

TỔNG CÔNG TY
ĐIỆN LỰC MIỀN NAM
CÔNG TY ĐIỆN LỰC BÌNH PHƯỚC

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

Số: **1029** /PCBP-TTBVPC

Bình Phước, ngày **14** tháng 5 năm 2018

VP. UBND TỈNH BÌNH PHƯỚC	đáp Văn bản
Số:.....	1162/UBND-NC
ĐẾN Ngày: 15/5/2018	
Chuyển: PNC	
Lưu hồ sơ số:.....	

Kính gửi: Ủy Ban Nhân Dân tỉnh Bình Phước

Thực hiện văn bản số: 1162/UBND-NC ngày 04/5/2018 của UBND tỉnh Bình Phước về xử lý thông tin từ đường dây nóng của Bí thư Tỉnh ủy (Tin số 51 ngày 02/5/2018). Với nội dung kiến nghị của khách hàng sử dụng điện về **Điện thoại liên lạc Điện lực**. Công ty Điện lực Bình Phước phúc đáp nội dung cụ thể như sau:

Với tinh thần cầu thị, sẵn sàng đáp ứng mọi yêu cầu của khách hàng liên quan đến cung ứng điện một cách nhanh chóng, giải quyết yêu cầu đúng thời gian quy định, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng với cơ chế “một cửa” mọi giao dịch Tổng Công ty Điện lực miền Nam và Công ty Điện lực Bình Phước đã công bố tổng đài chăm sóc khách hàng theo số điện thoại: 19001006/19009000.

Để tất cả quý khách hàng sử dụng điện trên địa bàn tỉnh Bình Phước biết đến số tổng đài chăm sóc khách hàng của ngành điện, Công ty Điện lực Bình Phước đã triển khai quảng bá, truyền thông số điện thoại 19001006/19009000 đến toàn thể khách hàng sử dụng điện với nhiều hình thức như : pano, tờ rơi, trên biên nhận thanh toán tiền điện, thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng...

Việc triển khai chuyên toàn bộ cuộc gọi của bộ phận trực sửa chữa điện, về Trung tâm chăm sóc khách hàng được triển khai thí điểm tại Điện lực Đồng Xoài từ ngày 01/01/2017, các Điện lực còn lại từ ngày 01/07/2017 và Bộ phận Dịch vụ khách hàng được thực hiện từ ngày 27/9/2017 được thực hiện thành 03 giai đoạn, cụ thể:

a. Giai đoạn chuẩn bị: (Triển khai thực hiện trong thời gian 01 tháng)

Cài đặt trên số điện thoại sửa chữa điện câu: “ Điện lực..... xin kính chào quý khách. Kể từ ngày .../.../2017, để báo sự cố mất điện, sự cố điện, quý khách vui lòng gọi điện đến tổng đài CSKH Điện lực miền Nam số 1900.1006. Xin trân trọng cảm ơn”. Sau câu thông báo sẽ đổ chuông và Bộ phận TBVH vẫn tiếp

nhận cuộc gọi bình thường. Cuối cuộc thoại trao đổi, Bộ phận trực ban sẽ tiếp tục nhắc lại “ Kể từ ngày .../.../2017 quý khách vui lòng gọi điện đến tổng đài CSKH Điện lực miền Nam số 1900.1006 để được phục vụ tất cả các nhu cầu về điện”.

Thông báo việc chuyển đổi trực tiếp đến khách hàng lớn, khách hàng ngoài sinh hoạt... thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng.

b. Giai đoạn chuyển tiếp: (Thực hiện trong vòng 01 tháng)

Triển khai đăng ký chuyển cuộc gọi từ số của Bộ phận Trực ban vận hành về số 1900.1006 của TTCSKH để, nếu khách hàng vẫn gọi số của Trực ban vận hành thì cuộc gọi sẽ được chuyển đến TT.CSKH để trả lời.

c. Giai đoạn kết thúc;

Khóa chiều gọi vào số điện thoại của Bộ phận trực ban vận hành, trực sửa chữa điện. Khách hàng có nhu cầu sẽ gọi trực tiếp đến Tổng đài CSKH 1900.1006.


Như vậy, kể từ ngày 01/01/2018 Công ty Điện lực đã cắt hoàn toàn các số điện thoại của Bộ phận trực sửa chữa, Bộ phận dịch vụ khách hàng. Khách hàng sử dụng điện trên địa bàn tỉnh Bình Phước khi có yêu cầu về cung ứng điện, dịch vụ điện liên hệ với tổng đài chăm sóc khách hàng Điện lực miền Nam theo 02 số điện thoại: 19001006/19009000 để được giải quyết.

Công ty Điện lực Bình Phước xin phúc đáp đến UBND tỉnh Bình Phước nội dung trả lời văn bản 1162/UBND-NC như trên./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT,TTBV&PC, (MT.3).

GIÁM ĐỐC



Đỗ Văn Hòa