

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình phối hợp giữa Trung tâm Chăm sóc khách hàng, các Ban EVNCPC, các Công ty Điện lực trực thuộc và Công ty Công nghệ thông tin của EVNCPC trong công tác chăm sóc khách hàng

TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN TRUNG

Căn cứ các Quyết định số 90/QĐ-EVN ngày 12/4/2019, số 293/QĐ-EVN ngày 20/9/2019, số 116/QĐ-HĐTV ngày 05/8/2022, số 01/QĐ-HĐTV ngày 02/01/2025, số 07/QĐ-HĐTV ngày 03/01/2025, số 08/QĐ-HĐTV ngày 03/01/2025, số 20/QĐ-HĐTV ngày 15/01/2025, số 126/QĐ-HĐTV ngày 16/5/2025 và số 147/QĐ-HĐTV ngày 06/6/2025 của Hội đồng thành viên Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc ban hành, sửa đổi, bổ sung Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Điện lực miền Trung (EVNCPC);

Căn cứ Nghị quyết số 764/NQ-HĐTV ngày 17/9/2025 của Hội đồng thành viên Tổng công ty Điện lực miền Trung về việc thông qua Quy trình phối hợp giữa Trung tâm Chăm sóc khách hàng, các Ban EVNCPC, các Công ty Điện lực trực thuộc và Công ty Công nghệ thông tin của EVNCPC trong công tác chăm sóc khách hàng;

Theo đề nghị của Trưởng Ban Kinh doanh, Trưởng Ban Pháp chế EVNCPC.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy trình phối hợp giữa Trung tâm Chăm sóc khách hàng, các Ban EVNCPC, các Công ty Điện lực trực thuộc và Công ty Công nghệ thông tin của EVNCPC trong công tác chăm sóc khách hàng”, mã hiệu: **EVNCPC-KD/QT.45**.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 15 ngày kể từ ngày ký. Quyết định số 10521/QĐ-EVNCPC ngày 20/11/2019 của EVNCPC về việc ban hành Quy trình phối hợp giữa Trung tâm Chăm sóc khách hàng, các Ban EVNCPC và các đơn vị thành viên của EVNCPC trong công tác chăm sóc khách hàng hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực.

Điều 3. Các Phó Tổng giám đốc EVNCPC, Chánh Văn phòng, Trưởng Ban EVNCPC; Giám đốc đơn vị trực thuộc EVNCPC; Người đại diện phần vốn của EVNCPC tại KHPC căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- HĐTV EVNCPC (báo cáo);
- Ban TGD EVNCPC;
- KSVCT;
- Lưu: VT, KD, PC.

TỔNG GIÁM ĐỐC

Ngô Tấn Cư

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	EVNCPC- KD/QT.45
Ban hành: 01	Trang 1/37

MỤC LỤC

<i>Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG</i>	2
Điều 1. Phạm vi điều chỉnh	2
Điều 2. Đối tượng áp dụng	2
Điều 3. Giải thích từ ngữ và chữ viết tắt.	2
<i>Chương II. NHIỆM VỤ CỦA CPCCC, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CTĐL VÀ CPCIT</i>	4
Mục I. NHIỆM VỤ.....	4
Điều 4. Nhiệm vụ của CPCCC.....	4
Điều 5. Nhiệm vụ các Ban EVNCPC.....	7
Điều 6. Nhiệm vụ của CTĐL/ĐQLĐKV và các bộ phận liên quan.....	8
Điều 7. Nhiệm vụ của CPCIT.....	13
Mục II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN	14
Điều 8. Các hình thức vi phạm quy trình.....	14
Điều 9. Chế độ báo cáo.....	14
<i>Chương III. THÔNG TIN LƯU TRỮ</i>	16
Điều 10. Quy định về thông tin lưu trữ.....	16
<i>PHỤ LỤC 1. LƯU ĐỒ XỬ LÝ THÔNG TIN GIỮA CPCCC VÀ CÁC BAN, CÁC CTĐL/ĐQLĐKV</i>	17
<i>PHỤ LỤC 2. LƯU ĐỒ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG</i> ..	19
<i>PHỤ LỤC 3. LƯU ĐỒ GHI NHẬN, GIẢI ĐÁP THÔNG TIN VỀ MẤT ĐIỆN</i>	21
<i>PHỤ LỤC 4. LƯU ĐỒ CẤP MỜI CÔNG TƠ</i>	23
<i>PHỤ LỤC 5. LƯU ĐỒ XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU CỦA KH TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMĐD</i>	24
<i>PHỤ LỤC 6. LƯU ĐỒ KIỂM TRA, KIỂM ĐỊNH HỆ THỐNG ĐO ĐẾM</i>	26
<i>PHỤ LỤC 7. LƯU ĐỒ XỬ LÝ, GIẢI ĐÁP CÁC YÊU CẦU KHÁC CỦA KH</i>	27
<i>MẪU BÁO CÁO VỀ DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG THÁNG</i>	28

<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</p>	<p style="text-align: center;">EVNCPC-KD/QT.45</p>
<p>Ban hành: 01</p>	<p style="text-align: center;">Trang 2/37</p>

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này thống nhất nội dung, thời gian và trách nhiệm cụ thể của Trung tâm chăm sóc khách hàng, các Ban nghiệp vụ Tổng công ty, các Công ty Điện lực trực thuộc, Công ty Công nghệ thông tin Điện lực miền Trung trong quá trình tiếp nhận, xử lý và cập nhật thông tin vào hệ thống cơ sở dữ liệu nhằm đảm bảo việc giải đáp yêu cầu của khách hàng được đầy đủ, chính xác, kịp thời khi khách hàng giao dịch với Trung tâm Chăm sóc khách hàng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy trình này được áp dụng đối với:

- a) Cơ quan Tổng công ty Điện lực miền Trung.
- b) Các đơn vị trực thuộc của Tổng công ty Điện lực miền Trung (trừ các đơn vị trực thuộc theo quy định tại khoản 2 Điều này).
- c) Người đại diện phân vốn của Tổng công ty Điện lực miền Trung tại KHPC.

2. Công ty Dịch vụ Điện lực miền Trung, Công ty Tư vấn Điện miền Trung, Ban Quản lý dự án Lưới điện miền Trung, Trung tâm sản xuất thiết bị đo điện tử Điện lực miền Trung, Trường Cao đẳng Điện lực miền Trung không thuộc đối tượng áp dụng của Quy trình này.

Điều 3. Giải thích từ ngữ và chữ viết tắt

Trong Bộ Quy trình này, các từ ngữ và chữ viết tắt được hiểu như sau:

1. *Công ty Điện lực trực thuộc*: các CTĐL là chi nhánh của EVNCPC.
2. *Đơn vị*: Đơn vị trực thuộc EVNCPC.
3. *ĐQLĐKV*: là địa điểm kinh doanh của CTĐL, có con dấu, có tài khoản ngân hàng; hoạt động theo phân cấp, ủy quyền của EVNCPC và CTĐL. ĐQLĐKV chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước EVNCPC và CTĐL theo nhiệm vụ, quyền hạn được giao. ĐQLĐKV thực hiện quản lý kỹ thuật, quản lý vận hành lưới điện và công tác kinh doanh, dịch vụ khách hàng trên địa bàn quản lý.
4. *Khách hàng quan trọng*: là khách hàng thuộc diện ưu tiên cấp điện khi bên bán điện thực hiện ngừng, giảm mức cung cấp điện, được Ủy ban

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	EVNCPC-KD/QT.45
Ban hành: 01	Trang 3/37

nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xác định căn cứ vào tầm quan trọng về chính trị, xã hội, an ninh, quốc phòng.

5. Các chữ viết tắt:

EVNCPC	Tổng công ty Điện lực miền Trung
CPCCC	Trung tâm Chăm sóc khách hàng Điện lực miền Trung
CTĐL	Các Công ty Điện lực là chi nhánh của EVNCPC
ĐQLĐKV	Đội quản lý điện khu vực
Ban	Các Ban nghiệp vụ và Văn phòng EVNCPC
CMIS	(Customer Management Information Systems): Hệ thống thông tin quản lý khách hàng dùng chung của EVN
CRM	(Customer Relationship Management): Chương trình quản lý thông tin khách hàng thuộc hệ thống của Trung tâm Chăm sóc khách hàng
CSKH	Chăm sóc khách hàng
CSDL	Cơ sở dữ liệu
CNTT	Công nghệ thông tin
NGCCĐ	Ngừng giảm cung cấp điện
ĐTV	Điện thoại viên
HĐMBĐ	Hợp đồng mua bán điện
KH	Khách hàng
HC	Hành chính
DV	Dịch vụ
EVN	Tập đoàn Điện lực Việt Nam
OMS	Outage Management Systems: Chương trình quản lý mất điện
CPCIT	Công ty Công nghệ Thông tin Điện lực miền Trung
GDV	Giao dịch viên

<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</p>	<p style="text-align: center;">EVNCPC-KD/QT.45</p>
<p>Ban hành: 01</p>	<p style="text-align: center;">Trang 4/37</p>

Chương II

NHIỆM VỤ CỦA CPCCC, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CTĐL VÀ CPCIT

Mục I

NHIỆM VỤ

Điều 4. Nhiệm vụ của CPCCC

1. CPCCC

- CPCCC là đầu mối tiếp nhận và trả lời yêu cầu của KH từ tất cả các kênh: tổng đài điện thoại, SMS, email, Website, App CSKH, Cổng dịch vụ công Quốc gia, mạng xã hội, Chatbot, Callbot...;

- Tiếp nhận và giải đáp các yêu cầu của KH, trường hợp không có đủ thông tin giải quyết, CPCCC chuyển yêu cầu đến các đơn vị giải quyết (EVNCPC/CTĐL/ĐQLĐKV) và giải đáp khách hàng qua hệ thống CRM;

- Giám sát, nhắc nhở, đôn đốc CTĐL/ĐQLĐKV thực hiện giải quyết yêu cầu KH cho các trường hợp giải quyết không đúng tiến độ bằng cách gọi điện/nhắn tin/tạo phiếu trên CRM. Gửi email/tin nhắn trực tiếp đến lãnh đạo đơn vị trong trường hợp khách hàng liên hệ từ 2 lần trở lên (phiếu chuyển lần 2) cho cùng một nội dung yêu cầu hoặc các trường hợp KH phàn nàn, bức xúc, tình huống cấp bách, tình huống có nguy cơ gây ảnh hưởng đến truyền thông...(riêng các yêu cầu liên quan đến hóa đơn tiền điện, phải gửi ngay Email đến lãnh đạo đơn vị trực tiếp giải quyết ngay khi kết thúc phiên giao dịch với khách hàng), thể hiện biểu đồ giải quyết dịch vụ để lãnh đạo theo dõi, kiểm soát hàng ngày;

- Đối với các yêu cầu thuộc phạm vi giải quyết của CTĐL/ĐQLĐKV, CPCCC chuyển thông tin yêu cầu đến các đơn vị qua chương trình CRM để xử lý và phản hồi cho khách hàng. Đối với các yêu cầu liên quan đến thẩm quyền giải quyết của các Ban EVNCPC, CPCCC chuyển yêu cầu đến các Trưởng Ban EVNCPC qua email/Chat-eOffice/văn bản/điện thoại để xử lý và cung cấp thông tin cho CPCCC phản hồi khách hàng. Tùy vào mức độ quan trọng và cấp thiết của sự việc được phản ánh, CPCCC lựa chọn kênh chuyển yêu cầu phù hợp cho các Ban EVNCPC, đảm bảo giải đáp kịp thời các kiến nghị của khách hàng;

Thời gian phản hồi và chất lượng của các giải đáp là cơ sở đánh giá sự phối hợp của đơn vị với CPCCC trong công tác chăm sóc khách hàng;

- Vận hành hệ thống Tổng đài, Website/App CSKH và các phần mềm phục vụ CSKH được giao quản lý vận hành đảm bảo hoạt động liên tục, ổn định, cung cấp thông tin thường xuyên, chính xác đến khách hàng; Hỗ trợ các CTĐL/ĐQLĐKV trong công tác xử lý các lỗi phát sinh của Website, App CSKH, CRM.

<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</p>	<p style="text-align: center;">EVNCPC-KD/QT.45</p>
<p>Ban hành: 01</p>	<p style="text-align: center;">Trang 5/37</p>

- Phối hợp các CTĐL/ĐQLĐKV cập nhật dữ liệu thông tin khách hàng, hỗ trợ theo dõi tình hình giải quyết các dịch vụ điện theo yêu cầu khách hàng;
- Xây dựng tiêu chuẩn ĐTV, tổ chức và quy định CSKH theo Nhóm khách hàng;
- Đối với các yêu cầu tự động, khi khách hàng cập nhật đầy đủ thông tin theo mẫu qua email, tổng đài, website, App CSKH, chatbot,... chương trình có tính năng chuyển tự động vào hệ thống CRM;
- Sau khi hoàn thành dịch vụ, thực hiện lấy ý kiến phản hồi của KH về dịch vụ, việc thực hiện có thể thông qua hình thức liên hệ để khảo sát xác nhận sự hài lòng KH hoặc khảo sát tự động qua App CSKH, tổng đài IVR... trong đó có nội dung khảo sát chất lượng dịch vụ online để KH đánh giá;
- Định kỳ hằng tuần, hằng tháng, hằng năm đánh giá báo cáo kết quả CSKH và đề xuất các giải pháp cải thiện, nâng cao hiệu quả CSKH;
- Trong trường hợp CPCCC gặp các sự cố làm suy giảm hoặc mất hoàn toàn khả năng tiếp nhận các dịch vụ về điện của KH, CPCCC triển khai thông báo khẩn cho các Đơn vị biết và phối hợp; cập nhật Website/App CSKH và tổng đài để thông báo xin lỗi KH và dự kiến thời gian khắc phục;
- Khi có sự cố đối với các phần mềm phục vụ CSKH do đơn vị quản lý vận hành, kịp thời thông tin cho các Ban EVNCPC và các CTĐL về nguyên nhân và dự kiến thời gian khắc phục để các Ban, đơn vị phối hợp;
- Đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng đối với các hệ thống phục vụ CSKH do đơn vị quản lý vận hành, bao gồm đảm bảo công tác bảo vệ dữ liệu cá nhân theo các quy định pháp luật và các quy định nội bộ của EVNCPC. Tuyệt đối không được chia sẻ, tiết lộ thông tin KH cho bên thứ ba khi chưa được phép.

2. Lãnh đạo CPCCC, Lãnh đạo phòng CSKH, Trưởng ca, ĐTV

a. Lãnh đạo CPCCC

- Phối hợp với lãnh đạo các Ban EVNCPC, lãnh đạo CTĐL/Đội trưởng ĐQLĐKV để giải quyết các yêu cầu của khách hàng đối với các trường hợp khách hàng đã liên hệ với CPCCC mà đơn vị xử lý quá hạn; các kiến nghị vượt cấp KH bức xúc phản ánh nhiều lần;
- Tổ chức kiểm tra, đôn đốc các bộ phận trong CPCCC thực hiện công việc tiếp nhận thông tin và CSKH đúng quy định; Phát hiện kịp thời những tồn tại, sai sót trong công tác CSKH để xử lý, chấn chỉnh;
- Theo dõi, thực hiện các báo cáo định kỳ (tuần, tháng, quý, năm) hoặc theo yêu cầu đột xuất của lãnh đạo EVNCPC;
- Chủ động trao đổi với Lãnh đạo CTĐL/Đội trưởng ĐQLĐKV những trường hợp khách hàng yêu cầu lặp lại nhiều lần nhưng đơn vị không giải quyết

<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</p>	<p style="text-align: center;">EVNCPC-KD/QT.45</p>
<p>Ban hành: 01</p>	<p style="text-align: center;">Trang 6/37</p>

thỏa đáng để thống nhất cách giải quyết, hoặc báo cáo Lãnh đạo EVNCPC giải quyết;

- Chịu trách nhiệm trước Tổng Giám đốc EVNCPC tất cả các nhiệm vụ liên quan được quy định cụ thể tại Quy chế tổ chức và hoạt động của CPCCC.

b. Lãnh đạo Phòng Chăm sóc khách hàng

- Là đầu mối liên hệ và phối hợp với bộ phận liên quan của các đơn vị trong việc chăm sóc khách hàng, đặc biệt là các trường hợp được Trưởng ca báo cáo;

- Theo dõi các kiến nghị nhiều lần, kiến nghị đến báo đài, kiến nghị vượt cấp của KH;

- Tập hợp báo cáo từ chương trình CRM và cập nhật thông tin trong quá trình phối hợp với các đơn vị trong báo cáo hàng tháng theo các dịch vụ mà CPCCC đã phối hợp thực hiện.

c. Trưởng ca

- Là người điều phối ca trực; làm việc với các Ban nghiệp vụ EVNCPC, các Phòng, Đội, Tổ thuộc CTĐL trong các trường hợp cần phải phối hợp lấy thông tin nhanh để CPCCC trả lời KH (Tùy từng trường hợp, Trưởng ca làm việc trực tiếp/thông báo lãnh đạo Phòng CSKH, lãnh đạo CPCCC để làm việc với các Ban EVNCPC/CTĐL/ĐQLĐKV);

- Ghi nhận đầy đủ báo cáo trường hợp mất điện nhưng không có thông tin trên OMS hoặc cập nhật trễ;

- Theo dõi và kiểm tra việc tiếp nhận thông tin của các CTĐL/ĐQLĐKV và đơn đốc việc tiếp nhận phiếu yêu cầu nếu quá thời gian 15 phút mà CTĐL/ĐQLĐKV chưa tiếp nhận phiếu chuyển từ CPCCC;

- Kiểm soát thông tin giải quyết của KH tại phiếu lần 1 khi ĐTV tạo phiếu lần 2. Theo dõi và kiểm soát các yêu cầu của KH đã liên hệ CPCCC từ lần thứ 2 trở lên với cùng nội dung và đã quá thời gian quy định phải giải quyết cho khách hàng hoặc các trường hợp mà CTĐL/ĐQLĐKV đóng phiếu nhưng chưa giải quyết hoàn tất mà KH bức xúc phản ánh lại;

- Theo dõi và kiểm soát các phiếu quá hạn xử lý để nhắc nhở các CTĐL/ĐQLĐKV thực hiện và trong trường hợp cần thiết chủ động gọi cho KH hoặc chuyển bộ phận khảo sát liên hệ KH để kiểm soát các CTĐL/ĐQLĐKV trong việc giải quyết yêu cầu của KH.

d. Điện thoại viên

- Giao tiếp KH với thái độ niềm nở, thân thiện, tôn trọng, sẵn sàng tiếp nhận yêu cầu của KH; nghiêm cấm mọi cử chỉ, lời nói thiếu văn minh, đe dọa, cửa quyền, gây phiền hà cho KH;

- ĐTV chịu trách nhiệm tiếp nhận đầy đủ thông tin yêu cầu của KH và thực hiện giải đáp thắc mắc, trả lời cho KH trên cơ sở thông tin được các đơn vị

<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</p>	<p style="text-align: center;">EVNCPC-KD/QT.45</p>
<p>Ban hành: 01</p>	<p style="text-align: center;">Trang 7/37</p>

cập nhật trên chương trình CRM hoặc một số chương trình hỗ trợ khác và ghi nhận yêu cầu của KH vào chương trình CRM;

- Tìm hiểu, dự đoán nhu cầu, nhận định trạng thái KH vui vẻ, bức xúc, cần xử lý gấp... linh hoạt cung cấp thông tin nhanh chóng, đầy đủ, chính xác, kịp thời đáp ứng tốt hơn mong đợi của KH;

- Đối với các yêu cầu dịch vụ hoặc khiếu nại của khách hàng mà CPCCC không có thông tin để xử lý thì ĐTV phải chuyển yêu cầu thông qua chương trình CRM cho CTĐL/ĐQLĐKV trong vòng không quá 05 phút kể từ khi tiếp nhận;

- Đối với các yêu cầu dịch vụ hoặc khiếu nại của khách hàng phải chuyển cho các Ban EVNCPC xử lý, ĐTV phải chuyển các yêu cầu này đến Trưởng ca để tiếp nhận thông tin, chuyển các Ban EVNCPC và phối hợp xử lý giải quyết;

- Đối với các yêu cầu của khách hàng lặp lại với cùng nội dung mà trước đó CTĐL/ĐQLĐKV đã tiếp nhận và thực hiện hoàn tất đóng phiếu yêu cầu trên chương trình CRM thì ngoài việc tiếp tục gửi yêu cầu đến CTĐL/ĐQLĐKV để giải quyết cho khách hàng, ĐTV đồng thời chuyển phiếu cho Trưởng ca để liên hệ trực tiếp với người quản lý tại CTĐL/ĐQLĐKV xử lý thỏa đáng cho khách hàng.

Điều 5. Nhiệm vụ các Ban EVNCPC

1. Cung cấp đầy đủ các quy trình, quy định hiện hành của Cơ quan quản lý Nhà nước, EVN, EVNCPC cho CPCCC để đảm bảo việc xây dựng, cập nhật cơ sở dữ liệu thông tin trong hệ thống CRM phục vụ khách hàng.

2. Giải đáp các thắc mắc, kiến nghị của KH liên quan đến thẩm quyền giải quyết của các Ban EVNCPC do CPCCC chuyển đến, thời gian phản hồi của các Ban nghiệp vụ EVNCPC như sau:

- Các yêu cầu gửi bằng văn bản, email, e-Office: không quá 03 ngày làm việc;

- Các yêu cầu qua điện thoại: không quá 15 phút.

3. Căn cứ báo cáo thống kê trên chương trình CRM và báo cáo đánh giá của CPCCC, các Ban EVNCPC thực hiện rà soát, hoàn thiện các nghiệp vụ quản lý tại các đơn vị để giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của KH khi cần thiết.

a. Ban Kinh doanh:

- Là đầu mối tiếp nhận và tổ chức giải quyết các trường hợp CSKH phải chuyển về EVNCPC;

- Giải quyết, trả lời các yêu cầu của khách hàng do CPCCC chuyển đến;

- Kiểm soát/hỗ trợ các yêu cầu về kinh doanh điện;

- Tiếp nhận giải trình của đơn vị liên quan đến kinh doanh điện (nếu có).

b. Ban Kỹ thuật:

- Kiểm soát/hỗ trợ các yêu cầu về kỹ thuật điện, chất lượng điện năng, sự

<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</p>	<p style="text-align: center;">EVNCPC-KD/QT.45</p>
<p>Ban hành: 01</p>	<p style="text-align: center;">Trang 8/37</p>

cổ lưới điện;

- Giám sát mức độ chính xác của việc cập nhật OMS;
- Tiếp nhận giải trình của các đơn vị liên quan đến cập nhật thông tin trên OMS (nếu có).

c. Ban Viễn thông và Công nghệ thông tin:

- Theo dõi vận hành, kiểm soát, hỗ trợ xử lý các vấn đề liên quan đến kết nối, khai thác dữ liệu giữa các hệ thống phục vụ CSKH;

- Theo dõi, đôn đốc các đơn vị trong công tác vận hành hạ tầng hệ thống thông tin, đảm bảo an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân trên hệ thống phục vụ CSKH.

d. Ban Pháp chế phối hợp với Ban Kinh doanh trong việc theo dõi, xử lý kiểm tra đối với các phản ánh về hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực của CBCNV trong hoạt động kinh doanh bán điện; Vi phạm sử dụng điện; Vi phạm Quy định về các dịch vụ điện...; kiểm soát/hỗ trợ các yêu cầu về khiếu nại tố cáo.

e. Ban An toàn: Kiểm soát/hỗ trợ các yêu cầu về Quy trình kỹ thuật an toàn điện.

f. Văn phòng: theo dõi các thông tin phản ánh của khách hàng qua mạng xã hội, báo đài chuyên cho CPCCC trong vòng 01 giờ kể từ khi nhận được thông tin phản ánh để CPCCC cập nhật đầy đủ vào hệ thống CRM. CPCCC thực hiện chuyển các nội dung đến CTĐL/ĐQLĐKV trong vòng 05 phút kể từ khi nhận được thông tin để CTĐL/ĐQLĐKV kiểm tra, giải quyết.

Điều 6. Nhiệm vụ của CTĐL/ĐQLĐKV và các bộ phận liên quan

1. Nhiệm vụ chung

- Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng qua CRM. Trường hợp tiếp nhận trực tiếp tại Phòng Giao dịch khách hàng, GDV hướng dẫn KH sử dụng dịch vụ điện trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia hoặc Website CSKH, ứng dụng CSKH hoặc trực tiếp cập nhật yêu cầu vào CRM nếu khách hàng sử dụng phương thức yêu cầu qua giấy;

- Bố trí nhân viên đầu mối tiếp nhận thông tin, liên hệ khách hàng và phản hồi kết quả giải quyết theo đúng quy trình, quy định. Thông báo gửi các đơn vị phối hợp liên quan khi thay đổi nhân sự đầu mối;

- Cập nhật quá trình giải quyết vào chương trình CMIS, CRM, OMS đầy đủ, rõ ràng, chi tiết nội dung, kết quả xử lý kể cả lý do không giải quyết được. Các trường hợp quá hạn mà chưa giải quyết hoặc nhận được đôn đốc từ CPCCC thì phải cập nhật trong vòng 15 phút vào CRM các nội dung: tình trạng giải quyết, nguyên nhân chưa hoàn thành và dự kiến thời gian hoàn tất yêu cầu;

- Phân công bộ phận chuyên trách giải quyết ngay, cập nhật thông tin đầy đủ, rõ ràng kết quả đối với các yêu cầu KH phản ánh qua mạng xã hội, báo đài.

<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</p>	<p style="text-align: center;">EVNCPC-KD/QT.45</p>
<p>Ban hành: 01</p>	<p style="text-align: right;">Trang 9/37</p>

Các trường hợp cần liên hệ KH phản hồi thông tin phải liên hệ trong thời gian sớm nhất;

- CTĐL/ĐQLĐKV tổ chức xác minh và trả lời bằng văn bản trong thời gian 24h đối với các phản ánh qua các phương tiện truyền thông (báo, đài truyền thanh, truyền hình...) liên quan đến quá trình cung cấp dịch vụ điện thuộc phạm vi quản lý, đồng thời gửi báo cáo cấp trên (nếu có yêu cầu);

- Cập nhật và chịu trách nhiệm về độ chính xác thông tin của khách hàng (tên, địa chỉ, số điện thoại, giá bán điện, mã trạm, tuyến dây, lịch cắt điện...) trong chương trình CMIS và OMS đúng thời gian quy định;

- Thực hiện quản lý thông tin NGCCĐ trên chương trình OMS theo quy định về công tác quản lý kỹ thuật trong Tổng công ty Điện lực miền Trung.

Đề đảm bảo giải đáp kịp thời thông tin mất điện cho khách hàng, thời gian cập nhật thông tin NGCCĐ trên chương trình OMS được quy định như sau:

- + Đối với sự cố khu vực: không quá 10 phút kể từ thời điểm ghi nhận thông tin mất điện. Trường hợp không cập nhật kịp trong thời gian nêu trên, phải chủ động thông báo cho CPM qua Chat-eOffice/điện thoại để cung cấp thông tin kịp thời phản hồi cho khách hàng, giảm tải cuộc gọi về tổng đài. Sau đó, phải cập nhật trên chương trình OMS không quá 60 phút kể từ thời điểm ghi nhận thông tin mất điện;

- + Đối với các trường hợp khẩn cấp hay có thay đổi đột xuất: cập nhật tức thời;

- + Đối với công tác kế hoạch: tối thiểu 05 ngày trước khi thực hiện công tác. Trường hợp có thay đổi/bỏ sung/hoãn lịch công tác kế hoạch phải cập nhật ít nhất trước 24 giờ;

- + Thời gian bắt đầu mất điện và thời gian tái lập điện:

Nếu thời gian bắt đầu mất điện/thời gian tái lập điện thay đổi sớm hơn so với lịch dự kiến: cập nhật ít nhất 15 phút trước khi đến thời điểm mất điện/tái lập điện dự kiến mới;

Nếu thời gian bắt đầu mất điện/thời gian tái lập điện thay đổi trễ hơn so với lịch dự kiến: cập nhật ít nhất 15 phút trước khi đến thời điểm mất điện/tái lập điện theo kế hoạch;

- Trường hợp không thể thực hiện đúng thời hạn, phải thông báo đến khách hàng nguyên nhân và thời gian giải quyết;

- Nghiêm cấm kết thúc yêu cầu trên hệ thống CRM khi yêu cầu chưa được thực hiện hoàn tất. Đối với một số khách hàng đặc biệt như: KH lớn tuổi (≥ 62 tuổi đối với nam và ≥ 60 tuổi đối với nữ), KH khó tính (KH thường xuyên có

<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</p>	<p style="text-align: center;">EVNCPC-KD/QT.45</p>
<p>Ban hành: 01</p>	<p style="text-align: center;">Trang 10/37</p>

phản ánh/kiến nghị dịch vụ điện, KH có thái độ phàn nàn, bức xúc, gọi nhiều lần...), KH quan trọng... CTĐL/ĐQLĐKV cử nhân viên liên hệ trực tiếp để xác nhận và bảo đảm yêu cầu khách hàng được xử lý thỏa đáng;

- Thông báo cho CPCCC kế hoạch triển khai các công việc có ảnh hưởng trên diện rộng như thay công tơ định kỳ, lắp đặt công tơ điện tử thay công tơ cơ khí, sắp xếp khách hàng trạm có ảnh hưởng đến lịch ghi chỉ số...;
- Thực hiện CSKH theo nhóm và chính sách đối với từng đối tượng khách hàng;
- Định kỳ hàng năm lãnh đạo CTĐL/Đội trưởng ĐQLĐKV làm việc với khách hàng quan trọng để ghi nhận, cải tiến dịch vụ khách hàng;
- Khi khách hàng yêu cầu dịch vụ điện qua các kênh CSKH, toàn bộ yêu cầu phải được đồng bộ vào chương trình CRM. Nhân viên tiếp nhận dịch vụ có trách nhiệm theo dõi quá trình giải quyết của đơn vị đến khi dịch vụ kết thúc nhằm đảm bảo đúng thời gian cam kết với khách hàng;
- Cung cấp thêm từ 1 đến 2 số điện thoại (ngoài số điện thoại IP) của nhân viên tại đơn vị để làm công cụ tiếp nhận thông tin và liên lạc nội bộ giữa các CTĐL/ĐQLĐKV với CPCCC; khi có sự thay đổi về cơ cấu nhân sự phải thông báo với CPCCC bằng văn bản để việc liên hệ giải quyết yêu cầu KH được thuận tiện.

2. Nhiệm vụ của Bộ phận trực vận hành

- a. Tiếp nhận các yêu cầu liên quan đến thông tin báo mất điện, sự cố và an toàn điện và các yêu cầu khác bao gồm: Yêu cầu liên quan đến mất điện, Kiến nghị về chất lượng điện năng, Cấp điện trở lại sau khi KH thanh toán nợ ngoài giờ HC, Kiến nghị liên quan đến lịch công tác/mất điện ngoài giờ HC của KH từ CPCCC thông qua CRM. Thời gian tiếp nhận không quá 03 phút (trường hợp lỗi mạng hoặc mất điện do sự cố, khẩn trương liên hệ cho Trưởng ca CPCCC và xử lý sự cố kịp thời);
- b. Thời gian cập nhật kết quả xử lý đối với các trường hợp khách hàng bị mất điện riêng lẻ không quá 02 giờ;
- c. Trường hợp không thực hiện được trong thời hạn trên thì phải thông báo cho khách hàng về nguyên nhân và thời gian cấp điện lại, cập nhật lý do trở ngại, đồng thời cập nhật thông tin vào chương trình CRM;
- d. Trường hợp vẫn còn trong thời hạn xử lý, nếu có thêm thông tin chi tiết khách hàng (tiến độ giải quyết, hiện trạng lưới điện nhà khách hàng, nguyên nhân sự cố, tiến độ tái lập điện, tình trạng nhân viên xử lý yêu cầu...) đơn vị thực hiện cập nhật tình trạng giải quyết vào CRM để ĐTV có thông tin trả lời khách hàng;

<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</p>	<p style="text-align: center;">EVNCPC-KD/QT.45</p>
<p>Ban hành: 01</p>	<p style="text-align: center;">Trang 11/37</p>

e. Phối hợp với bộ phận kinh doanh để thực hiện các yêu cầu của KH khi cần phối hợp giữa 02 bộ phận;

f. Nghiêm cấm nhân viên được giao nhiệm vụ cập nhật thực hiện việc đóng phiếu khi yêu cầu của khách hàng chưa thực hiện hoàn tất. Trong một số trường hợp đặc biệt, đơn vị phải cử nhân viên liên hệ trực tiếp để xác nhận và bảo đảm yêu cầu khách hàng đã được xử lý thỏa đáng.

3. Nhiệm vụ của Bộ phận giao dịch khách hàng

a. Tiếp nhận các yêu cầu của khách hàng liên quan đến dịch vụ cung ứng điện từ CPCCC thông qua CRM. Thời gian tiếp nhận không quá 03 phút. Khi KH yêu cầu dịch vụ điện qua các kênh CSKH, toàn bộ yêu cầu phải được đồng bộ vào chương trình CRM. Nhân viên tiếp nhận dịch vụ có trách nhiệm theo dõi quá trình giải quyết đến khi dịch vụ kết thúc nhằm đảm bảo đúng thời gian cam kết với KH;

b. Liên hệ KH, kiểm tra hiện trường (nếu có) để hướng dẫn và giải quyết theo yêu cầu KH;

c. Thực hiện các bước thao tác nghiệp vụ để giải quyết theo yêu cầu khách hàng; thời gian giải quyết theo đúng quy trình kinh doanh điện năng và quy định về cung cấp các dịch vụ điện. Cập nhật đầy đủ thông tin xử lý yêu cầu của KH theo tiến độ xử lý và khi hoàn tất phiếu trên CRM. Các trường hợp quá hạn mà chưa giải quyết hoặc nhận được đơn đốc từ CPCCC, thì phải cập nhật trong vòng 15 phút vào CRM các nội dung: tình trạng giải quyết, nguyên nhân chưa hoàn thành và dự kiến thời gian hoàn tất yêu cầu;

d. Phối hợp với bộ phận Trục vận hành để thực hiện các yêu cầu của KH khi có thông báo sự cố, mất điện, cần phối hợp giữa 02 bộ phận;

e. Sau khi xử lý hoàn tất yêu cầu của KH, thực hiện “Hoàn tất” phiếu;

f. Trường hợp phiếu trễ hạn do nguyên nhân khách quan, ghi chú rõ nguyên nhân khách quan trước thời gian phiếu hết hạn xử lý;

g. Đối với KH khó tính, kiến nghị nhiều lần: chủ động gửi thông tin của KH bao gồm nội dung yêu cầu của KH, tiến trình xử lý, văn bản phúc đáp, các văn bản có liên quan để CPCCC có cơ sở hỗ trợ tư vấn khi KH liên hệ lại.

4. Các Công ty Điện lực

Theo dõi đơn đốc công tác CSKH được thông suốt liên tục. Thường xuyên chỉ đạo giải quyết dứt điểm các yêu cầu KH liên hệ nhiều lần để không xảy ra kiến nghị vượt cấp.

a. Phòng Kinh doanh:

- Cử nhân sự theo dõi, đơn đốc các ĐQLĐKV thực hiện tiếp nhận và xử lý phiếu theo quy định;

- Tiếp nhận thông tin từ ĐQLĐKV khi sự cố xảy ra trên diện rộng, làm nhiều khách hàng mất điện cùng lúc trong giờ hành chính; phối hợp với phòng

<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</p>	<p style="text-align: center;">EVNCPC-KD/QT.45</p>
<p>Ban hành: 01</p>	<p style="text-align: center;">Trang 12/37</p>

Điều độ Công ty để xác định phạm vi mất điện, đầu mối thông báo với Trưởng ca của CPCCC về thông tin sự cố trên diện rộng trong giờ hành chính;

- Phối hợp với các ĐQLĐKV và các phòng chức năng khác để giải quyết các yêu cầu của khách hàng đối với các trường hợp đơn vị xử lý quá hạn;

- Là đầu mối quản lý và hướng dẫn nghiệp vụ trên CRM thống nhất trong toàn Công ty;

- Tổ chức kiểm tra, đôn đốc các ĐQLĐKV thực hiện tiếp nhận thông tin và chăm sóc khách hàng theo đúng quy định; kịp thời phát hiện những tồn tại, sai sót trong công tác chăm sóc khách hàng để xử lý, chấn chỉnh;

- Rà soát nhắc nhở các đơn vị tiếp nhận phiếu đúng thời gian quy định, xử lý yêu cầu đúng tiến độ, đúng hẹn với KH;

- Giải quyết các vướng mắc, các kiến nghị vượt cấp đến CTĐL;

- Kiểm tra việc đăng nhập đúng User của các đơn vị.

b. Phòng Kỹ thuật: hỗ trợ các thông tin liên quan đến kỹ thuật điện cho các ĐQLĐKV.

c. Phòng An toàn:

- Căn cứ chức năng nhiệm vụ được giao, tổ chức theo dõi và kiểm tra việc thực hiện giải quyết các yêu cầu dịch vụ cho KH, kiểm tra công tác an toàn lao động tại các bộ phận trực vận hành lưới điện để kịp thời chấn chỉnh các trường hợp thiếu sót, vi phạm, không thực hiện đúng theo quy định này;

- Hỗ trợ các thông tin liên quan đến an toàn điện cho các ĐQLĐKV.

d. Phòng Điều độ:

- Thông báo cho Trưởng ca CPCCC ngay tình hình mất điện diện rộng;

- Rà soát, theo dõi việc cập nhật OMS. Phối hợp với các ĐQLĐKV để công tác cập nhật lịch cắt điện vào phần mềm OMS được thực hiện kịp thời, đúng thời gian quy định.

e. Phòng Viễn thông và Công nghệ thông tin

- Đảm bảo đường truyền kết nối từ đơn vị đến các hệ thống phục vụ CSKH;

- Hỗ trợ người dùng tại đơn vị trong kết nối, khai thác dữ liệu các hệ thống phục vụ CSKH;

- Kiểm tra kết nối các thiết bị với chương trình CRM được thông suốt 24/7 của các đơn vị. Nhắc nhở các Đơn vị không thực hiện tốt công tác theo dõi kết nối, đồng bộ dữ liệu;

- Phối hợp với các ĐQLĐKV, Phòng Điều độ và Phòng Kinh doanh trong việc kết nối và khai thác cơ sở dữ liệu khách hàng CMIS, chương trình quản lý thông tin mất điện OMS và một số chương trình phần mềm khác phục vụ cho công tác chăm sóc khách hàng.

<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</p>	<p style="text-align: center;">EVNCPC-KD/QT.45</p>
<p>Ban hành: 01</p>	<p style="text-align: center;">Trang 13/37</p>

Điều 7. Nhiệm vụ của CPCIT

- Đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin hoạt động tin cậy, ổn định, thông suốt giữa các đơn vị; bố trí cán bộ trực vận hành và cung cấp đầu mối liên hệ (24/7) để hỗ trợ cho các CTĐL/ĐQLĐKV và CPCCC;

- Khi có sự cố về hạ tầng CNTT ảnh hưởng đến các hệ thống phục vụ CSKH, tổ chức khắc phục theo quy định quản lý vận hành của EVNCPC và thông báo cho CPCCC để biết và phối hợp;

- Có phương án dự phòng kết nối mạng WAN cho các Công ty Điện lực;

- Có phương án dự phòng đảm bảo hệ thống tổng đài hoạt động an toàn, ổn định và liên tục khi thực hiện thao tác trên hệ thống Trung tâm dữ liệu ảnh hưởng đến tổng đài CSKH, báo cáo EVNCPC xem xét trước khi thực hiện. Thông báo cho CPCCC trước 03 ngày (hoặc thực hiện theo chỉ đạo của EVNCPC) kế hoạch thực hiện;

- Phối hợp với CPCCC trong việc kết nối và khai thác CSDL khách hàng CMIS, chương trình OMS và một số chương trình phần mềm khác. Đảm bảo sự hoạt động ổn định đường truyền kết nối đến phần mềm CMIS, OMS... của Tổng công ty;

- Hỗ trợ các CTĐL/ĐQLĐKV trong công tác xử lý những lỗi từ chương trình CMIS, CRM, OMS... trong phạm vi xử lý của CPCIT;

- Chủ trì đảm bảo an ninh mạng, an toàn thông tin đối với các hệ thống phục vụ CSKH do đơn vị quản lý vận hành; phối hợp, hỗ trợ công tác an ninh mạng, an toàn thông tin cho CPCCC;

- Đảm bảo email cskh@cpc.vn, 19001909@cpc.vn hoạt động 24/7;

- Đối với máy chủ website CSKH (<http://cskh.cpc.vn>) phải đảm bảo cơ chế bảo mật theo quy định của EVNCPC và tính ổn định của băng thông kết nối internet theo chuẩn Leased line. Phối hợp với CPCCC xử lý các yêu cầu liên quan thông tin phục vụ khách hàng trên web CSKH như: thông tin phụ tải MDMS, thông tin chỉ số RF-Spider, hóa đơn điện tử...

<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</p>	<p style="text-align: center;">EVNCPC-KD/QT.45</p>
<p>Ban hành: 01</p>	<p style="text-align: center;">Trang 14/37</p>

Mục II

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Các hình thức vi phạm quy trình

1. Đối với tập thể:
 - Nhân viên không thực hiện tiếp nhận và cập nhật đầy đủ thông tin và phối hợp giải quyết cho khách hàng nhanh chóng kịp thời, đúng thời gian quy định;
 - Hệ thống hạ tầng và hệ thống thông tin khách hàng vận hành không ổn định, ảnh hưởng đến hoạt động CSKH của EVNCPC;
 - Không phối hợp tốt với các đơn vị, các Ban EVNCPC trong công tác CSKH;
 - Để khách hàng phản ánh nhiều lần hoặc gửi đơn thư khiếu kiện và được EVNCPC xác minh các phản ánh, khiếu kiện này là đúng;
 - Thực hiện trái với các nội dung được quy định tại Quy trình này;
 - Điểm trừ được quy định tại các bảng điểm thi đua hiện hành do EVNCPC quy định hoặc do Lãnh đạo EVNCPC quyết định.
2. Đối với cá nhân:
 - Ghi nhận nội dung xử lý yêu cầu khách hàng trên hệ thống CRM, CMIS, OMS, ... hoặc các hệ thống chương trình khác phục vụ việc CSKH tại CPCCC không đầy đủ, không đúng, không kịp thời;
 - Thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc liên đới không giải quyết kịp thời yêu cầu của khách hàng, để khách hàng phản ánh quá 02 lần;
 - Ghi nhận nội dung xử lý yêu cầu khách hàng trên hệ thống CRM không đầy đủ, không đúng, không kịp thời quá 02 lần;
 - Thực hiện tạm ngưng cung cấp điện do nợ nhưng không cập nhật dữ liệu lên chương trình CMIS (Khi KH gọi lên CPCCC để tư vấn mất điện do nợ nhưng Giao dịch viên chưa cập nhật thông tin tạm ngưng cung cấp điện trên CMIS xem như chưa cập nhật);
 - Bị khách hàng khiếu nại, phản ánh tác phong làm việc, nghiệp vụ, thái độ giao tiếp khách hàng;

Tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà người sử dụng lao động quyết định các hình thức xử lý kỷ luật theo Nội quy lao động của EVNCPC.

Điều 9. Chế độ báo cáo

CPCCC thực hiện thống kê, báo cáo đánh giá định kỳ (bằng văn bản) tình hình CSKH và công tác phối hợp giữa các đơn vị về EVNCPC trước ngày 07 của tháng M+1 và đồng bộ các số liệu về hệ thống BI-EVNCPC, BI-EVN,

<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</p>	<p style="text-align: center;">EVNCPC- KD/QT.45</p>
<p>Ban hành: 01</p>	<p style="text-align: center;">Trang 15/37</p>

CRM. Các trường hợp có điều chỉnh số liệu phải báo cáo kịp thời về EVNCPC để điều chỉnh trên các biểu mẫu BI-EVN; kịp thời đề xuất lãnh đạo EVNCPC các giải pháp để cải thiện, nâng cao hiệu quả chăm sóc khách hàng. Các nội dung báo cáo bao gồm:

- Các biểu mẫu truy xuất từ chương trình CRM (ngày, tuần, tháng, năm),
- Báo cáo tình hình chăm sóc khách hàng, kết quả đánh giá sự hài lòng khách hàng định kỳ hàng tháng.

Các CTĐL theo dõi báo cáo của CPCCC hàng tháng trên Doffice đồng thời theo dõi trên chương trình CRM, BI-EVNCPC để nhắc nhở, đôn đốc các đơn vị thực hiện công tác CSKH đúng quy định.

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	EVNCPC-KD/QT.45
Ban hành: 01	Trang 16/37

Chương III

THÔNG TIN LƯU TRỮ

Điều 10. Quy định về thông tin lưu trữ

STT	Tên Biểu mẫu	Mã hiệu	Thời gian lưu trữ	Phương pháp hủy
1	Báo cáo dịch vụ CSKH tháng	EVNCPC-KD/QT.45*B.01	05 năm	

TÀI LIỆU VIỆN DẪN

1. Quy định kiểm soát thông tin văn bản trong cơ quan Tổng công ty Điện lực miền Trung EVNCPC-PC/QĐ.68 ban hành theo Quyết định số 3879 ngày 30/5/2022 ;
2. Bộ Quy trình Kinh doanh điện năng áp dụng trong Tổng công ty Điện lực miền Trung ban hành theo Quyết định số 3925/QĐ-EVNCPC ngày 30/5/2025;
3. Quy định về các dịch vụ điện trong Tổng công ty Điện lực miền Trung ban hành theo Quyết định số 3913/QĐ-EVNCPC ngày 30/5/2025;
4. Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và mối quan hệ làm việc của Văn phòng và các Ban chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Cơ quan Tổng công ty Điện lực miền Trung tại QĐ số 4867/QĐ-EVNCPC ngày 26/6/2025 của EVNCPC;
5. Quy định Quản lý kỹ thuật trong Tổng công ty Điện lực miền Trung ban hành theo Quyết định số 3960/QĐ-EVNCPC ngày 31/5/2025.

PHỤ LỤC 1. LƯU ĐỒ XỬ LÝ THÔNG TIN GIỮA CPMCC VÀ CÁC BAN, CÁC CTĐL/ĐQLĐKV

Bước	Nội dung	Phân công	Thời gian thực hiện	Diễn giải
1				Bắt đầu
2				KH hỏi đáp thông tin và yêu cầu về các DV điện.
3			Thời gian tiếp nhận: ≤ 20 giây hoặc ≤ 03 hồi chuông điện thoại.	ĐTV khai thác thông tin cần thiết của KH (mã KH, mã yêu cầu, địa chỉ...). Giải đáp thắc mắc, hướng dẫn thủ tục, trả lời yêu cầu của KH theo thông tin tra cứu được từ hệ thống.
4		CPC CC	Ngay sau khi hướng dẫn thủ tục cho KH, chuyển yêu cầu đến bộ phận liên quan trong vòng 05 phút.	Nếu đáp ứng yêu cầu KH: ghi nhận nội dung hoàn tất. Nếu chưa đáp ứng yêu cầu KH: xác nhận lại thông tin KH cung cấp, ghi nhận thông tin và chuyển phiếu về bộ phận liên quan xử lý (CTĐL/ĐQLĐKV/các Ban EVNCPC).
5			CTĐL/ĐQLĐKV: Xử lý theo thời gian quy định đối với dịch vụ điện.	CTĐL/ĐQLĐKV: qua CRM. Ban EVNCPC: qua văn bản/Email/Chat-eOffice.
6		CTĐ L/ĐQ LĐK V Ban EVN CPC	+ Văn bản/Email/Chat-eOffice: ≤ 03 ngày. + Điện thoại: ≤ 15 phút. Ghi chú: Ngày làm việc.	CTĐL/ĐQLĐKV: Liên hệ KH, giải quyết theo quy định, ghi nhận qua CRM. Ban EVNCPC: Cung cấp thông tin, hướng dẫn theo yêu cầu, phản hồi về CPMCC để trả lời KH.
7				Kết thúc.

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	EVNCPC-KD/QT.45
Ban hành: 01	Trang 18/37

Ghi chú:

Bước 3: Trường hợp KH chưa thỏa mãn (thông tin yêu cầu của KH liên quan đến các Quy trình, Quy định, điều luật...CPCCC không có đủ thông tin trên hệ thống chương trình CRM để trả lời) thì tùy trường hợp, ĐTV ghi nhận đầy đủ thông tin trong nội dung phiếu và chuyển về bộ phận liên quan xử lý:

- Chuyển phiếu về CTĐL/ĐQLĐKV đối với yêu cầu cần chuyển về đơn vị xử lý;
- Báo thông tin về Trưởng ca đối với các yêu cầu cần chuyển thông tin về Ban nghiệp vụ. Trưởng ca rà soát lại nội dung yêu cầu, thông báo cho Lãnh đạo CPCCC để chuyển đến các Trưởng Ban nghiệp vụ có liên quan của EVNCPC để hỗ trợ thông tin bằng các hình thức văn bản, email, điện thoại tùy theo từng tình huống;


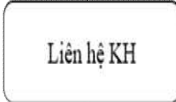



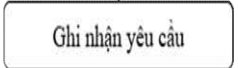
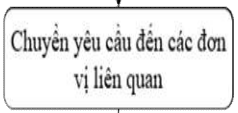
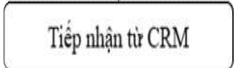
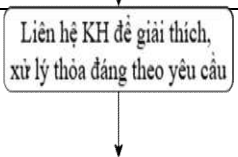
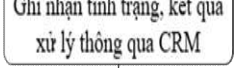

Trong trường hợp yêu cầu của KH liên quan đến việc giải quyết đơn thư khiếu nại đã gửi EVNCPC, CPCCC sẽ tiếp nhận yêu cầu và chuyển đến Trưởng Ban nghiệp vụ EVNCPC để trả lời KH. Kết quả trả lời sẽ được Ban nghiệp vụ EVNCPC phản hồi về CPCCC để cập nhật vào hệ thống CRM trong phần thông tin KH đó.

Đối với các yêu cầu đóng điện trở lại do nợ tiền điện, ĐTV cần lưu ý thực hiện như sau:

- + Trong giờ hành chính (từ 7h30-11h25; 13h00-16h55 vào các ngày làm việc): Chuyển yêu cầu cho bộ phận kinh doanh.
- + Ngoài giờ hành chính: Chuyển yêu cầu cho bộ phận trực vận hành.

PHỤ LỤC 2.

LƯU ĐỒ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

Bước	Nội dung	Phân công	Diễn giải
1			Bắt đầu
2			Liên hệ KH để khảo sát, đánh giá chất lượng dịch vụ, xác nhận thông tin KH.
3			Nếu KH không hợp tác, kết thúc việc khảo sát.
4		CPCCC	Nếu KH hợp tác, thực hiện khảo sát lấy ý kiến hài lòng KH. Nếu KH hài lòng, ghi nhận nội dung khảo sát.
4.1			Nếu KH chưa hài lòng về dịch vụ, tìm hiểu nguyên nhân, xác nhận thông tin KH cung cấp.
4.2			Ghi nhận yêu cầu
4.3			Chuyển yêu cầu đến đơn vị liên quan (Ban EVNCPC/CTĐL/ĐQLĐKV)
4.4		Ban EVNCPC/CTĐL/ĐQLĐKV)	Tiếp nhận từ CRM/Chat-eOffice/Email/Điện thoại.
4.5		Ban EVNCPC/CTĐL/ĐQLĐKV)	CTĐL/ĐQLĐKV: Liên hệ KH giải thích, xử lý thỏa đáng. Ban EVNCPC: Xác định nguyên nhân KH chưa hài lòng, yêu cầu CTĐL/ĐQLĐKV làm việc KH xử lý thỏa đáng
4.6		CPCCC CTĐL/ĐQLĐKV	CPCCC/CTĐL/ĐQLĐKV: Ghi nhận tình trạng, kết quả xử lý thông qua CRM.
5			Kết thúc.

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	EVNCPC-KD/QT.45
Ban hành: 01	Trang 20/37

Ghi chú: Đối tượng khách hàng: CPCCC bố trí nhân viên thực hiện khảo sát khách hàng đã liên hệ trong tháng theo chỉ tiêu giao của EVNCPC gồm 02 nhóm đối tượng sau:

a) Nhóm khách hàng ưu tiên (theo quy định của EVNCPC): CPCCC thực hiện liên hệ lại ngay sau khi CTĐL/ĐQLĐKV đóng phiếu thông tin đã hoàn tất dịch vụ để xác nhận kết quả thực hiện và mức độ hài lòng của khách hàng.

b) Nhóm khách hàng còn lại: CPCCC chủ động lựa chọn khách hàng để khảo sát đánh giá kết quả dịch vụ (đáp ứng yêu cầu tại Quy trình chăm sóc khách hàng thuộc Quy trình kinh doanh điện năng).

PHỤ LỤC 3. LƯU ĐỒ GHI NHẬN, GIẢI ĐÁP THÔNG TIN VỀ MẮT ĐIỆN

Bước	Nội dung	Phân công	Thời gian thực hiện	Diễn giải
1	Bắt đầu			KH liên hệ CPMCC hỏi đáp thắc mắc về sự cố, thông tin mất điện.
2	ĐTV khai thác thông tin KH		Thời gian tiếp nhận: ≤ 20 giây hoặc ≤ 03 hồi chuông điện thoại.	Khai thác thông tin KH từ CRM.
3	Tồn tại thông tin mất điện KH		Ngay sau khi khai thác thông tin KH	Kiểm tra tình trạng mất điện trên hệ thống (do sự cố hoặc ngừng, giảm cung cấp điện có kế hoạch) và tình trạng HĐ
3.1	Xác nhận lại thông tin KH cung cấp / Trả lời theo yêu cầu KH	CPC CC		Nếu CRM có thông tin: ĐTV trả lời KH và kết thúc. Nếu CRM không có thông tin: ĐTV xác nhận lại thông tin KH
3.2	Ghi nhận yêu cầu			Ghi nhận yêu cầu KH
3.3	Chuyển yêu cầu đến ĐQLĐKV		05 phút.	Chuyển yêu cầu đến ĐQLĐKV
3.4	Tiếp nhận yêu cầu từ CRM			Liên hệ không quá 30 phút từ khi tiếp nhận phiếu. Tiếp nhận từ CRM.
3.5	Liên hệ xác định đúng KH và giải đáp theo yêu cầu / Thông báo trường ca CSKH/ cập nhật OMS / Tổ chức xử lý, giải quyết mất điện KH	ĐQL ĐKV	Không quá 02 giờ với mất điện do sự cố và không quá 08 giờ với cấp điện trở lại do chậm thanh toán.	Liên hệ KH để giải thích, xử lý thỏa đáng để KH an tâm. Đối với trường hợp khẩn cấp thay đổi đột xuất hoặc sai hẹn, cần cập nhật không quá 15 phút và thông báo CPMCC. Tổ chức xử lý, giải quyết mất điện KH.
3.6	Cập nhật kết quả CRM			Cập nhật đầy đủ thông tin xử lý của KH theo tiến độ xử lý và khi hoàn tất phiếu.
4	Kết thúc			Kết thúc.

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	EVNCPC-KD/QT.45
Ban hành: 01	Trang 22/37

Ghi chú:

a) Trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu trên chương trình CRM được phân công như sau:

+ Bộ phận kinh doanh: tiếp nhận, xử lý các yêu cầu mất điện liên quan đến việc thanh toán tiền điện phát sinh trong giờ hành chính.

+ Bộ phận trực vận hành: tiếp nhận, xử lý tất cả các yêu cầu mất điện liên quan đến mất điện/sự cố/an toàn điện; yêu cầu mất điện liên quan đến việc thanh toán tiền điện phát sinh ngoài giờ hành chính.

– Trường hợp quá hạn mà chưa giải quyết hoặc nhận được đôn đốc từ TT.CSKH, thì phải cập nhật trong vòng 15 phút vào CRM các nội dung: tình trạng giải quyết, nguyên nhân chưa hoàn thành và dự kiến thời gian hoàn tất yêu cầu;

– Về cập nhật OMS, đối với các trường hợp khẩn cấp hay có thay đổi đột xuất hoặc sai hẹn thời gian ngừng, cấp điện trở lại với KH thì phải cập nhật ngay vào OMS (chậm nhất không quá 15 phút) và thông báo CPCCC.

b) Các hành vi nghiêm cấm:

– Về việc cập nhật OMS, nghiêm cấm chỉ thông báo thông tin mất điện đến Trưởng ca CSKH hoặc đổ lỗi do sự cố bất khả kháng để trì hoãn thời gian cập nhật. Trường hợp không thể thực hiện đúng thời hạn, phải dự đoán tương đối chính xác thời gian tái lập điện và thông báo nguyên nhân đến KH. Nghiêm cấm gia hạn trên 2 lần gây bức xúc cho KH (trừ nguyên nhân khách quan);

– Nghiêm cấm Bộ phận trực ca vận hành lưới điện thực hiện điều hành, xử lý/sửa chữa điện KH khi CPCCC chưa chuyển thông tin mất điện KH trên CRM. Trường hợp có KH đi đến, gặp trực tiếp tại ca trực, hoặc qua điện thoại để báo tin mất điện... thì Bộ phận trực ca vận hành lưới điện vẫn phải chuyển tiếp tin báo đó đến CPCCC và tiếp tục các bước trên CRM.

Theo đó, Bộ phận trực ca vận hành lưới điện chịu trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu mất điện từ phía KH. Tuy nhiên, đối với các yêu cầu tái lập điện do nợ tiền điện các ĐQLĐKV xử lý như sau:

– Trong giờ hành chính (từ 7h30-11h25; 13h00-16h55 vào các ngày làm việc): Bộ phận kinh doanh chịu trách nhiệm tiếp nhận, liên hệ, hướng dẫn và đóng điện cho KH theo quy định. Đối với trường hợp không thể đóng điện trong giờ làm việc do KH hẹn hoặc không kịp đóng điện do số lượng KH nhiều, phải bàn giao trên sổ sách (có ký nhận) với Bộ phận trực vận hành các trường hợp KH cần đóng điện để Bộ phận trực vận hành theo dõi thực hiện, cập nhật thời điểm đóng điện và đóng phiếu yêu cầu trên CRM;

– Ngoài giờ hành chính: Bộ phận trực vận hành chịu trách nhiệm tiếp nhận, liên hệ, hướng dẫn và đóng điện trở lại cho KH theo quy định;


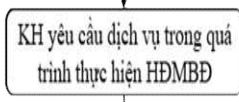
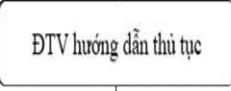


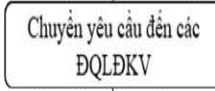
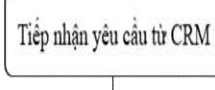
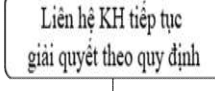
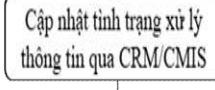

– Trường hợp nội dung phiếu chuyển chưa đúng với tình trạng thực tế (lý do mất điện thực tế của KH), các bộ phận kinh doanh và trực vận hành có thể chuyển qua lại giữa các bộ phận nhưng phải đảm bảo tiến độ giải quyết yêu cầu của KH chung của đơn vị.

PHỤ LỤC 4. LƯU ĐỒ CẤP MỚI CÔNG TƠ

Bước	Nội dung	Phân công	Thời gian thực hiện	Diễn giải
1				Bắt đầu
2				KH liên hệ lắp mới công tơ, ĐTV nhận yêu cầu từ KH.
3			Thời gian tiếp nhận: ≤ 20 giây hoặc ≤ 03 hồi chuông điện thoại.	ĐTV hướng dẫn thủ tục cho KH
4			Ngay sau khi hướng dẫn thủ tục cho KH	Kiểm tra thủ tục/hồ sơ KH cung cấp.
4.1		CPCCC		Nếu thủ tục KH không thỏa điều kiện: Ghi nhận yêu cầu không hợp lệ, thông báo lý do cho KH. Nếu thủ tục KH thỏa điện lắp mới theo quy định, xác nhận lại yêu cầu, các giấy tờ cần thiết và ghi nhận yêu cầu.
4.2				Chuyển yêu cầu đến các ĐQLĐKV thông qua CRM.
4.3				ĐQLĐKV tiếp nhận yêu cầu của KH trên CRM.
4.4		ĐQLĐKV	- Cấp điện hạ áp: không quá 05 ngày làm việc Trường hợp lắp dựng thêm cột/cáp ngầm/máy biến dòng điện: Không quá 07 ngày làm việc	Liên hệ lại KH, hẹn thời gian khảo sát nhận các hồ sơ cần thiết. Không yêu cầu KH đến nộp hồ sơ mua điện.
4.5			- Cấp điện trung áp: không quá 07 ngày làm việc (đối với ngành điện).	Cập nhật vào hệ thống CMIS và kiểm tra tình trạng xử lý trên CRM.
5				Kết thúc.

Ghi chú: Bao gồm cấp điện mới, cấp điện ngắn hạn.

PHỤ LỤC 5. LƯU ĐỒ XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU CỦA KH TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMBĐ

Bước	Nội dung	Phân công	Thời gian thực hiện	Diễn giải
1				Bắt đầu
2				KH có yêu cầu liên quan DV trong quá trình thực hiện HĐMBĐ.
3			Thời gian tiếp nhận: ≤ 20 giây hoặc ≤ 03 hồi chuông điện thoại.	ĐTV hướng dẫn thủ tục cho KH
4			Ngay sau khi hướng dẫn thủ tục cho KH	Kiểm tra thủ tục/hồ sơ KH cung cấp.
4.1		CPCCC		Nếu thủ tục KH không thỏa điều kiện: Ghi nhận yêu cầu không hợp lệ, thông báo lý do cho KH. Nếu thủ tục KH thỏa điều kiện lắp mới theo quy định, xác nhận lại yêu cầu, các giấy tờ cần thiết, ghi nhận yêu cầu.
4.2				Chuyển yêu cầu đến các ĐQLĐKV thông qua CRM.
4.3			Thay đổi công suất: ≤ 05 ngày. Thay đổi chủ thể HĐ: ≤ 03 ngày.	ĐQLĐKV tiếp nhận yêu cầu của KH trên CRM.
4.4		ĐQLĐKV	Thay đổi mục đích sử dụng điện: ≤ 03 ngày. Gia hạn HĐ: ≤ 03 ngày. Thanh lý HĐ: ≤ 03 ngày. Di dời công tơ cùng địa điểm: ≤ 05 ngày.	Liên hệ lại KH và thực hiện giải quyết theo quy trình quy định.
4.5			Thay đổi thông tin khác: ≤ 03 ngày. Ghi chú: Ngày làm việc.	Cập nhật vào hệ thống CMIS và kiểm tra tình trạng xử lý trên CRM.
5				Kết thúc.

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	EVNCPC-KD/QT.45
Ban hành: 01	Trang 25/37

Ghi chú: Bao gồm:

- Thay đổi công suất.
- Thay đổi chủ thẻ hợp đồng (sang tên hợp đồng).
- Thay đổi mục đích sử dụng điện.
- Gia hạn hợp đồng.
- Thanh lý hợp đồng theo yêu cầu.
- Di dời công tơ cùng địa điểm.
- Thay đổi các thông tin khác...

PHỤ LỤC 6. LƯU ĐỒ KIỂM TRA, KIỂM ĐỊNH HỆ THỐNG ĐO ĐẾM

Bước	Nội dung	Phân công	Thời gian thực hiện	Diễn giải
1	Bắt đầu			Bắt đầu
2	KH có yêu cầu kiểm tra, kiểm định hệ thống đo đếm			KH có yêu cầu kiểm tra, kiểm định hệ thống đo đếm.
3	ĐTV khai thác thông tin cơ bản của KH	CPCCC	Thời gian tiếp nhận: ≤ 20 giây hoặc ≤ 03 hồi chuông điện thoại.	ĐTV khai thác thông tin cơ bản của KH (Mã KH, mã yêu cầu, tên, địa chỉ)
4	Xác nhận lại thông tin KH cung cấp		Ngay sau khi khai thác thông tin KH	Xác nhận lại thông tin KH cung cấp
5	Ghi nhận yêu cầu		Ghi nhận yêu cầu	
6	Chuyển yêu cầu đến ĐQLĐKV, hẹn KH trả lời sau		Chuyển yêu cầu đến các ĐQLĐKV thông qua CRM, hẹn KH trả lời sau.	
7	Tiếp nhận yêu cầu từ CRM	ĐQLĐKV	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra thiết bị đo đếm: ≤ 03 ngày. - Kiểm tra + Kiểm định thiết bị đo đếm: ≤ 05 ngày (Đối với ngành điện). 	ĐQLĐKV tiếp nhận yêu cầu của KH trên CRM.
8	Liên hệ KH tiến hành thủ tục theo quy định			Liên hệ lại KH và thực hiện giải quyết theo quy trình quy định.
9	Ghi nhận tình trạng xử lý thông qua CRM			Cập nhật tình trạng xử lý trên hệ thống CRM.
10	Kết thúc			Kết thúc.

Ghi chú: Bao gồm: Kiểm định thiết bị đo đếm, kiểm tra hệ thống đo đếm.

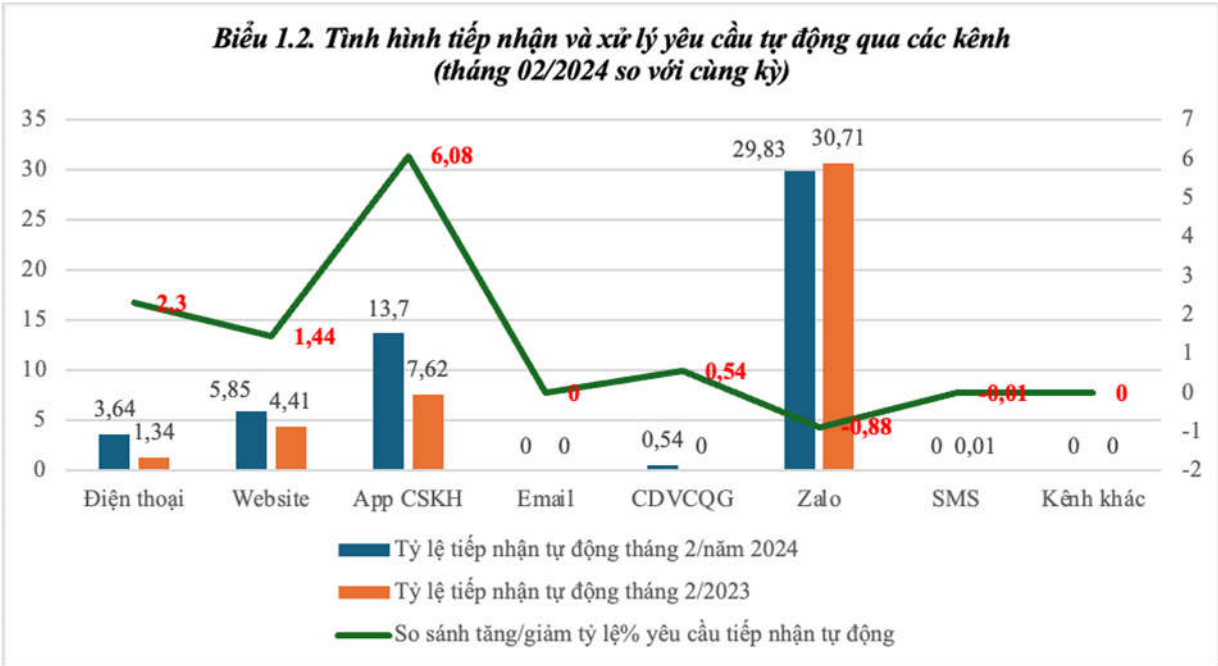
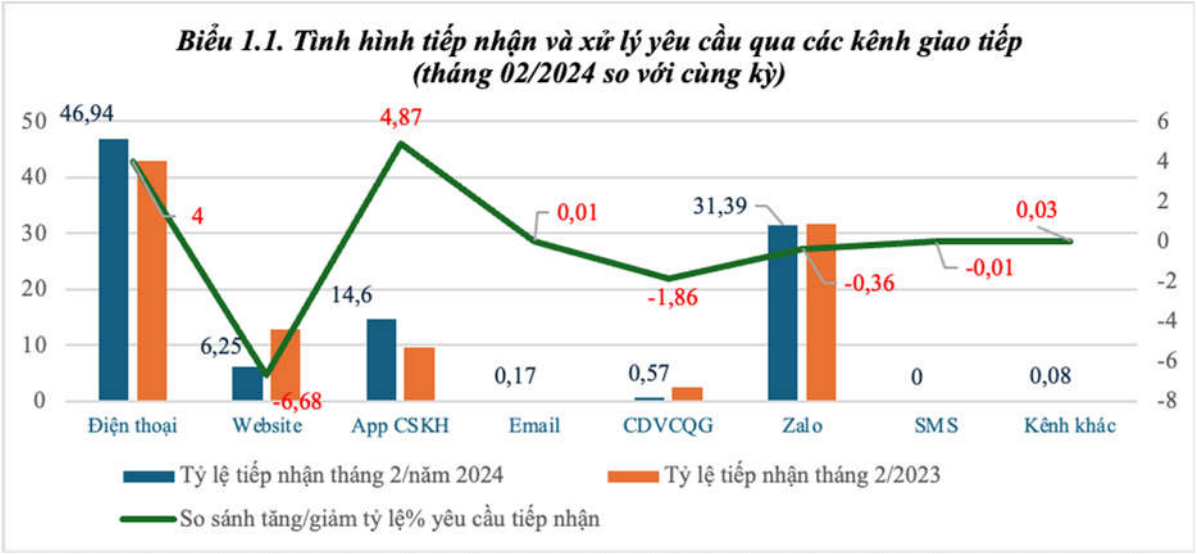
PHỤ LỤC 7. LƯU ĐỒ XỬ LÝ, GIẢI ĐÁP CÁC YÊU CẦU KHÁC CỦA KH

Bước	Nội dung	Phân công	Thời gian thực hiện	Diễn giải	
1				Bắt đầu	
2				KH liên hệ CPMCC hỏi đáp và các yêu cầu DV khác	
3				Khai thác thông tin KH từ CRM (Mã KH, mã yêu cầu, tên, địa chỉ, email, SĐT)	
4				Giải đáp thắc mắc, hướng dẫn thủ tục	
4.1		CPMCC	Thời gian tiếp nhận: ≤ 20 giây hoặc ≤ 03 hồi chuông điện thoại.	Nếu KH thỏa mãn: Ghi nhận nội dung yêu cầu hoàn tất. Nếu KH chưa thỏa mãn: Xác nhận thông tin KH cung cấp	
4.2			≤ 05 phút.		Ghi nhận yêu cầu KH
4.3				Chuyển yêu cầu đến CTĐL/ĐQLĐKV	
4.4			CTĐL/ĐQLĐKV	Tùy từng loại yêu cầu dịch vụ (theo QĐ 3913/QĐ-EVNCPC ngày 30/5/2025).	Tiếp nhận từ CRM.
4.5				Liên hệ KH, thực hiện giải quyết theo quy định.	
4.6				Cập nhật tình trạng xử lý trên CRM	
5					Kết thúc.

Ghi chú: Bao gồm: Nhập chung hóa đơn nhiều điểm đo, thêm điểm dùng điện, di dời trụ điện, hỏi đáp và các yêu cầu khác...

2.5	Zalo																			
2.6	SMS																			
2.7	Kênh khác																			

(Chi tiết xem báo cáo tại.....)



1.2. Tiếp nhận qua các kênh giao tiếp theo nhóm dịch vụ:

Đánh giá yêu cầu tiếp nhận qua các kênh theo nhóm dịch vụ.

Số liệu báo cáo theo Bảng 1.2.

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	EVNCPC-KD/QT.45
Ban hành: 01	Trang 30/37

Bảng 1.2. Tiếp nhận qua các kênh giao tiếp theo nhóm dịch vụ

STT	Nội dung	Điện thoại	Website	App	Email	CDVC QG	Zalo	SMS	Kênh khác	Tổng	Tỷ trọng
1	Cấp điện mới										
2	Dịch vụ trong quá trình sử dụng điện										
3	Dịch vụ khác										
4	Phản ánh/Kiến nghị										
5	Tra cứu										
	Tổng cộng										

(Chi tiết xem báo cáo tại.....)

1.3. Tổng đài 19001909:

Đánh giá:

- Số lượng, tỷ lệ cuộc gọi đến tổng đài trong tháng, cuộc gọi được tiếp nhận qua ĐTV, IVR, cuộc gọi tiếp nhận trong thời gian 20s.
 - Đánh giá về số lượng, tỷ lệ% cuộc gọi nhờ (so sánh số liệu tháng báo cáo/ lũy kế so với cùng kỳ, phân tích nguyên nhân tăng/giảm); các khung thời gian cao điểm cuộc gọi đến, cuộc gọi nhờ.
 - Đánh giá về năng suất tiếp nhận qua tổng đài (qua ĐTV, qua IVR...)
 - Đánh giá thời gian đàm thoại trung bình so với cùng kỳ, so với tháng trước.
- Số liệu báo cáo theo Bảng 1.3

Bảng 1.3. Tình hình hoạt động của Tổng đài 19001909

TT	Nội dung	Đơn vị tính	Tháng ...	Tháng ...	So sánh cùng kỳ (+/-)	Lũy kế năm ...	Lũy kế năm ...	So sánh cùng kỳ (+/-)
1	2	3	4	5	6=4-5	7	8	9=7-8
1	Tổng số cuộc gọi đến	cuộc gọi						
1.1	Tổng số cuộc gọi tiếp nhận qua tổng đài	cuộc gọi						
<i>a</i>	<i>- Số cuộc gọi Điện thoại viên tiếp nhận (ON)</i>	<i>cuộc gọi</i>						
<i>b</i>	<i>- Số cuộc gọi qua tổng đài IVR</i>	<i>cuộc gọi</i>						
1.2	Số cuộc gọi bị nhờ	cuộc gọi						
<i>a</i>	<i>Số cuộc gọi bị nhờ của Điện thoại viên</i>	<i>cuộc gọi</i>						
<i>b</i>	<i>Số cuộc gọi bị nhờ trong hàng đợi</i>	<i>cuộc gọi</i>						

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	EVNCPC-KD/QT.45
Ban hành: 01	Trang 31/37

TT	Nội dung	Đơn vị tính	Tháng ...	Tháng ...	So sánh cùng kỳ (+/-)	Lũy kế năm ...	Lũy kế năm ...	So sánh cùng kỳ (+/-)
2	Mức độ phục vụ của tổng đài							
2.1	Tỷ lệ tiếp nhận trên tổng số cuộc gọi đến	%						
a	Số cuộc gọi được tiếp nhận <= 20 giây (03 hồi chuông)	cuộc gọi						
b	Tỷ lệ tiếp nhận <= 20 giây trên tổng số cuộc gọi đến	%						
2.2	Tỷ lệ cuộc gọi nhớ trên tổng số cuộc gọi đến	%						
3	Năng suất tiếp nhận qua tổng đài	cuộc gọi/ngày						
3.1	Điện thoại viên tiếp nhận							
a	Bình quân theo ngày	cuộc gọi/ngày						
b	Bình quân theo ĐTV	cuộc gọi/ngày/ĐTV						
3.2	Tổng đài IVR	cuộc gọi/ngày						
4	Thời gian đàm thoại trung bình	phút/cuộc gọi						

(Chi tiết xem báo cáo tại.....)

1.4. Tình hình tương tác qua các kênh Web, Zalo, App

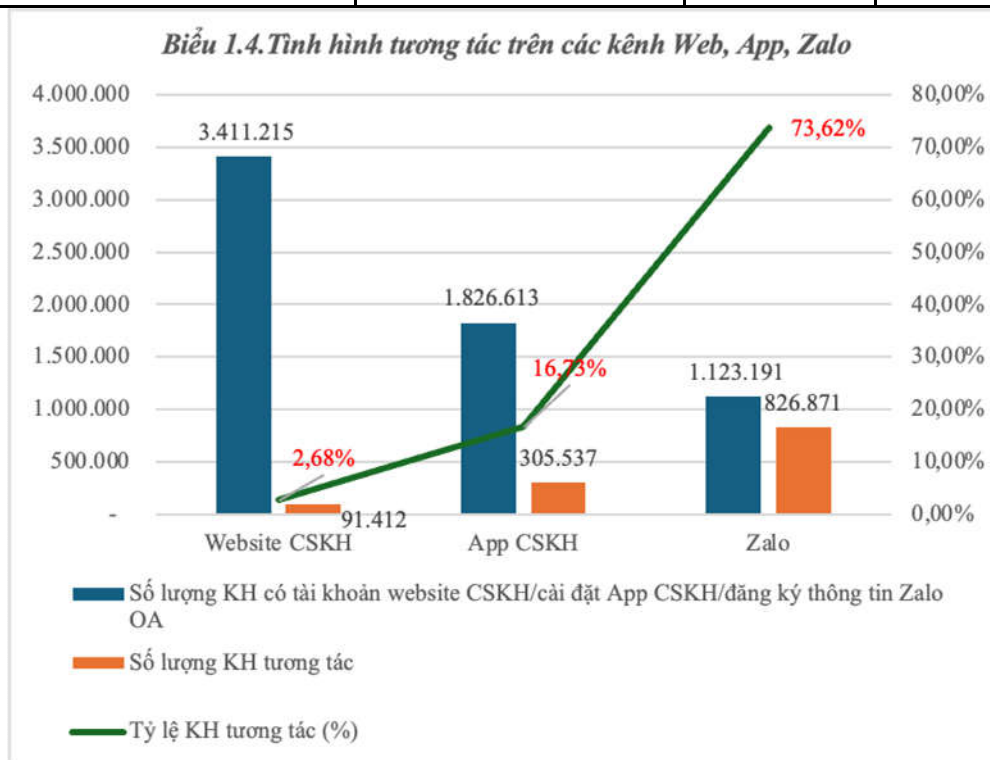
Đánh giá tình hình tương tác qua các kênh Web, Zalo, App. Số liệu báo cáo theo Bảng 1.4.

Bảng 1.4. Tình hình tương tác trên các kênh Web, Zalo, App

STT	Kênh tương tác	Số lượng KH có tài khoản website CSKH/cài đặt App CSKH/dăng ký thông tin Zalo OA (KH)	Số lượng KH tương tác (KH)	Tỷ lệ KH tương tác (%)
	Tháng ...			
1	Website CSKH			
2	App CSKH			
3	Zalo			
	Tổng cộng			
	Quý ...			

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	EVNCPC-KD/QT.45
Ban hành: 01	Trang 32/37

1	Website CSKH			
2	App CSKH			
3	Zalo			
	Tổng cộng			
	Lũy kế năm ...			
1	Website CSKH			
2	App CSKH			
3	Zalo			
	Tổng cộng			



(Chi tiết xem báo cáo tại.....)

II. Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ của ngành điện

2.1. Khảo sát đánh giá chất lượng giải quyết yêu cầu của KH liên hệ Trung tâm

Khảo sát đánh giá chất lượng giải quyết yêu cầu khách hàng liên hệ Trung tâm trong tháng. Số liệu báo cáo theo Bảng 2.1.

Bảng 2.1. Tổng hợp theo kênh thực hiện khảo sát

STT	Nội dung	ĐVT	Kênh thực hiện khảo sát		
			Điện thoại gọi ra (outbound)	Trực tuyến/Tự động	
				App CSKH	Tổng đài IVR

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	EVNCPC-KD/QT.45
Ban hành: 01	Trang 33/37

1	Thực hiện khảo sát					
1.1	Tổng số thực hiện khảo sát	KH				
1.2	Số lượng khảo sát thành công	KH				
1.3	Tỷ lệ khảo sát thành công	%				
2	Kết quả khảo sát					
2.1	Số lượng KH hài lòng	KH				
2.2	Số lượng KH không hài lòng	KH				
2.3	Số lượng KH không ý kiến	KH				
2.4	Tỷ lệ hài lòng (=2.1/1.2)	%				
2.5	Tỷ lệ không hài lòng	%				

Đánh giá về các trường hợp khách hàng không hài lòng và giải pháp để nâng cao tỷ lệ khách hàng hài lòng.

Bảng 2.2. Tổng hợp theo nhóm dịch vụ

STT	Nội dung	ĐVT	Phân loại theo nhóm dịch vụ					Tổng cộng	
			Cấp điện mới		Dịch vụ trong quá trình sử dụng điện	Dịch vụ khác	Phản ánh/ Kiến nghị		Tra cứu
			Trung áp	Hạ áp					
1	Tổng số thực hiện khảo sát								
1.1	Tổng số thực hiện khảo sát								
1.2	Số lượng khảo sát thành công	KH							
1.3	Tỷ lệ khảo sát thành công	%							
2	Kết quả khảo sát								
2.1	Số lượng KH hài lòng	KH							
2.2	Số lượng KH không hài lòng	KH							
2.3	Số lượng KH không ý kiến	KH							
2.4	Tỷ lệ hài lòng (=2.1/1.2)	%							
2.5	Tỷ lệ không hài lòng	%							

2.2. Gọi ra nhận biết về Trung tâm:

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	EVNCPC-KD/QT.45
Ban hành: 01	Trang 34/37

Bảng 2.3. Tổng hợp kết quả gọi ra khảo sát nhận biết về Trung tâm (tháng...)

	Nội dung	Tháng	Quý	Lũy kế
1.1	Tổng số thực hiện khảo sát			
1.2	Tổng số KH biết đến các kênh CSKH			
1.3	<i>Tỷ lệ khách hàng biết đến các kênh CSKH (1.2)/(1.1)</i>			

III. Tình hình phối hợp giữa CPCCC và các CTĐL

Đánh giá tình hình tiếp nhận yêu cầu trong tháng, lũy kế đến tháng báo cáo; số yêu cầu xử lý tại Trung tâm, yêu cầu chuyển CTĐL xử lý.

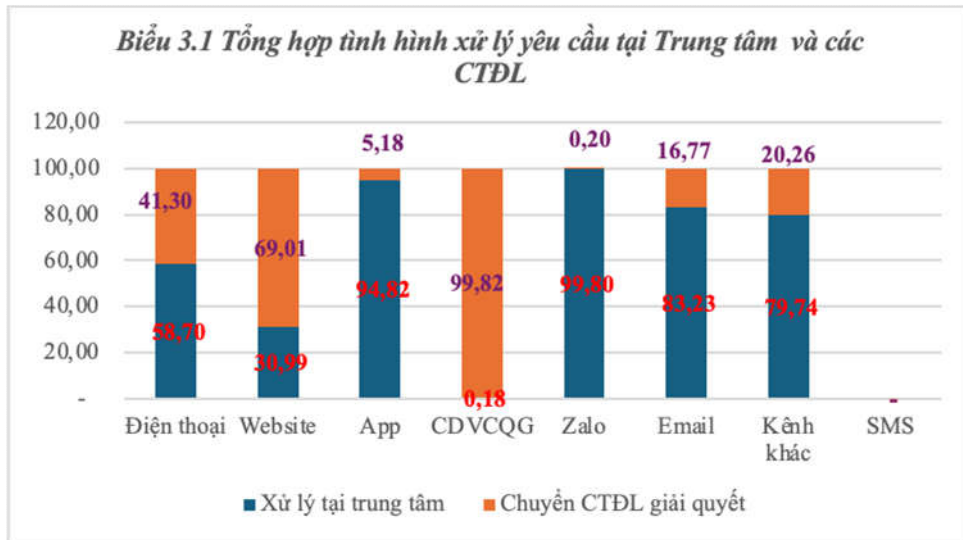
Đánh giá công tác phối hợp giữa CPCCC và CTĐL (đánh giá về phiếu quá hạn xử lý/gọi nhiều lần/trường hợp KH bức xúc, nguyên nhân các trường hợp mất điện cập nhật không đúng quy định, những nội dung chưa có thông tin hoặc trả lời chưa thỏa đáng...). Số liệu báo cáo theo Bảng 3.1 và 3.2.

Bảng 3.1 Tổng hợp tình hình xử lý yêu cầu tại Trung tâm và các CTĐL

STT	Kênh tiếp nhận	Tổng số yêu cầu tiếp nhận	Xử lý tại Trung tâm		Chuyển CTĐL giải quyết	
			Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3=4+6</i>	<i>4</i>	<i>5=4/3</i>	<i>6</i>	<i>7=6/3</i>
	<i>Tổng cộng tháng ...</i>					
1	Điện thoại					
2	Website					
3	App					
4	CDVCQG					
5	Zalo					
6	Email					
7	Kênh khác					
8	SMS					
	<i>Tổng cộng lũy kế năm ...</i>					
1	Điện thoại					
2	Website					
3	App					
4	CDVCQG					
5	Zalo					

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	EVNCPC-KD/QT.45
Ban hành: 01	Trang 35/37

6	Email					
7	Kênh khác					
8	SMS					



Bảng 3.2 Thống kê các trường hợp liên quan trong công tác phối hợp

CTĐL	Tổng số phiếu	Số phiếu chuyển về đơn vị	Phiếu quá hạn xử lý	Phiếu KH gọi nhiều lần		Lịch mất điện cập nhật không đúng quy định	Phản ánh thái độ nhân viên	KH bức xúc	Phản ánh khác
				KH liên hệ \geq 02 lần	Trường hợp (*)				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CTĐL A									
CTĐL B									
CTĐL C									
...									
...									
...									
EVNCPC									

Ghi chú:

+ Các trường hợp ở cột 5 tính số lần KH gọi \geq 02 lần đến CPCCC cho cùng 01 yêu cầu đã báo trước đó, không phân biệt yêu cầu KH trong thời gian/quá thời gian xử lý yêu cầu dịch vụ.

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	EVNCPC-KD/QT.45
Ban hành: 01	Trang 36/37

+ Các trường hợp ở cột 6 (*): Khi KH gọi ≥ 02 lần đến CPHCC cho cùng 01 yêu cầu đã báo trước đó, ĐTV kiểm tra thời gian xử lý yêu cầu dịch vụ đã quá thời hạn quy định:

(Chi tiết xem báo cáo tại).

IV. Tình hình tiếp nhận kiến nghị của KH về dịch vụ

Bảng 4.1. Tình hình tiếp nhận kiến nghị của KH về dịch vụ (tháng...)

CTĐL	Số lượng KH đơn vị quản lý	KH có kiến nghị về dịch vụ		KH không có kiến nghị	
		Số lượng (yêu cầu)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (yêu cầu)	Tỷ lệ (%)
	1	2	3=2/1	4	5=4/1
CTĐL A					
CTĐL B					
CTĐL C					
...					
...					
...					
EVNCPC					

Bảng 4.2. Tỷ lệ% KH kiến nghị theo từng loại dịch vụ (tháng...)

CTĐL	Số lượng KH đơn vị quản lý	Tỷ lệ% KH kiến nghị theo từng loại dịch vụ (%)									
		Ghi chỉ số công tơ		Phản ánh, kiến nghị khác trong quá trình sử dụng điện		Chất lượng điện năng		Tiến trình cấp điện		Khác (*)	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
		1	2=1/1	3	4=3/1	5	6=5/1	7	8=7/1	9	10=9/1
CTĐL A											
CTĐL B											
CTĐL C											
...											
...											
...											
EVNCPC											

Ghi chú: Kiến nghị khác (*) là các loại kiến nghị về: Lịch công tác/mất điện, tiến trình thực hiện dịch vụ HĐMBĐ, hóa đơn tiền điện, phản ánh tiền điện tăng cao, giá bán điện,

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, CÁC BAN EVNCPC, CÁC CÔNG TY ĐIỆN LỰC TRỰC THUỘC VÀ CÔNG TY CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA EVNCPC TRONG CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	EVNCPC-KD/QT.45
Ban hành: 01	Trang 37/37

thanh toán tiền điện, cung cấp thông tin qua các kênh, liên quan đến các khoản chi phí, phản ánh vi phạm sử dụng điện, phản ánh chủ nhà trọ cho thuê bán điện giá cao, thái độ nhân viên.

V. Tình hình quản lý, vận hành hệ thống CNTT

1. Công tác vận hành, theo dõi hệ thống CNTT
2. Công tác phối hợp, phát triển hệ thống

VI. Công tác khác

VII. Các tồn tại, vướng mắc trong tháng

1. Các tồn tại, lưu ý trong công tác chăm sóc khách hàng
2. Các tồn tại, vướng mắc trong công tác quản lý vận hành hệ thống tổng đài và CNTT.

VIII. Kế hoạch trọng tâm tháng đến và đề xuất của Trung tâm

1. Nhiệm vụ trọng tâm.
2. Đề xuất, kiến nghị.