

Số: 2237/ĐLTB-KD

Trảng Bom, ngày 25 tháng 06 năm 2024

V/v: Hỗ trợ thông báo, vận động người dân sử dụng App CSKH của ngành Điện.

Kính gửi: UBND xã Trung Hoà.

Trước tiên, Điện lực Trảng Bom xin cảm ơn sự hỗ trợ, hợp tác của Quý Ủy ban trong suốt thời gian qua và mong nhận được sự hỗ trợ, hợp tác hơn nữa trong thời gian tới.

Để tiếp tục thực hiện chương trình chuyển đổi số theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, bên cạnh đó trong thời gian tới Tổng Công ty Điện lực Miền Nam sẽ dần thực hiện **ngưng nhắn tin chăm sóc khách hàng trên kênh thông tin Zalo OA**. Để đảm bảo khách hàng sử dụng điện nhận được đầy đủ thông tin, thông báo của ngành điện, trong thời gian qua Điện lực Trảng Bom đã thông báo và phối hợp với khách hàng để **cài đặt App CSKH (chăm sóc khách hàng) của ngành điện**. Việc cài đặt và sử dụng App CSKH đem đến nhiều lợi ích cho khách hàng và ngành điện trong việc trao đổi thông tin như: thông tin ngừng giảm cung cấp điện (lịch cắt điện), thông tin tình hình sử dụng điện của khách, thông tin về chỉ số, hóa đơn tiền điện và nhiều tiện ích dịch vụ điện khác. Tính đến nay toàn huyện Trảng Bom có hơn 30.000 khách hàng đã cài đặt và sử dụng App CSKH của ngành điện chiếm tỷ lệ 30% trên tổng số khách hàng sử dụng điện.

Nhằm đẩy mạnh hơn nữa công tác hướng dẫn cài đặt App CSKH đến toàn thể khách hàng sử dụng điện trên địa bàn huyện, Điện lực Trảng Bom kính đề nghị UBND Xã **hỗ trợ, phối hợp tuyên truyền vận động người dân cài đặt và sử dụng App CSKH như sau:**

1. Đối tượng và phương pháp:

- Vận động người dân sử dụng cài đặt và sử dụng App CSKH thông qua các ấp, tổ dân phố bằng việc gửi tài liệu hướng dẫn cài đặt App CSKH đến các tổ dân phố, các ấp.
- Thông báo vận động cho Cán bộ, Công chức xã cài và sử dụng App CSKH.
- Thông báo vận động qua đài truyền thanh xã và tại các buổi họp tại địa phương.

2. Tài liệu hướng dẫn và đầu mối liên hệ:

- Tài liệu hướng dẫn cài App CSKH đính kèm.
- Trong trường hợp cần tải file hướng dẫn Quý Ủy ban vui lòng liên hệ ông Nguyễn Ngọc Tuyên - Phó Phòng Kinh doanh qua số 0963963479 và Bà Vũ Thị Kim Dung qua số 0962795179 để được hỗ trợ.
- Trong trường hợp có vướng mắc trong việc cài App CSKH vui lòng liên hệ trung tâm chăm sóc khách hàng theo số điện thoại 19001006, 19009000 để được hướng dẫn.

Bên cạnh đó, hiện nay Tổng Công ty Điện lực Miền Nam đang tổ chức Cuộc thi “Tiết kiệm điện thành thói quen” trên nền tảng App CSKH với giải thưởng lên đến 2 triệu đồng. Do đó kính đề nghị Quý Ủy Ban thông báo cho toàn thể Cán bộ công chức và nhân dân trên địa bàn xã biết để tham dự.

Điện lực Trảng Bom rất mong nhận được sự quan tâm, hỗ trợ của Quý Ủy ban.

Trân trọng kính chào./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KD.





HƯỚNG DẪN CÀI ĐẶT ỨNG DỤNG CSKH TRÊN THIẾT BỊ DI ĐỘNG (APP CSKH EVNSPC)

Bước 1. Tải ứng dụng trên thiết bị di động:

Vào kho ứng dụng CH Play (đối với hệ điều hành Android) hoặc App store (đối với hệ điều hành IOS), vào ô tìm kiếm gõ CSKH EVN SPC, chọn cài đặt ứng dụng CSKH EVN SPC hoặc sử dụng tiện ích quét mã vạch QR code và quét mã, chọn OK, cài đặt ứng dụng CSKH EVNSPC.

Bước 2. Đăng ký tài khoản:

Đăng nhập Mã Khách hàng (PK10000.....được ghi trên hóa đơn tiền điện). Nếu tài khoản đã được đăng ký chương trình sẽ thông báo Mã Khách hàng trên đã có tài khoản, khi đó khách hàng chỉ cần đăng nhập để tra cứu tại bước 3. Nếu tài khoản chưa được đăng ký, khách hàng vui lòng liên hệ Tổng đài 19001006, 19009000 để nhân viên đăng ký tài khoản cho khách hàng sau đó đăng nhập để tra cứu tại bước 3.

Bước 3. Đăng nhập tài khoản:

Tại đây khách hàng có thể thực hiện đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản đã đăng ký trước đó.

- **Tài khoản:** Tên tài khoản đăng nhập hệ thống đã được tạo chính là Mã khách hàng PK10000..... (Mã khách hàng gồm 13 chữ số bắt đầu bằng PK10000.....được ghi trên hóa đơn tiền điện)
- **Mật khẩu:** Mật khẩu vào hệ thống của khách hàng thường đã được tạo chính là Mã khách hàng hoặc 123456 hoặc 12345678. Sau khi đăng nhập thành công màn hình sẽ hiển thị:
- **Trang chủ:**

Tại đây khách hàng có thể tra cứu hóa đơn điện tử, thanh toán tiền điện trực tuyến, lịch sử thanh toán, tra cứu biểu đồ, lịch giảm ngừng cung cấp điện, báo mất điện, điểm thu tiền điện.

➤ **Dịch vụ:**

Tại đây khách hàng có thể: Đăng ký cấp điện, thay đổi vị trí thiết bị đo đếm, thay đổi mục đích sử dụng điện, báo chỉ số....

➤ **Tra cứu:**

Tại đây khách hàng có thể tra cứu các thông tin liên quan đến việc sử dụng điện bao gồm các thông tin về chỉ số, hóa đơn, nợ tiền điện, thanh toán tiền điện, lịch ngừng giảm cung cấp điện...

➤ **Thông tin liên hệ:** Khách hàng có thể liên hệ trực tiếp với trung tâm chăm sóc khách hàng Tổng Công Ty Điện lực Miền Nam qua Tổng đài 19001006, 19009000 để được hỗ trợ.

Trân trọng cảm ơn.

