KH không đồng ý với thỏa thuận tỷ lệ áp giá mục đích sử dụng điện của ĐVĐL… - KH đề nghị chuyển đổi phương thức mua bán điện từ trung áp sang hạ áp hoặc ngược lại. - KH đề nghị ĐVĐL điều chỉnh hình thức áp giá: Từ 01 giá sang 03 giá hoặc ngược lại. **Lưu ý**: Trường hợp KH có nhu cầu điều chỉnh từ 03 giá qua 01 giá hoặc ngược lại, ĐTV cần kiểm tra KH có đủ điều kiện để điều chỉnh theo quy định hay không và tư vấn thông tin cho KH.
		Cấp điện trở lại sau khi KH thanh toán nợ	**KH báo bị ĐVĐL cắt điện do nợ và đề nghị ĐVĐL cấp điện trở lại:** - ĐVĐL cắt điện nhầm địa chỉ. - KH đã thanh toán tiền điện trước thời điểm cắt điện, nhưng ĐVĐL vẫn thực hiện cắt điện nhà KH. - KH đề nghị được cấp điện lại sau khi đã thanh toán đầy đủ tiền điện và các khoản chi phí theo quy định. - Các trường hợp KH đã thanh toán tiền điện nhưng KH không đồng ý về việc thanh toán các khoản chi phí khác vì những lý do hợp lý và đề nghị đóng điện (lưu ý báo phiếu cho TC để liên hệ ĐVĐL). **Lưu ý:** - Đối với các trường hợp cắt điện nhầm lẫn, ĐTV ghi nhận thông tin chính xác về số tiền, thời gian, địa điểm thanh toán tiền điện của KH và chuyển phiếu về ĐVĐL để xác minh và giải quyết đúng theo quy định. Đồng thời tick phiếu hỗ trợ sớm để ĐVĐL kiểm tra và giải quyết sớm cho khách hàng. - Nếu KH bức xúc khiếu nại sự việc cắt điện nhầm lẫn trên và yêu cầu ĐVĐL phản hồi kết

			quả hoặc KH yêu cầu ĐVĐL xin lỗi thì ĐTV chuyển thêm phiếu **Phản ánh, kiến nghị khác trong quá trình sử dụng điện** về ĐVĐL để giải quyết tiếp cho KH. - Các trường hợp KH chưa thanh toán tiền điện do: KH đến điểm thu nhưng không có hóa đơn/ thời gian thu tại điểm thu không đúng thời gian ĐVĐL đã thông báo… (theo KH là do lỗi của ĐVĐL hoặc trung gian thanh toán) thì chọn **Kiến nghị về thanh toán tiền điện** và báo TC hỗ trợ (ngoài giờ hành chính lưu ý vẫn chuyển về GTKH). - Trường hợp KH chưa thanh toán tiền điện và các khoản chi phí khác theo quy định (do lỗi từ phía KH) thì ĐTV cần tư vấn KH liên hệ lại Trung tâm sau khi hoàn tất thanh toán để Trung tâm chuyển phiếu về ĐVĐL. - Trường hợp KH đã thanh toán xong và liên hệ Trung tâm ngoài giờ hành chính, ĐTV thực hiện chuyển phiếu theo quy định tại Quy trình phối hợp trong công tác CSKH hiện hành.

		Di dời đường dây, trụ điện	**KH đề nghị di dời trụ điện/dây néo trụ điện, di dời/nâng đường dây điện, di dời tủ điện hạ thế/trạm biến áp, đề nghị thu hồi trụ điện của ĐVĐL không còn sử dụng.** Lưu ý: - ĐTV cần hướng dẫn khách hàng xác định đề nghị di dời dây điện trước công tơ hay dây sau công tơ: + Nếu KH không xác định được đây là đường dây điện trước hay sau công tơ, ĐTV tiếp nhận thông tin và ghi chú rõ trong nội dung phiếu là "KH không xác định được đây là đường dây điện trước hay sau công tơ" để ĐVĐL nắm thông tin và hỗ trợ KH. + Nếu KH đề nghị ĐVĐL di dời đường dây sau công tơ (do dây sau công tơ KH đi ngang qua hộ khác…) thì ĐTV khéo léo giải thích cho KH về trách nhiệm xử lý đối với phần tài sản thuộc KH quản lý. Trường hợp KH vẫn mong muốn nhờ ĐVĐL hỗ trợ thì ĐTV tiếp nhận báo về ĐVĐL xem xét và tạo phiếu **Lắp đặt dây dẫn từ sau công tơ đến nhà khách hàng**. Trường hợp KH sẽ tự di dời thì hướng dẫn KH là khi nào thực hiện thi công thì liên hệ Trung tâm để Trung tâm báo ĐVĐL ngắt ATM đảm bảo an toàn cho KH thực hiện. - Nếu không xác định được hoặc định danh được ĐTV vẫn tiếp nhận phiếu theo tên, địa chỉ và SĐT thực tế mà KH cung cấp, chuyển phiếu về ĐVĐL để kiểm tra xử lý.
		Yêu cầu liên quan đến tiền điện và thanh toán	**Các yêu cầu của KH liên quan đến việc thanh toán tiền điện như:** - KH đề nghị được hoàn trả số tiền dư do thanh toán 02 lần cho cùng 01 hóa đơn tiền điện. (1) - KH phản ánh đã thanh toán nhưng chưa được chấm xóa nợ (ĐTV kiểm tra CRM vẫn còn thông tin nợ). (2) - KH đề nghị gia hạn thời gian thanh toán tiền điện. - KH đề nghị ĐVĐL hỗ trợ thu tiền điện tại địa điểm KH. - KH đề nghị ĐVĐL linh động hỗ trợ các trường hợp thanh toán liên quan đến cắt điện do

			nợ. - KH thắc mắc về thời gian thu và địa điểm thu tập trung ở khu vực. - KH thắc mắc và đề xuất trên biên lai thanh toán tiền điện tại các địa điểm thu tập trung của ĐVĐL cần có đầy đủ các thông tin về giá điện, chỉ số đầu chỉ số cuối… - KH nhờ ĐVĐL phát hành hóa đơn sớm... (ĐVĐL đã chốt chỉ số nhưng đang trong thời hạn quy định phát hành hóa đơn) - KH báo ngân hàng không thực hiện trích nợ tự động để thanh toán tiền điện cho KH (ĐTV lưu ý khai thác số dư của KH tại thời điểm phát hành tiền điện, hướng dẫn KH chủ động kiểm tra lại với ngân hàng, nếu KH không đồng ý và muốn ĐVĐL kiểm tra thì ĐTV chuyển phiếu), KH báo tháng trước đã đăng ký thanh toán tiền điện bằng trích nợ tự động tại ĐVĐL nhưng tháng này ngân hàng không trích tiền để thanh toán cho KH. - KH báo thanh toán trực tuyến (Mobile banking, Internet banking, ví điện tử…) không được. Ví dụ: hệ thống báo không có thông tin nợ hoặc mã KH không đúng dù KH vẫn chưa thanh toán (trên CRM còn thông tin nợ của KH), ĐTV lưu ý hướng dẫn KH thử thanh toán bằng hình thức trực tuyến khác, đồng thời kiểm tra lại thông tin phản ánh của KH trên thiết bị của ĐTV, nếu hệ thống báo lỗi đúng như KH nói thì ĐTV trao đổi với TC để được hướng dẫn báo thông tin về đúng bộ phận xử lý (ĐVĐL/CPCIT) **Lưu ý**: Đối với yêu cầu (1) và (2) thì ĐTV phải khai thác thông tin về các lần thanh toán của KH (địa điểm/phương thức thanh toán, thời gian, số tiền thanh toán...) và cập nhật đầy đủ thông tin vào nội dung phiếu để chuyển ĐVĐL kiểm tra giải quyết cho KH.

		Yêu cầu liên quan đến mất điện	**Các yêu cầu khác liên quan đến việc ghi nhận xử lý mất điện**. Ví dụ: - KH mất điện sau công tơ nhưng vẫn mong muốn ĐVĐL hỗ trợ kiểm tra. - KH nhờ ĐVĐL kiểm tra điểm đấu nối để KH có thể sửa chữa dây sau công tơ hoặc đấu nối lại sau khi sửa chữa dây sau công tơ (KH đang bị mất điện). - KH hỏi thông tin về thời gian khắc phục sự cố điện/nguyên nhân phát sinh sự cố điện và cần ĐVĐL trả lời cho KH - KH nhờ ĐVĐL đến kiểm kê các thiết bị hư hỏng trước để có phương án đền bù sau. ĐTV cần khai thác rõ tình trạng điện hiện tại của KH/khu vực, trường hợp đang bị mất điện/mất an toàn điện...thì ĐTV ưu tiên tạo phiếu **Báo mất điện/An toàn điện/Báo sự cố** và ghi chú thêm nội dung nhờ ĐVĐL kiểm kê thiết bị hư hỏng do sự cố điện. - KH nhờ ĐVĐL xác nhận lại lịch công tác để phục vụ cho nhu cầu của đơn vị KH. - KH tra cứu lịch mất điện ngay tại thời điểm liên hệ Trung tâm hoặc thông tin KH cần hỗ trợ gấp (bộ phận GTKH không đi làm...). Ví dụ: KH báo nhận được thông tin lịch mất điện nhưng hiện khu vực chưa bị mất điện, KH muốn kiểm tra lại ĐVĐL có thực hiện cắt điện theo lịch đã thông báo hay không... - Khu vực KH đang có lịch công tác và KH không nhận được lịch công tác từ ĐVĐL, KH khăng khăng yêu cầu ĐVĐL xem xét có phương án hỗ trợ KH giúp (cho KH mượn máy phát điện…). - KH nhờ ĐVĐL hỗ trợ chỉ vị trí công tơ/ngắt điện tại công tơ để KH sửa điện sau công tơ/thay dây sau công tơ (không mất an toàn).

		Yêu cầu liên quan đến tiến trình thực hiện dịch vụ HĐMBĐ	**Một số đề nghị và thắc mắc của KH liên quan đến tiến trình xử lý các dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng (các dịch vụ tạo form như: Thay đổi chủ thể HĐMBĐ, thay đổi thông tinkhác, thay đổi định mức sử dụng điện, ...):** - KH nhắc lại yêu cầu liên quan đến tiến trình thực hiện dịch vụ HĐMBĐ, phiếu yêu cầu trước đó đã được hoàn tất. KH báo đã bổ sung hồ sơ/ hoàn thiện thi công đường dây sau công tơ theo hướng dẫn ĐVĐL trước đó..., KH cần báo ĐVĐL để thực hiện tiếp yêu cầu. - KH chưa được rõ về hướng dẫn trước đó của ĐVĐL, cần được tư vấn lại.

		Yêu cầu khác trong quá trình sử dụng điện	**Các yêu cầu đề nghị của KH trong quá trình sử dụng điện:** - Khu vực KH có nhiều hộ KH sử dụng điện, nhưng chưa có lưới điện hạ thế về gần nhà. KH đề nghị ĐVĐL dựng thêm trụ điện ở khu vực. - ĐVĐL treo công tơ thấp hơn so với quy định/ở vị trí chưa phù hợp ảnh hưởng đến an toàn/mỹ quan... - KH đề nghị ĐVĐL thực hiện phát quang hành lang tuyến để đảm bảo việc sử dụng điện của người dân trong khu vực. - ĐVĐL phát quang hành lang tuyến, chặt cây của nhà KH nhưng chưa làm việc cụ thể với KH. - KH muốn đăng ký mã KH đại diện cho nhiều mã KH sử dụng điện. - KH thắc mắc về thông tin hệ thống thu thập hiện trường trên website cskh.cpc.vn. Ví dụ: hình ảnh công tơ trên website khác so với thực tế… - KH tra cứu các chi phí theo quy định khi đang bị tạm ngừng cấp điện do nợ để thực hiện thanh toán. - KH đề nghị đền bù thiết bị điện do sự cố lưới điện. - KH không đồng ý nhận thông báo tiền điện qua SMS/Email/App CSKH. Lý do: người già nên không dùng điện thoại... - KH đề nghị ĐVĐL hỗ trợ chốt chỉ số (khác ngày ghi chỉ số) phục vụ công việc của KH. Trường hợp này, ĐTV cần kiểm tra xem công tơ của KH có được xem được RF -Spider hay DSPM không để hướng dẫn KH trước. - KH có nhu cầu được chuyển sang dùng điện từ TBA/ĐZ khác do TBA/ĐZ mà KH đang dùng điện không ổn định bằng TBA/ĐZ KH muốn chuyển sang (ĐTV lưu ý phải khai thác thông tin điện nhà KH thường xuyên yếu hoặc có vấn đề gì, hướng KH tới việc báo ĐVĐL kiểm tra lại chất lượng điện năng của khu vực trước, nếu KH khăng khăng vẫn muốn chuyển

			sang TBA/ĐZ khác thì báo ĐVĐL kiểm tra và làm việc thêm với KH). - KH tra cứu thông tin thời gian đưa vào sử dụng của đường dây/TBA tại khu vực để sắp xếp kế hoạch công việc (có thể đăng ký cấp điện mới hoặc chuyển sử dụng điện từ TBA này sang TBA khác...) - KH đã đăng ký 01 công tơ cho nhiều mục đích sử dụng đang được áp giá theo % mục đích sử dụng, hiện có nhu cầu lắp thêm công tơ để tách biệt việc sử dụng điện. Trường hợp này ĐTV cần lưu ý thêm với KH về việc tách công tơ theo từng mục đích sử dụng (yêu cầu hệ thống điện phải riêng biệt/hồ sơ thủ tục tương tự như dịch vụ Cấp điện mới tương ứng theo mục đích KH cần tách công tơ). - KH đã lâu không dùng điện và còn dữ liệu trên CRM nhưng mục Lịch sử treo tháo công tơ ghi "Gỡ không dùng 6 tháng", "Tháo công tơ bảo quản" hoặc các nội dung tương tự. - KH đã lâu không dùng điện và không còn dữ liệu trên CRM/ĐTV không tìm kiếm được định danh theo thông tin KH cung cấp, ĐTV chuyển phiếu để ĐVĐL xác định tình trạng hợp đồng của KH và có hướng dẫn cụ thể hơn. - KH báo có nghe thông tin về lịch công tác ở khu vực, ĐTV kiểm tra CRM chưa có thông tin lịch công tác. KH muốn nhờ ĐVĐL xác minh lại xem có lịch công tác hay không. - KH có nhu cầu hủy email/SĐT do không còn sử dụng Email/SĐT đó, do đã bán nhà, trả nhà thuê...hoặc các lý do khác theo nhu cầu của KH mà không phải do nhầm lẫn. - Những yêu cầu khác.

DỊCH VỤ KHÁC	Điện mặt trời	Yêu cầu về ĐMT	**KH có yêu cầu/đề xuất/kiến nghị liên quan đến ĐMTMN:** - KH có nhu cầu lắp đặt hệ thống điện mặt trời, cần báo ĐVĐL nắm thông tin hoặc cần ĐVĐL tư vấn các thông tin liên quan. - KH có các yêu cầu liên quan đến việc mua bán điện năng lượng mặt trời: + KH có nhu cầu bán ĐMTMN cho đơn vị ĐVĐL. + KH chưa nhận được thanh toán tiền điện mặt trời mái nhà, cần ĐVĐL kiểm tra và thông tin lại. + KH đề nghị thay đổi công tơ/ATM công tơ để phù hợp với hệ thống ĐMTMN KH đang lắp đặt. + KH tra cứu/ hỏi thông tin về việc tiết giảm điện mặt trời. Trường hợp ngoài giờ hành chính cần xác nhận thông tin sớm thì ĐTV chuyển phiếu về TVH kiểm tra hỗ trợ KH. + KH báo kiểm tra do điện áp cao nên hệ thống điện mặt trời của KH không phát lưới được. Trường hợp này ĐTV chuyển phiếu về TVH để kiểm tra hỗ trợ KH.
		Thông báo/Đăng ký phát triển ĐMTMN TSX-TTT theo NĐ58	**KH có nhu cầu thông báo/đăng ký về việc phát triển hệ thống ĐMTMN TSX-TTT theo Nghị định 58/2025/NĐ-CP.** *** Lưu ý**: ĐTV cần kiểm tra KH đã ký HĐMBĐ mặt trời mái nhà với ĐVĐL hay chưa để tư vấn phù hợp. Căn cứ Khoản 1, Điều 39 Nghị định 58/NĐ-CP/2025 "Tổ chức, cá nhân sở hữu nguồn điện mặt trời mái nhà trước ngày 01/01/2021 và đang mua bán điện với đơn vị điện lực không được phát triển thêm nguồn điện làm tăng quy mô công suất đã ký hợp đồng".
	Mua bán điện trực tiếp	Dịch vụ mua bán điện trực tiếp	**KH báo các yêu cầu liên quan đến hoạt động mua bán điện điện năng trực tiếp cần ĐVĐL phối hợp, hỗ trợ.**

	Dịch vụ theo hợp đồng	Yêu cầu vận hành công trình điện	**KH đề nghị ĐVĐL làm dịch vụ cho KH liên quan đến vận hành công trình điện.**
		Yêu cầu bảo trì/bảo dưỡng công trình điện	**KH đề nghị ĐVĐL làm dịch vụ cho KH liên quan đến bảo trì/bảo dưỡng công trình điện.**
		Yêu cầu nghiệm thu công trình điện	**KH đề nghị ĐVĐL làm dịch vụ cho KH liên quan đến nghiệm thu công trình điện.**
		Yêu cầu thiết kế xây lắp công trình điện	**KH đề nghị ĐVĐL làm dịch vụ cho KH các vấn đề liên quan đến tư vấn, thiết kế, xây lắp công trình điện.**
		Yêu cầu lắp đặt dây dẫn từ sau công tơ đến nhà khách hàng	**KH đề nghị ĐVĐL làm dịch vụ cho KH liên quan đến việc kéo dây sau công tơ đến nhà KH:** - KH đăng ký cấp điện mới (đã hoặc chưa được ĐVĐL lắp công tơ) tuy nhiên trước đây không yêu cầu ĐVĐL hỗ trợ thi công phần dây sau công tơ và hiện KH có nhu cầu nhờ ĐVĐL khảo sát thi công. - KH có nhu cầu nhờ ĐVĐL thi công thay thế đường dây dẫn sau công tơ kéo về nhà do đường dây bị hỏng, cũ trong quá trình sử dụng điện (hiện không mất điện)...(ĐTV khéo léo giải thích với KH về trách nhiệm đầu tư quản lý sau công tơ của KH và trả lời sẽ báo ĐVĐL để kiểm tra có đủ nhân lực để hỗ trợ yêu cầu của KH hay không).

PHẢN ÁNH/ KIẾN NGHỊ	Kiến nghị về cấp điện	Kiến nghị về tiến trình cấp điện	**KH kiến nghị/khiếu nại về các thông tin liên quan đến công tác cấp điện mới:** - KH đã đăng ký cấp điện mới và nộp đầy đủ hồ sơ cho ĐVĐL, hiện tại đã quá thời gian xử lý theo quy định tuy nhiên ĐVĐL vẫn chưa thực hiện cấp điện cho KH. - KH phàn nàn/phản ánh về hồ sơ, thủ tục phát sinh ngoài quy định trong quá trình đăng ký cấp điện.
	Phản ánh/ Kiến nghị trong quá trình sử dụng điện	Kiến nghị về chất lượng điện năng	**KH phản ánh chất lượng điện năng không đảm bảo cho việc sử dụng điện, tình trạng này xảy ra thường xuyên và kéo dài.** Ví dụ: - Điện chập chờn hay điện áp không ổn định. - Điện áp yếu vào giờ cao điểm hoặc một số thời điểm trong ngày. - Khu vực thường xuyên bị mất điện vào giờ cao điểm hoặc một số thời điểm trong ngày. **Lưu ý:** - ĐTV khai thác kỹ thông tin nếu có bất cứ yếu tố nào ảnh hưởng đến an toàn cho người và thiết bị điện thì ưu tiên lập phiếu **An toàn điện**. - Trường hợp KH phản ánh hiện tại đang gặp một trong số các tình trạng trên, đồng thời phàn nàn về việc thường xuyên xảy ra tình trạng này, ĐTV lập hai phiếu: một phiếu **An toàn điện/Báo sự cố/Báo mất điện** (tùy tình huống KH trao đổi) và một phiếu **Kiến nghị về chất lượng điện năng**.
		Kiến nghị liên quan đến lịch công tác/ mất điện	**KH thắc mắc/kiến nghị một số thông tin liên quan đến lịch công tác/mất điện của khu vực:** - KH phàn nàn về việc khu vực thường xuyên có lịch công tác ảnh hưởng đến việc sử dụng điện của KH. - KH phản ánh, phàn nàn về việc ĐVĐL thường xuyên đóng điện chậm hơn so với lịch công tác cắt điện đã thông báo cho KH.

			- KH phàn nàn có lịch cắt điện hoặc thay đổi lịch cắt điện mà ĐVĐL không báo trước cho KH biết gây ảnh hưởng đến công việc của KH.
		Kiến nghị liên quan đến tiến trình thực hiện dịch vụ HĐMBĐ	**KH kiến nghị/khiếu nại về các thông tin liên quan đến tiến trình thực hiện dịch vụ HĐMBĐ (các dịch vụ tạo form như: Thay đổi chủ thể HĐMBĐ, thay đổi thông tin khác, thay đổi định mức sử dụng điện, ...):** - KH đã đăng ký dịch vụ HĐMBĐ và nộp đầy đủ hồ sơ cho ĐVĐL, hiện tại đã quá thời gian xử lý theo quy định tuy nhiên ĐVĐL vẫn chưa thực hiện yêu cầu của KH. - KH phàn nàn/phản ánh về hồ sơ, thủ tục phát sinh ngoài quy định trong quá trình yêu cầu dịch vụ.
		Kiến nghị về chỉ số công tơ	**KH yêu cầu kiểm tra lại chỉ số công tơ với các lý do:** - Điện năng tiêu thụ/tiền điện tăng/giảm bất thường không phù hợp với thực tế sử dụng điện (KH không trao đổi về việc kiểm tra công tơ). - KH nghi ngờ nhân viên ghi điện ghi sai chỉ số, đề nghị phúc tra chỉ số điện. - Các trường hợp sai sót chỉ số công tơ khác (ví dụ: cập nhật nhầm chỉ số treo/tháo...). **Lưu ý**: - ĐTV cần kiểm tra sản lượng tiêu thụ của các tháng liền kề và cùng kỳ các năm trước. Nếu sản lượng không biến động bất thường, ĐTV khai thác thông tin và giải thích với KH về thay đổi trong sử dụng điện (nắng nóng dùng nhiều thiết bị làm mát...) để KH tìm hiểu và kiểm tra lại tình hình sử dụng điện tại nhà, kiểm tra rò rỉ điện, chỉ số hiện tại trên công tơ và hướng dẫn KH theo dõi sản lượng điện tiêu thụ qua website cskh (nếu công tơ KH có hỗ trợ RF...). Nếu KH chưa thỏa mãn thì chuyển phiếu để ĐVĐL kiểm tra và giải quyết cho kKH. - Trường hợp KH phản ánh tiền điện tăng cao nhưng ĐTV đã hoàn tất phiếu tại Trung tâm do: ĐTV đã giải thích KH đồng ý, đang trao đổi KH gác máy, KH kiểm tra thông tin và liên hệ lại sau v.v...thì ĐTV chọn phiếu **Tra cứu chỉ số công tơ, hóa đơn tiền điện**.

		Kiến nghị về hóa đơn tiền điện	**KH thắc mắc, kiến nghị các vấn đề liên quan đến hóa đơn hoặc đề nghị ĐVĐL phát hành lại hóa đơn do các thông tin trên hóa đơn chưa chính xác**. Ví dụ: - Sai sản lượng điện tiêu thụ (khác với số lượng ĐVĐL đã chốt). - Sai hệ số nhân so với HĐMBĐ hoặc các phụ lục đã ký. - Sai tổng tiền thanh toán. - ĐVĐL phát hành nhiều hóa đơn trong tháng có thời gian sử dụng điện trùng nhau (hóa đơn bổ sung, hóa đơn truy thu...), nhưng chưa làm việc cụ thể với KH về các hóa đơn này (KH không rõ nguyên nhân phát sinh, cách tính chi tiết...); KH không đồng ý với cách tính hóa đơn phát sinh này. - KH đề nghị phát hành lại hóa đơn do ĐVĐL tính sai định mức số hộ, hoặc ĐVĐL tự thay đổi định mức số hộ nhưng chưa làm việc cụ thể với KH. - KH thắc mắc về việc ĐVĐL đã chốt chỉ số nhưng chưa phát hành hóa đơn (quá thời hạn quy định về việc phát hành hóa đơn). Trường hợp chưa quá thời gian quy định kể từ thời điểm chốt chỉ số, ĐTV giải thích cho KH và hoàn tất phiếu tại Trung tâm, chọn loại dịch vụ **Tra cứu chỉ số công tơ, hóa đơn tiền điện**. Trường hợp chưa quá thời gian quy định kể từ thời điểm chốt chỉ số và ĐTV đã giải thích nhưng KH không đồng ý và muốn ĐVĐL hỗ trợ phát hành hóa đơn sớm thì chuyển phiếu **Yêu cầu liên quan đến tiền điện và thanh toán**. - Các thông tin trên hóa đơn sai khác so với thông tin KH đăng ký với ĐVĐL (Tên KH, địa chỉ, mã số thuế...). **Lưu ý**: - Trường hợp KH thắc mắc về định mức sử dụng điện, sai thông tin đã đăng ký... nhưng không có nhu cầu phát hành lại hóa đơn đã phát hành mà chỉ muốn điều chỉnh từ các tháng sau. ĐTV chọn loại phiếu **Thay đổi định mức sử dụng điện**, **Thay đổi thông tin khác**... tùy thuộc theo yêu cầu của KH.

		Phản ánh tiền điện tăng cao	**- KH phản ánh tiền điện tăng cao không phù hợp với thực tế sử dụng điện (KH không trao đổi về việc kiểm tra công tơ hay nghi ngờ chốt chỉ số)**. - Ý kiến KH trên các trang mạng xã hội liên quan đến hóa đơn, tiền điện được gửi từ EVN/EVNCPC/các đơn vị để Trung tâm chuyển phiếu về ĐVĐL. **Lưu ý**: - ĐTV cần kiểm tra sản lượng tiêu thụ của các tháng liền kề và cùng kỳ các năm trước. Nếu sản lượng không biến động bất thường, ĐTV khai thác thông tin và giải thích với KH về thay đổi trong sử dụng điện (nắng nóng dùng nhiều thiết bị làm mát...) để KH tìm hiểu và kiểm tra lại tình hình sử dụng điện tại nhà, kiểm tra rò rỉ điện, chỉ số hiện tại trên công tơ và hướng dẫn KH theo dõi sản lượng điện tiêu thụ qua app/website cskh. Nếu KH chưa thỏa mãn thì chuyển phiếu để ĐVĐL kiểm tra và giải quyết cho KH. - Trường hợp KH phản ánh tiền điện tăng cao nhưng ĐTV đã hoàn tất phiếu tại Trung tâm do: ĐTV đã giải thích KH đồng ý; đang trao đổi KH gác máy, KH kiểm tra thông tin và liên hệ lại sau v.v...thì ĐTV chọn phiếu **Tra cứu chỉ số công tơ, hóa đơn tiền điện.**
		Kiến nghị về giá bán điện	**KH kiến nghị về việc áp giá bán điện của ĐVĐL:** - ĐVĐL thực hiện áp giá bán điện không đúng theo quy định. - ĐVĐL thực hiện áp lại giá bán điện nhưng không thông báo hay thỏa thuận lại với KH.

		Kiến nghị về thanh toán tiền điện	**KH kiến nghị liên quan đến việc thanh toán tiền điện như:** - KH phản ánh đến điểm thu nhưng không có thu ngân viên hoặc có thu ngân viên nhưng không thanh toán được tiền điện và nguyên nhân không phải từ phía KH. - KH kiến nghị điểm thu tiền điện quá tải, không hỗ trợ được để KH thanh toán. - KH phản ánh thông tin tài khoản được ĐVĐL cung cấp chưa chính xác khiến KH thanh toán nhầm/không thanh toán được. **Lưu ý**: Đối với trường hợp KH phản ánh ĐVĐL cung cấp tài khoản thanh toán chưa chính xác và KH chưa thanh toán: - Nếu là thông tin tài khoản được cập nhật trên các thông báo gửi đến KH, ĐTV chuyển phiếu để ĐVĐL rà soát hiệu chỉnh và phản hồi đến KH. - Nếu không phải thông tin tài khoản cập nhật trên các thông báo gửi đến KH, sau khi ĐTV giải thích và cung cấp lại đúng tài khoản thanh toán, KH thống nhất và không phản ánh gì thêm, ĐTV tạo phiếu **Tra cứu thanh toán tiền điện** hoàn tất tại Trung tâm.
		Kiến nghị về cung cấp thông tin qua các kênh	**KH kiến nghị liên quan đến việc cung cấp thông tin qua Email/SMS/App:** - KH kiến nghị về việc nhận nhầm thông báo liên quan đến việc sử dụng điện của KH khác qua Email/SMS/App và nguyên nhân do thông tin của KH đang bị cập nhật nhầm. - KH kiến nghị về việc không nhận được thông tin/thông báo qua các kênh KH đã đăng ký với ĐVĐL trước đó, nguyên nhân do ĐVĐL thay đổi kênh thông báo nhưng chưa thỏa thuận thống nhất với KH hoặc không gửi thông báo cho KH (đối với các thông báo gửi chủ động). - KH kiến nghị/thắc mắc về những thông tin khác được ĐVĐL gửi qua Email/SMS/App .

		Kiến nghị liên quan đến các khoản chi phí	**KH thắc mắc về chi phí phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ sửa chữa điện của ĐVĐL hoặc các dịch vụ trong quá trình thực hiện HĐMBĐ.** - Chi phí thay đổi công suất. - Chi phí thay đổi vị trí thiết bị đo đếm. - Chi phí liên quan đến việc sửa chữa điện. **Lưu ý**: ĐTV lưu ý khai thác xem KH bị hư hỏng điện trước hay sau công tơ để giải đáp cho KH. Trường hợp KH khăng khăng đề nghị kiểm tra lại về chi phí sửa chữa điện sau công tơ quá cao... ĐTV vẫn ghi nhận thông tin báo ĐVĐL kiểm tra phản hồi cho KH.
		Phản ánh vi phạm sử dụng điện	**KH phản ánh cá nhân/tổ chức có hành vi vi phạm sử dụng điện:** - Ăn cắp điện, câu trộm điện, gian lận điện. - Sử dụng sai mục đích đã đăng ký. - Tự ý di dời công tơ. - Tự ý cấp điện cho tổ chức, cá nhân bị ngừng cấp điện do vi phạm các quy định về sử dụng điện. - Các hành vi vi phạm sử dụng điện khác. **Lưu ý:** - ĐTV ghi chú để ĐVĐL giữ bí mật thông tin KH cung cấp (nếu KH có yêu cầu). - Trường hợp KH phản ánh ngoài giờ hành chính, ĐTV lưu ý báo phiếu về TC để liên hệ ĐVĐL kiểm tra sớm. - Trường hợp cá nhân/tổ chức có hành vi ăn cắp điện/câu trộm điện sau công tơ, ĐTV cần giải thích cho KH liên hệ với chính quyền địa phương để được xử lý. Nếu KH cần ĐVĐL hỗ trợ vấn đề gì hay phối hợp với chính quyền địa phương xử lý thì ĐTV cập nhật đầy đủ thông tin vào nội dung phiếu để ĐVĐL nắm thông tin.

		Phản ánh chủ nhà trọ cho thuê bán điện giá cao	**KH phản ánh chủ nhà trọ bán điện giá cao, bán sai giá quy định…** **Lưu ý**: Trường hợp KH yêu cầu giữ bí mật thông tin KH, ĐTV ghi chú rõ trong nội dung phiếu để ĐVĐL nắm thông tin.
		Kiến nghị thái độ nhân viên	**KH khiếu nại về thái độ làm việc, thái độ giao tiếp của nhân viên các ĐVĐL.** **Lưu ý**: + Trường hợp KH phản ánh thái độ nhân viên bưu điện, đại lý thu hộ… ĐTV chọn loại dịch vụ **Phản ánh, kiến nghị khác trong quá trình sử dụng điện.** + ĐTV báo thông tin về TC trước khi chuyển phiếu để xem xét tình huống (nếu cần thiết). + Nếu KH phản ánh thái độ làm việc của nhân viên TT CSKH thì ĐTV ghi nhận, tạo phiếu **Tra cứu thông tin phản ánh/khiếu nại** và hoàn tất, đồng thời báo ngay cho TC/Lãnh đạo phòng CSKH để tổng hợp báo cáo Lãnh đạo TT CSKH.

		Phản ánh, kiến nghị khác trong quá trình sử dụng điện	**KH kiến nghị/thắc mắc về những vấn đề liên quan đến việc cung cấp và sử dụng điện:** - KH đề nghị ĐVĐL cập nhật đúng thông tin sử dụng điện theo hồ sơ KH đã đăng ký ban đầu (do ĐVĐL cập nhật nhầm hoặc cập nhật thiếu): SĐT/email, địa chỉ, mã số thuế, tên trên HĐMBĐ… - KH không được thông báo về việc ĐVĐL thay công tơ mới. Hoặc KH không nhận được biên bản treo tháo công tơ. - KH bức xúc khiếu nại việc ĐVĐL cắt điện nhầm và đề nghị ĐVĐL xin lỗi hoặc phản hồi kết quả xử lý cụ thể. - KH phản ánh thái độ nhân viên bưu điện, đại lý thu hộ... - KH phản ánh KH lâu ngày không dùng điện và thời gian ngưng sử dụng dưới 6 tháng liên tục nhưng ĐVĐL đã đơn phương thanh lý HĐMBĐ. - KH kiến nghị về việc ĐVĐL đơn phương chấm dứt HĐMBĐ do quá 6 tháng liên tục KH không sử dụng điện và CRM có cập nhật thông tin chấm dứt hợp đồng. ĐTV kiểm tra thêm nội dung HĐMBĐ: + Nếu HĐMBĐ không quy định ĐVĐL được quyền đơn phương chấm dứt HĐMBĐ trong trường hợp bên mua điện không sử dụng điện quá 6 tháng liên tục mà không thông báo, ĐTV chuyển phiếu **Phản ánh, kiến nghị khác trong quá trình sử dụng điện** để ĐVĐL có phương án xử lý phù hợp. + Nếu HĐMBĐ có quy định ĐVĐL được quyền đơn phương chấm dứt HĐMBĐ trong trường hợp bên mua điện không sử dụng điện quá 6 tháng liên tục mà không thông báo, ĐTV giải thích thông tin theo quy định và tư vấn thủ tục để KH Cấp điện mới. - Những kiến nghị khác…

TRA CỨU	Tra cứu cấp điện	Tra cứu thủ tục cấp điện	**KH hỏi thông tin về thủ tục, hồ sơ cấp điện mới. Ví dụ:** - KH tra cứu thủ tục, hồ sơ cấp điện mới. - KH có nhu cầu cấp điện mới nhưng chưa đủ hồ sơ thủ tục. ĐTV hướng dẫn thủ tục và hoàn tất phiếu tại Trung tâm. - KH đang trao đổi các vấn đề liên quan đến dịch vụ cấp điện mới nhưng đang trao đổi KH gác máy.
		Tra cứu tiến trình cấp điện	**KH hỏi tiến trình xử lý cấp điện. Ví dụ:** - KH tra cứu tiến trình xử lý yêu cầu cấp điện KH đã báo ĐVĐL trước đó. - KH báo thêm thông tin liên quan đến yêu cầu, kiến nghị cấp điện đã báo ĐVĐL trước đó (phiếu trước đang tiếp nhận xử lý). - KH đề nghị điều chỉnh/bổ sung thông tin (tên, SĐT, địa chỉ v.v..) trong quá trình ĐVĐL xử lý yêu cầu cấp điện theo nhu cầu của KH hoặc do ĐVĐL cập nhật nhầm thông tin trong hồ sơ cấp điện, phiếu yêu cầu trước đó đang ở trạng thái "tiếp nhận xử lý". **Lưu ý**: ĐTV cần báo thông tin cho TC để cập nhật thông tin vào phiếu trước và liên hệ báo ĐVĐL.

	Tra cứu trong quá trình sử dụng điện	Tra cứu ghi nhận xử lý mất điện	**KH tra cứu thông tin về mất an toàn điện/mất điện:** - KH báo thông tin về mất an toàn điện, mất điện riêng lẻ…nhưng đang trao đổi KH gác máy hoặc KH tìm thông tin và liên hệ lại sau - KH tra cứu thông tin về yêu cầu báo mất điện/an toàn điện đã chuyển phiếu trước đó. ĐTV đã giải đáp và KH không có yêu cầu gì thêm **Lưu ý:** Trường hợp KH báo mất an toàn điện đến người hoặc thiết bị điện nhưng đang trao đổi KH gác máy thì ĐTV cần xử lý: - Nếu trong cuộc gọi ĐTV đã xác định được các thông tin mất an toàn điện (nguyên nhân; địa chỉ...) thì chuyển phiếu **An toàn điện** về ĐVĐL hỗ trợ xử lý, đồng thời chọn nút hỗ trợ sớm. - Nếu chưa có thông tin rõ ràng thì ĐTV cần gọi lại cho KH khai thác thông tin và chuyển phiếu **An toàn điện** về ĐVĐL, đồng thời chọn nút hỗ trợ sớm.
		Tra cứu cấp điện trở lại	**KH tra cứu thông tin liên quan đến cấp điện trở lại do chậm thanh toán/ tạm ngừng cấp điện:** - ĐTV đã hỗ trợ KH và hoàn tất phiếu tại Trung tâm. - Đang trao đổi KH gác máy - KH tìm thông tin và liên hệ lại sau.
		Tra cứu lịch ngừng giảm cung cấp điện	**KH tra cứu lịch mất điện có kế hoạch ở khu vực.** ĐTV đã có thông tin trả lời ngay cho KH.

		Tra cứu thủ tục liên quan đến HĐMBĐ	**KH hỏi thông tin liên quan đến các loại dịch vụ điện trong quá trình thực hiện HĐMBĐ như: thủ tục thanh lý, gia hạn HĐMBĐ, thay đổi công suất sử dụng điện, thay đổi vị trí thiết bị đo đếm…** - KH tra cứu thủ tục, hồ sơ dịch vụ liên quan đến HĐMBĐ. - KH có nhu cầu thực hiện dịch vụ liên quan đến HĐMBĐ nhưng chưa đủ hồ sơ thủ tục. ĐTV hướng dẫn thủ tục và hoàn tất phiếu tại Trung tâm. - KH trao đổi các vấn đề liên quan đến các dịch vụ trong quá trình thực hiện HĐMBĐ và ĐTV đã hỗ trợ KH. - KH hỏi thông tin liên quan đến việc cấp điện trở lại sau khi tạm ngừng và cấp điện trở lại theo yêu cầu của cơ quan Nhà Nước. - KH đang trao đổi các vấn đề liên quan đến dịch vụ liên quan đến HĐMBĐ nhưng đang trao đổi KH gác máy. **Lưu ý**: ĐTV cần ghi rõ nội dung KH tra cứu thủ tục về loại dịch vụ gì để ĐTV tiếp nhận cuộc gọi sau nắm được thông tin khi KH liên hệ lại.
		Tra cứu chỉ số công tơ, hóa đơn tiền điện	**KH thắc mắc các thông tin liên quan đến tiền điện tăng cao, chỉ số công tơ, hóa đơn tiền điện:** - KH phản ánh tiền điện tăng cao nhưng ĐTV đã giải thích và hoàn tất phiếu tại Trung tâm, hoặc đang trao đổi KH gác máy. - KH hỏi thông tin sản lượng điện tiêu thụ, chỉ số đầu kỳ, chỉ số cuối kỳ… - KH hỏi cách tính tiền điện của hộ KH. - KH thắc mắc các vấn đề khác liên quan đến hóa đơn. ĐTV đã giải thích và hoàn tất phiếu tại Trung tâm hoặc đang trao đổi KH gác máy. Ví dụ: ĐVĐL đã chốt chỉ số nhưng chưa phát hành hóa đơn (chưa quá 07 ngày kể từ thời điểm chốt chỉ số).

		Tra cứu giá điện	**KH hỏi thông tin về giá điện, giá điện đang áp dụng cho công tơ KH đang sử dụng …** **Lưu ý**: Trường hợp KH phản ánh/thắc mắc về việc áp giá điện, nhưng ĐTV hoàn tất tại TT CSKH do: ĐTV đã giải thích KH đồng ý, đang trao đổi KH gác máy, KH kiểm tra thông tin và liên hệ lại sau v.v...thì ĐTV chọn phiếu **Tra cứu giá điện**.
		Tra cứu thanh toán tiền điện	**KH hỏi thông tin liên quan đến tiền điện/thanh toán tiền điện (không có phàn nàn, kiến nghị):** - KH hỏi thông tin liên quan đến tiền điện: số tiền, ngày phát hành hóa đơn... - KH thắc mắc vì sao hóa đơn có tiền điện trùng nhau (hóa đơn hai kỳ gần nhau có cùng mức sản lượng, cùng thời gian sử dụng điện, nên số tiền điện phải thanh toán giống nhau). ĐTV đã giải thích và hoàn tất phiếu tại TT CSKH. - KH hỏi tình trạng nợ, tình trạng thanh toán tiền điện của nhà KH (đã thanh toán hay chưa). - KH hỏi mã KH để thực hiện thanh toán. - KH báo thanh toán tiền điện 2 lần nhưng cần kiểm tra lại thông tin. - KH hỏi thông tin các kênh thanh toán như: Ngân hàng, Bưu điện, nộp tiền mặt… - KH hỏi các phương thức thanh toán tiền điện, số tài khoản, các địa điểm và thời gian thu tiền điện…
		Tra cứu thông tin phản ánh/khiếu nại	**KH tra cứu các thông tin liên quan đến nội dung phản ánh/khiếu nại. Ví dụ:** - KH phản ánh thái độ nhân viên nhưng chưa cung cấp thông tin đã gác máy/KH kiểm tra thông tin và liên hệ lại. - KH phản ánh các thông tin liên quan đến vi phạm sử dụng điện, đang trao đổi KH gác máy - KH hỏi, tra cứu các thông tin nghi ngờ lừa đảo giả mạo ĐVĐL.

		Tra cứu thiết bị đo đếm	**KH tra cứu thông tin liên quan đến thiết bị đo đếm. Ví dụ:** - KH hỏi thông tin liên quan về kiểm tra/kiểm định công tơ và ĐTV đã hỗ trợ. - KH tìm thông tin và liên hệ lại - Đang trao đổi KH gác máy…
		Tra cứu về cung cấp thông tin qua các kênh	**KH tra cứu các thông tin liên quan đến việc nhận thông tin qua Email/SMS/App. Ví dụ:** - KH hỏi/thắc mắc về nội dung thông báo (hoặc các thông tin khác) KH nhận được qua Email/SMS/App. ĐTV đã giải thích KH đồng ý. - Đang trao đổi KH gác máy…
		Tra cứu thông tin ứng dụng trực tuyến (App/Web/DVC/Zalo..)	**KH tra cứu thông tin liên quan đến các ứng dụng trực tuyến như: App CSKH, website, DVCQG, Zalo…** - KH hỏi thông tin đăng nhập, cách thức đăng ký, tra cứu thông tin… trên website cskh.cpc.vn. - KH hỏi các thông tin liên quan đến HĐĐT, ví dụ: cách tải hóa đơn, cách xem số seri hóa đơn… - KH hỏi cách cài đặt, đăng nhập và sử dụng App EVNCPC CSKH/Zalo.. - KH hỏi thông tin khác về App EVNCPC CSKH/Website/DVCQG/Zalo… **Lưu ý:** Trường hợp KH góp ý/kiến nghị các vấn đề liên quan đến tổng đài/các ứng dụng trực tuyến (vd: tổng đài không gọi được, web/app bị lỗi không vào được...) thì ĐTV lưu ý lập phiếu ghi chú rõ thông tin, hoàn tất phiếu tại TT CSKH và báo TC liên hệ bộ phận kỹ thuật để có hướng xử lý phù hợp.

	Tra cứu về dịch vụ khác	Tra cứu thông tin về hệ thống điện năng lượng mặt trời	**KH hỏi thông tin liên quan đến hệ thống điện năng lượng mặt trời, mua bán năng lượng điện mặt trời.** Lưu ý: ĐTV trả lời và hoàn tất phiếu tại TT CSKH.
		Tra cứu khác	**KH hỏi thông tin khác không thuộc những loại dịch vụ còn lại hoặc KH gọi đến Trung tâm CSKH nhưng chưa cung cấp được thông tin và gác máy.**