

Số: /EVNCPC-KD+TT  
V/v Triển khai giá bán điện cho KHSDD  
bị tác động của dịch Covid-19

Kính gửi:

- Các Công ty Điện lực thành viên (CTDL);
- Công ty CNTT Điện lực miền Trung (CPCIT);
- Trung tâm Chăm sóc khách hàng ĐLMT (CPCCC).

Thực hiện văn bản số 2698/BCT-ĐTDL ngày 16/4/2020 của Bộ Công Thương; văn bản số 2739/EVN-KD ngày 16/04/2020 của EVN về việc triển khai thực hiện giá điện cho KHSDD bị ảnh hưởng của dịch Covid-19 (gửi kèm theo), Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai các nội dung sau:

**1. Về việc giảm giá điện, giảm tiền điện, xác định cơ sở lưu trữ và thời gian áp dụng:** Thực hiện theo hướng dẫn tại văn bản số 2739/EVN-KD ngày 16/04/2020.

**2. Tổ chức thực hiện.**

Thực hiện theo các hướng dẫn của EVN tại văn bản 2739/EVN-KD ngày 16/04/2020, ngoài ra cần lưu ý một số nội dung sau:

**2.1. CTDL:**

- Báo cáo UBND, Sở Công Thương, đoàn ĐBQH tỉnh/thành phố về việc thực hiện giảm giá điện, giảm tiền điện cho KH bị tác động của dịch Covid-19.

- Chủ động cung cấp thông tin về việc thực hiện giảm giá điện, giảm tiền điện cho KH đến các cơ quan truyền thông địa phương để tích cực tuyên truyền về hoạt động này.

- Thông báo đến tất cả các khách hàng thông qua Web, Email, SMS, App CSKH, Zalo, Facebook, v.v... cùng các phương tiện truyền thông về việc hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện.

- Phổ biến các văn bản hướng dẫn đến toàn bộ CBNV trong đơn vị nắm bắt và thực hiện, đặc biệt là lực lượng giao tiếp, tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, trong đó nắm vững các nội dung về “*thời gian áp dụng, đối tượng khách hàng được hỗ trợ, cách thức tính toán hóa đơn được giảm giá điện, giảm tiền điện*”.

- Bố trí cán bộ thực hiện giao tiếp khách hàng phối hợp với nhân viên TT CSKH để giải đáp, xử lý kịp thời, chính xác các yêu cầu của khách hàng liên quan đến điều chỉnh giá điện, không để xảy ra sai sót làm khách hàng phản ứng, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, uy tín của EVNCPC.

- Lưu ý kiểm soát hóa đơn trước khi ban hành để tránh sai sót, đặc biệt là các trường hợp khách hàng có sự thay đổi trong kỳ hóa đơn (treo tháo hệ thống đo đếm, thay đổi biên bản tỷ lệ giá, thay đổi mục đích sử dụng...).

- Phối hợp kiểm tra sau khi CPCIT cập nhật phiên bản CMIS, kiểm thử chương trình tính hóa đơn, đặc biệt chú trọng các đối tượng KH được giảm trừ.

- Sau khi phát hành hóa đơn hàng tháng cho các đối tượng khách hàng được giảm giá, giảm tiền điện, cần lập báo cáo chi tiết, giao nhiệm vụ cho Phòng Kinh doanh, Pháp chế rà soát trình lãnh đạo Công ty ký duyệt, gửi file mềm về Tổng công ty (Ban Kinh doanh) đối chiếu, theo dõi việc thực hiện.

- Kết thúc đợt hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện cho KH bị tác động của dịch Covid-19, đơn vị thực hiện thống kê số lượt KH, tổng số tiền đã được hỗ trợ; phân tích ảnh hưởng đến các chỉ tiêu kinh doanh báo cáo về TCT.

## **2.2. CPCIT:**

- Chủ động phối hợp chặt chẽ với EVNICT để tiếp nhận và cập nhật phiên bản tính hóa đơn cho các đối tượng khách hàng ảnh hưởng dịch Covid-19 kịp thời.

- Phối hợp các CTĐL kiểm thử trước khi vận hành chính thức, hỗ trợ xử lý các vướng mắc trong quá trình thực hiện.

## **2.3. CPCCC:**

- Đăng tải các văn bản pháp lý của Bộ Công thương, EVN, EVNCPC quy định về giá điện, chương trình giảm giá điện, giảm tiền điện lên website CSKH; hiệu chỉnh công cụ tính toán hóa đơn tiền điện trên website CSKH cho phù hợp.

- Gửi thông báo cho khách hàng qua App CSKH, Zalo về chương trình giảm giá điện, giảm tiền điện.

- Phổ biến nội dung các văn bản hướng dẫn đến tất cả CBCNV; bố trí lực lượng ĐTV ứng trực, phối hợp chặt chẽ bộ phận GTKH các Công ty điện lực, giải đáp cặn kẽ về chương trình giảm giá điện, giảm tiền điện, quy trình phúc tra chỉ số công tơ, các công cụ theo dõi tiêu thụ điện năng, cách tính hóa đơn tiền điện, các vướng mắc phát sinh, v.v... cho các khách hàng có kiến nghị.

- Phối hợp với EVNICT tiếp nhận công cụ tính toán hóa đơn trực tuyến phục vụ tính toán thay đổi giá điện trên website CSKH.

## **2.4. Ban Truyền thông EVNCPC:**

- Chủ động cung cấp thông tin, tuyên truyền về chương trình hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện cho KH bị tác động của dịch Covid-19.

- Đăng tải lên các website, Fanpage mạng xã hội của EVNCPC về chương trình.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị nghiên cứu, phổ biến kỹ các văn bản, chỉ đạo đến CBNV có liên quan hiểu rõ, nhuần nhuyễn và thực hiện đúng, có hiệu quả.

### ***Nơi nhận:***

- Như trên;
- HĐTV (báo cáo);
- Ban TGD;
- EMEC, CPCIT;
- Các Ban EVNCPC;
- Lưu: VP, KD, TT.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**