

2599

TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM  
TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC



**EVN NPC**

**QUY ĐỊNH  
CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH  
HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC**

**Ký mã hiệu : EVN NPC.KD/QuyĐ.01**

**Lần ban hành : 01**

	<b>Soạn thảo</b>	<b>Soát xét</b>	<b>Phê duyệt</b>
Họ và tên	Đỗ Văn Năm Ôn Phương Mai Trịnh Bá Huy	Lê Quang Thái Đỗ Tuấn Anh	Thiều Kim Quỳnh
Ngày	24/8/2017	28/8/2017	30/8/2017
Chữ ký			

Số: **2599** / QĐ - EVNNPC

Hà Nội, ngày **30** tháng 8 năm 2017

## QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành “Quy định chăm sóc và đánh giá sự hài lòng khách hàng của Tổng Công ty Điện lực miền Bắc”

### TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC

Căn cứ quyết định số 0789/QĐ-BCT ngày 05/02/2010 của Bộ Công Thương về việc thành lập Công ty mẹ - Tổng Công ty Điện lực Miền Bắc;

Căn cứ Quyết định số 11/QĐ-EVN ngày 16 tháng 01 năm 2015 của Hội đồng thành viên Tập đoàn điện lực Việt Nam về việc phê duyệt Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng Công ty Điện lực miền Bắc;

Theo đề nghị của Ông Trưởng Ban Kinh doanh,

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “**Quy định chăm sóc và đánh giá sự hài lòng khách hàng của Tổng Công ty Điện lực miền Bắc**”.

**Điều 2.** Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký quyết định ban hành thay thế cho:

1. Quy trình chăm sóc khách hàng của Tổng Công ty Điện lực miền Bắc được ban hành theo quyết định số: 3282/QĐ-EVNNPC ngày 07/10/2015 (Số ký hiệu VB: EVNNPC.KĐĐN/QT.02);

2. Quy định đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng sử dụng điện trên địa bàn các tỉnh, thành phố do NPC cung cấp được ban hành theo quyết định số: 3924/QĐ-EVNNPC ngày 12/12/2014 (Số ký hiệu VB: EVNNPC.KĐĐN/QĐ.01);

3. Quy định tổ chức hoạt động phòng giao dịch khách hàng cấp Công ty, Điện lực trong EVNNPC được ban hành theo quyết định số: 694/QĐ-EVNNPC ngày 12/4/2013 (Số ký hiệu VB: EVNNPC.KĐĐN/QĐ.05);

4. Quy định phối hợp vận hành hệ thống thông tin chăm sóc khách hàng giữa các đơn vị của TCTĐLMB được ban hành theo quyết định số: 1065/QĐ-EVNNPC ngày 21/4/2016 (Số ký hiệu VB: EVNNPC.CNTT/QĐ.15).

**Điều 3.** Trưởng các Ban chức năng Tổng công ty, Giám đốc các Công ty Điện lực, Điện lực, Công ty Lưới điện cao thế miền Bắc, Công ty Công nghệ thông tin Điện lực miền Bắc, Trung tâm chăm sóc khách hàng căn cứ quyết định thi hành./.


**Nơi nhận:**

- Như điều 3 (E-office);
- Ban TGD (E-office) ;
- KSV chuyên trách (E-office);
- Thường trực ISO;
- Lưu: VT, KD.



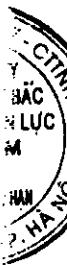
**Thiều Kim Quỳnh**




 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH          CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI          LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG          CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

## MỤC LỤC

		Trang
	Mục lục	1
Chương I	Quy định chung	2
Chương II	Quy định phòng giao dịch khách hàng kiểu mẫu	5
Chương III	Quy định chăm sóc khách hàng	8
Chương IV	Quy định đánh giá sự hài lòng của khách hàng	17
Chương V	Quy định phối hợp vận hành hệ thống CNTT chăm sóc khách hàng	18
Chương VI	Tổ chức thực hiện	28



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### **Điều 1. Mục tiêu**

- Tạo ra bước chuyển biến mang tính đột phá thực sự trong công tác dịch vụ khách hàng ở các Công ty Điện lực theo phương châm:

Dễ tiếp cận - Dễ tham gia- Dễ giám sát các dịch vụ của ngành điện.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, tác phong phục vụ, đảm bảo tốt về chất lượng, đẹp về hình thức, thuận tiện, thân thiện, đúng pháp luật.

- Đưa ra các tiêu chí cụ thể đánh giá về công tác dịch vụ khách hàng, làm cơ sở để giao chỉ tiêu và giám sát các đơn vị thực hiện cho các năm tiếp theo.

### **Điều 2. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định việc chăm sóc và đánh giá sự hài lòng của khách hàng về sản phẩm và dịch vụ cung cấp điện của Tổng công ty Điện lực miền Bắc.

### **Điều 3. Đối tượng áp dụng**

Quy định này được áp dụng đối với các Ban chức năng, Công ty Lưới điện cao thế miền Bắc, Công ty Công nghệ thông tin Điện lực miền Bắc, Trung tâm chăm sóc khách hàng, Công ty Điện lực, Điện lực và các đơn vị liên quan thuộc Tổng công ty Điện lực miền Bắc.

### **Điều 4. Trách nhiệm áp dụng**

4.1. Căn cứ nội dung của quy định này, các Công ty Điện lực có trách nhiệm ban hành các trình tự giải quyết đối với các loại hình dịch vụ để phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị mình và áp dụng thống nhất đối với tất cả các đơn vị trực thuộc.

4.2. Các Công ty Điện lực, Trung tâm chăm sóc khách hàng có trách nhiệm:

Hàng năm, tổ chức bồi huấn, kiểm tra, sát hạch các nội dung của Quy định này cho cán bộ quản lý, giao dịch viên và các bộ phận liên quan.


4.3. Công ty Lưới điện cao thế miền Bắc, Công ty Công nghệ thông tin Điện lực miền Bắc, Trung tâm chăm sóc khách hàng có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị liên quan để đảm bảo chất lượng dịch vụ cho khách hàng.

### **Điều 5. Tài liệu tham khảo**

Quy định này dựa trên cơ sở các văn bản quy phạm pháp luật, quy trình, quy phạm như sau:

- Luật Điện lực của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 2004, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Điện lực và các văn bản hướng dẫn thi hành, các thông tư, nghị định của Bộ Công thương.


- Quy định các dịch vụ điện; Quy trình an toàn điện; Quy trình kinh doanh điện năng áp dụng trong Tập đoàn Điện lực quốc gia Việt Nam.

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

### Điều 6. Các từ ngữ viết tắt


- Hệ thống công nghệ thông tin chăm sóc khách hàng: Là hệ thống thiết bị, kênh truyền và hệ thống ứng dụng phục vụ cho các dịch vụ chăm sóc khách hàng của EVNNPC, cụ thể bao gồm: Hệ thống thiết bị, kênh truyền; Hệ thống tổng đài IP; Hệ thống máy chủ và phần mềm; Hệ thống mạng WAN; Kênh kết nối dịch vụ thoại VoIP.
- Hệ thống phần mềm ứng dụng lõi gồm: Hệ thống phần mềm tích hợp đàm thoại và máy tính CTI; Phần mềm trả lời yêu cầu tự động – IVR; Phần mềm quản lý gọi lại sau – Callback Manager; Phần mềm phân phối liên lạc tự động ACD, Inbound, Outbound và Multimedia; Phần mềm quản lý quan hệ khách hàng – CRM
- Cơ sở dữ liệu (CSDL): Là dữ liệu của hệ thống phần mềm ứng dụng cho các dịch vụ chăm sóc khách hàng.
- Các chữ viết tắt

CBCNV	Cán bộ công nhân viên
CMIS	Hệ thống thông tin quản lý khách hàng
CTĐL	Công ty Điện lực
CRM	Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng
ĐL	Điện lực
DVKH	Dịch vụ khách hàng
HĐMBĐ	Hợp đồng mua bán điện
TCTĐL hoặc EVNNPC	Tổng công ty Điện lực miền Bắc
TTCSKH hoặc NPC.CC	Trung tâm chăm sóc khách hàng trực thuộc Tổng công ty Điện lực miền Bắc
NPC/IT	Công ty Công nghệ thông tin Điện lực miền Bắc
CNTT	Công nghệ thông tin
GDV	Giao dịch viên
KH	Khách hàng
NGC	Công ty Lưới điện cao thế miền Bắc
CSDL	Cơ sở dữ liệu

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

CNLDCT	Chi nhánh lưới điện cao thế
OMS	Chương trình phần mềm quản lý mất điện - tính toán độ tin cậy lưới điện
KTGSMBĐ	Kiểm tra Giám sát mua bán điện



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

## Chương II

### QUY ĐỊNH PHÒNG GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG KIỂU MẪU

#### Điều 7. Tiêu chuẩn

- Phòng giao dịch khách hàng là bộ mặt của các đơn vị, có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao uy tín và hình ảnh của doanh nghiệp đối với cộng đồng, vì vậy phải được bố trí ở vị trí trung tâm của các trụ sở. Đảm bảo tiêu chuẩn ở vị trí trung tâm, tầng 1 các trụ sở, dễ nhận biết, sạch sẽ, nổi bật, dễ quan sát.

- Diện tích tối thiểu đối với cấp Điện lực Quận huyện: 25m<sup>2</sup>.

- Diện tích tối thiểu đối với cấp Công ty Điện lực: 30m<sup>2</sup>.

- Bộ phận nghiệp vụ của phòng Kinh doanh phải được bố trí liền kề với phòng giao dịch để tạo sự liên hoàn khi làm việc. Với các phòng giao dịch có kích thước rộng hơn quy chuẩn, các đơn vị phải bố trí các bộ phận nghiệp vụ làm việc ngay tại phòng giao dịch để tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng.

#### Điều 8. Quy cách, trang thiết bị

- Quy cách về màu sắc, logo, slogan, bàn ghế, hòm thư góp ý.....: Theo quy định của Tổng công ty.

- Các nội dung niêm yết theo Quy trình kinh doanh: Gồm 7 nội dung (xem phụ lục chi tiết).

- Tivi LCD tối thiểu 40 inch, để chạy các thông tin (thông tin chạy trên LCD xem chi tiết).

- Mỗi phòng giao dịch 01 máy in có tính năng fax văn bản A4, 02 hoặc 03 máy tính, tối thiểu 01 điện thoại có 3 đường line, ghi âm trực tiếp vào máy tính khi sử dụng.

- Các phòng giao dịch, tổ trực vận hành phải được trang bị bộ lưu điện cho máy tính và sim data 3G/4G để duy trì kết nối với hệ thống CRM (khi có sự cố mất điện trụ sở Điện lực).

#### Điều 9. Các dịch vụ cung cấp cho khách hàng

Các dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo quy định của EVN gồm:

- Dịch vụ cấp điện mới

- Dịch vụ trong quá trình thực hiện HĐMĐĐ

- Các dịch vụ hỗ trợ và tư vấn cho KH sử dụng điện

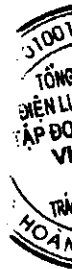
Các Công ty Điện lực phải xây dựng đơn giá cho từng loại hình dịch vụ theo các quy định của nhà nước, Bộ Công thương, EVN, Tổng công ty và được phê duyệt theo đúng các quy định hiện hành để áp dụng thống nhất trong toàn đơn vị trực thuộc và niêm yết công khai tại các điểm giao dịch khách hàng, website.


#### Điều 10. Chức năng, nhiệm vụ của giao dịch viên cấp Công ty Điện lực

Số lượng giao dịch viên: Tối thiểu có 2 giao dịch viên.

##### 10.1 .Giao dịch viên chuyên trách

- Tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu của khách hàng, cập nhật thông tin từ phiếu yêu cầu (Phụ lục 9) vào máy tính, chuyển thông tin tới lãnh đạo để giải quyết, tiếp nhận thông tin phản



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

hồi sau khi giải quyết từ các phòng ban khác để trả lời khách hàng đối với các loại hình dịch vụ và cập nhật kết quả vào hệ thống CRM:

- + Dịch vụ cấp điện mới
- + Dịch vụ trong quá trình thực hiện HĐMBĐ
- + Các dịch vụ hỗ trợ và tư vấn cho KH sử dụng điện
- Cập nhật thông tin chính xác của khách hàng vào phần mềm CMIS.
- Phối hợp với các bộ phận liên quan tại Công ty Điện lực, giám sát và đôn đốc toàn bộ hoạt động của các Điện lực trực thuộc liên quan đến phiếu yêu cầu: Tiếp nhận phiếu yêu cầu chậm, phiếu quá hạn xử lý...

### 10.2. Giao dịch viên quản lý đo đếm

- Dịch vụ kiểm tra, kiểm định thiết bị điện, sửa chữa lưới điện, thí nghiệm thiết bị điện...
- Dịch vụ tư vấn thiết kế, thi công các công trình điện, các thiết bị điện, thuê quản lý vận hành công trình điện...
- Đối với giải đáp tình hình cung ứng điện (các dịch vụ trả lời việc mất điện do sự cố, cắt điện theo kế hoạch...).

### Điều 11. Chức năng, nhiệm vụ của giao dịch viên cấp Điện lực

- Số lượng giao dịch viên: Có tối thiểu 3 giao dịch viên.
- Trường hợp Điện lực có số lượng khách hàng  $\leq 20.000$  bố trí tối thiểu 2 giao dịch viên đối với phòng giao dịch khách hàng.

### 11.1. Giao dịch viên chuyên trách


- Tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu của khách hàng, cập nhật thông tin từ phiếu yêu cầu vào máy tính, chuyển thông tin tới lãnh đạo để giải quyết, tiếp nhận thông tin phản hồi sau khi giải quyết từ các phòng ban khác để trả lời khách hàng và cập nhật kết quả vào hệ thống CRM.
- Giám sát và đôn đốc toàn bộ hoạt động của các bộ phận liên quan đến việc phối hợp giải quyết yêu cầu: Tiếp nhận phiếu yêu cầu chậm, phiếu quá hạn xử lý...

### 11.2. Giao dịch viên quản lý HĐMBĐ

- Tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu của khách hàng về:
  - + Dịch vụ cấp điện mới
  - + Dịch vụ trong quá trình thực hiện HĐMBĐ
  - + Các dịch vụ hỗ trợ và tư vấn cho KH sử dụng điện
- Cập nhật thông tin chính xác của khách hàng vào phần mềm CMIS.

### 11.3. Giao dịch viên quản lý đo đếm

- Dịch vụ kiểm tra, kiểm định thiết bị điện, sửa chữa lưới điện, thí nghiệm thiết bị điện, thuê quản lý vận hành công trình điện...
- Dịch vụ tư vấn thiết kế, thi công các công trình điện, các thiết bị điện.


 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
	<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>		

- Giải đáp tình hình cung ứng điện (các dịch vụ trả lời việc mất điện do sự cố, cắt điện theo kế hoạch...).

**Điều 12. Trang phục công tác và thẻ nghiệp vụ**

Các giao dịch viên phải mặc đồng phục và đeo thẻ nghiệp vụ theo quy định của EVNNPC.

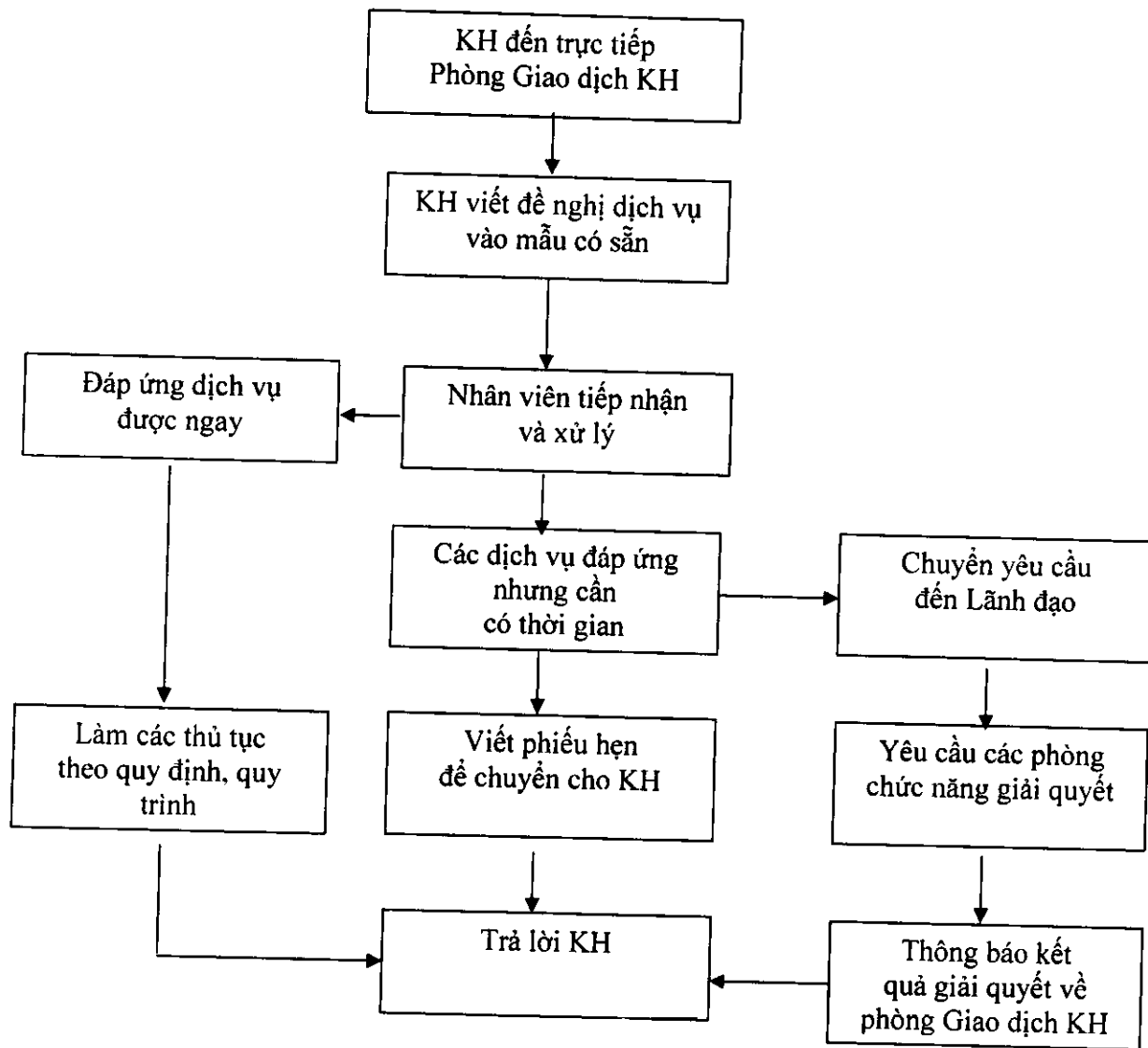
00417  
CÔNG TY  
C MIỀN B  
N ĐIỆN  
T NAM  
CÔNG TY  
H NHIỆM HỒI  
TIỆM -


 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH          CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI          LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG          CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

### Chương III

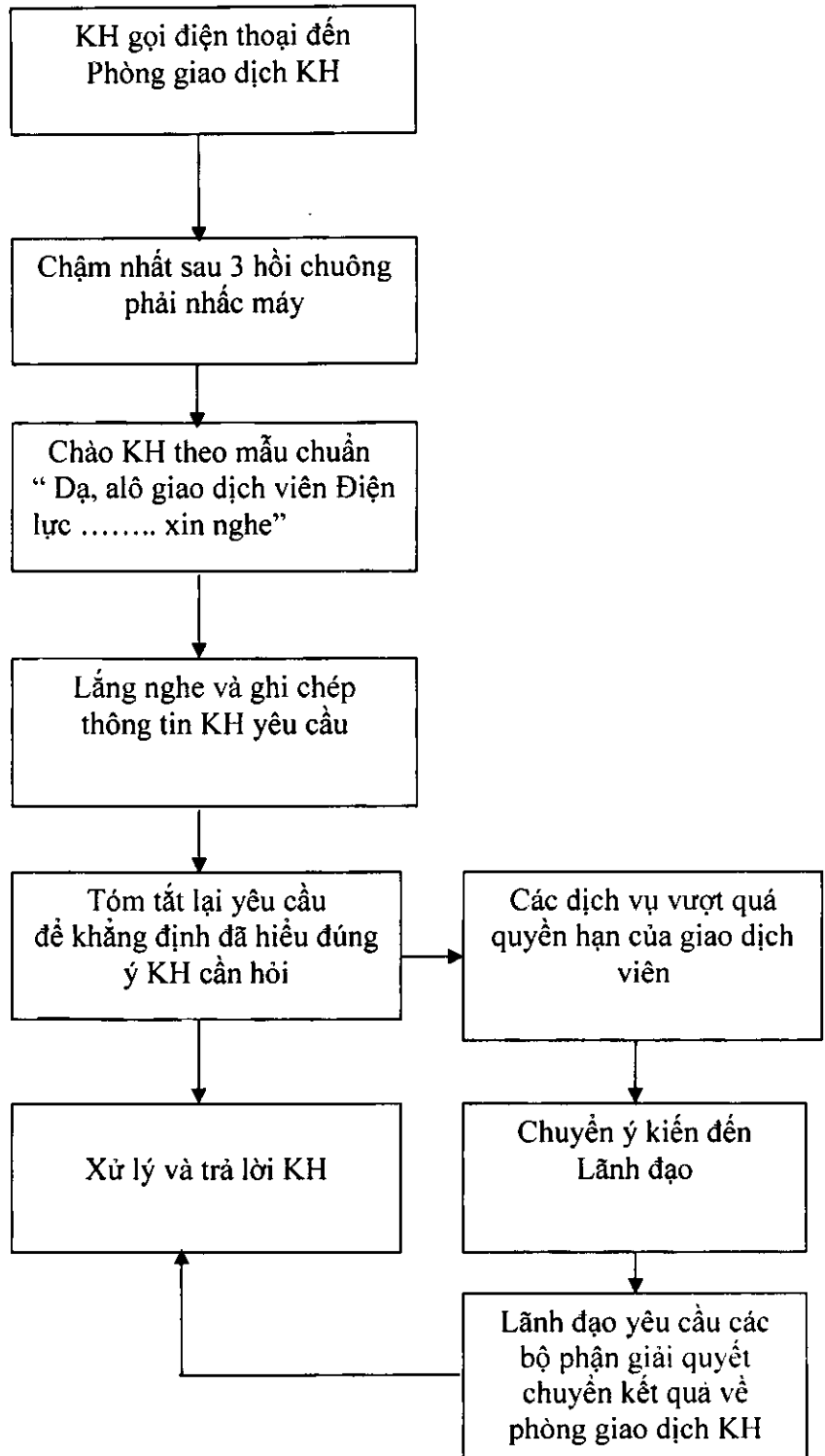
## QUY ĐỊNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG


**Điều 13. Lưu đồ giao tiếp trực tiếp với khách hàng tại phòng Giao dịch Khách hàng**



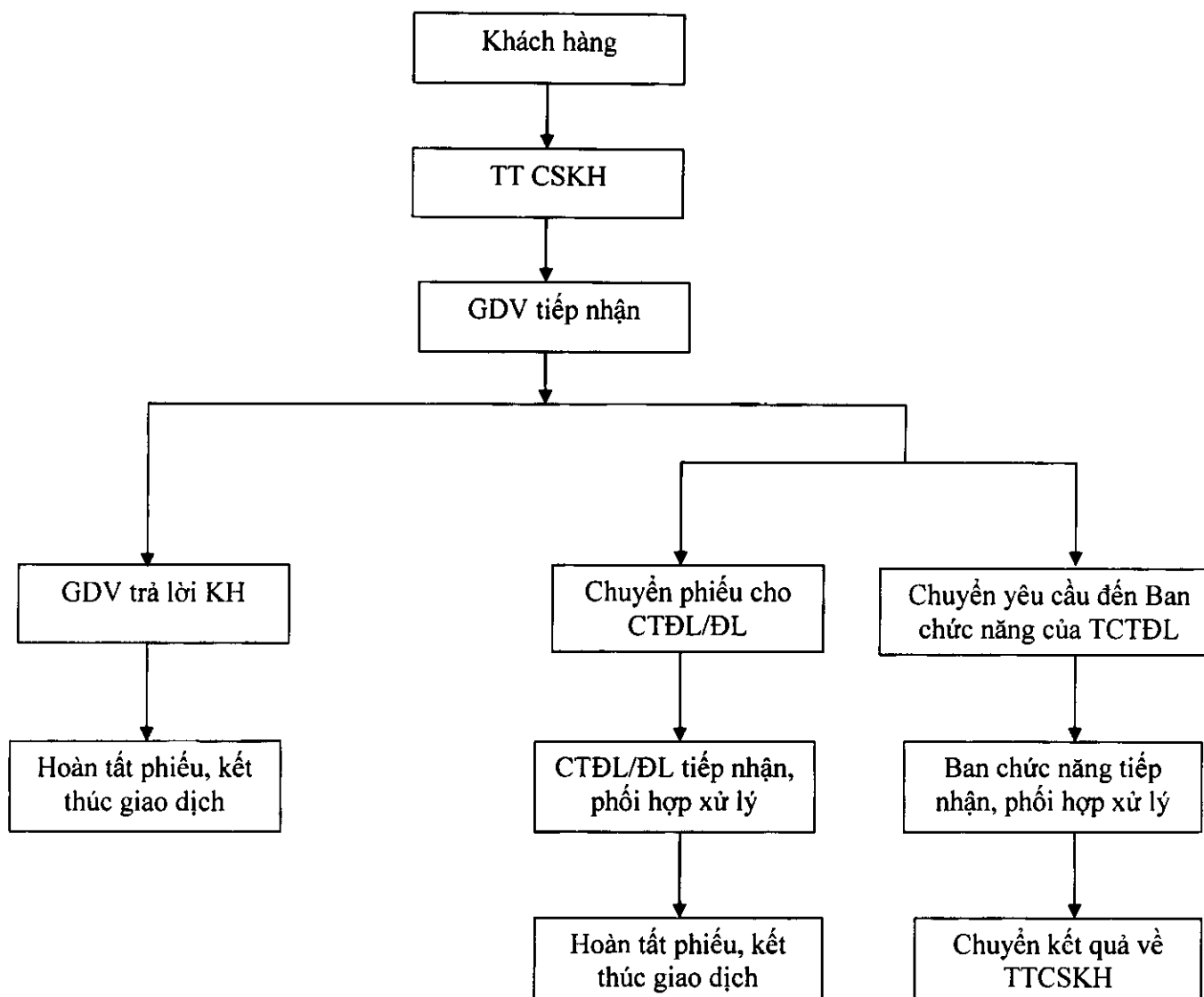
 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	


**Điều 14. Lưu đồ giao tiếp với khách hàng qua điện thoại**



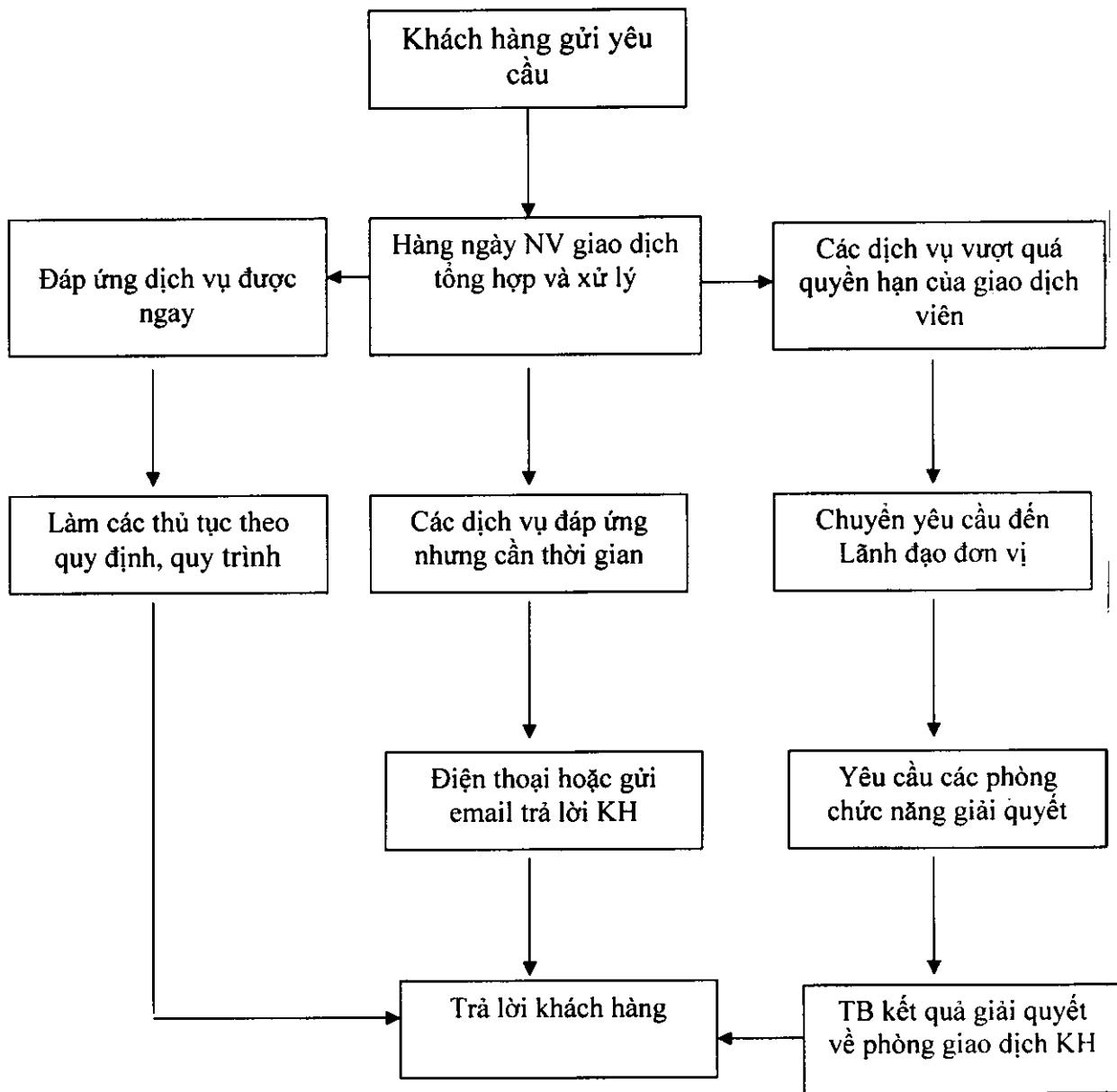
 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	


**Điều 15. Lưu đồ xử lý yêu cầu của KH qua Trung tâm CSKH**



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

**Điều 16. Lưu đồ giao tiếp với khách hàng qua email, Website**



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

### **Điều 17. Quy tắc Giao tiếp với khách hàng**

- CBCNV của Điện lực/Công ty Điện lực giao tiếp trực tiếp hoặc qua điện thoại hoặc bên ngoài trụ sở đơn vị phải thực hiện đúng theo quy định giao tiếp khách hàng của Bộ quy trình kinh doanh điện năng áp dụng trong Tập đoàn Điện lực quốc gia Việt Nam; Bộ quy tắc ứng xử trong Tổng công ty Điện lực miền Bắc và Nội quy lao động của Đơn vị.
- Giải quyết đúng hẹn, đúng nội dung, đầy đủ, rõ ràng những vấn đề mà khách hàng yêu cầu trên cơ sở các quy định của Nhà nước, của TCTĐL và các CTĐL. Cấm tự đặt ra những điều kiện không có trong quy định.
- Tư vấn và hướng dẫn cho KH chi tiết các dịch vụ của ngành như: Tư vấn tiết kiệm điện, hướng dẫn thủ tục lắp đặt công tơ, bảo dưỡng sửa chữa thiết bị điện....
- Cấm lợi dụng cương vị công tác, nhiệm vụ được giao để vòi vĩnh, sách nhiễu, gây phiền hà cho khách hàng, đặc biệt khi đến khách hàng đòi nợ, khảo sát, thi công công trình điện, sửa chữa, nghiệm thu.... Khi nhận được yêu cầu của khách hàng không thuộc phạm vi giải quyết của đơn vị mình, phải giải thích để khách hàng rõ và hướng dẫn khách hàng đến đơn vị có trách nhiệm để giải quyết.
- CBCNV phải thực hiện đầy đủ những quy định của Quy trình kỹ thuật an toàn điện, cấm mọi cử chỉ, lời nói thiếu văn minh, đe dọa, cù quyền, cấm uống rượu, bia trước và trong khi làm nhiệm vụ.
- Căn cứ Quy định các dịch vụ điện và các yêu cầu thực tế của Khách hàng khi có thay đổi, TTCSKH chịu trách nhiệm xây dựng bộ câu trả lời mẫu và trình TCTĐL xem xét, phê duyệt, ban hành.

### **Điều 18. Quy định về cập nhật thông tin CSKH**

#### **18.1. Yêu cầu về cập nhật dữ liệu**

- Thông tin khi ngừng giảm cung cấp điện phải được cập nhật đầy đủ, kịp thời trên chương trình OMS.
- Thông tin sử dụng điện khách hàng hàng khi phát sinh yêu cầu và trường hợp thay đổi thông tin trong quá trình thực hiện hợp đồng phải được cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời vào chương trình CMIS.
- Các dữ liệu gồm: Dữ liệu CMIS; Dữ liệu thanh toán của khách hàng từ hệ thống thanh toán trực tuyến; Dữ liệu về VHSĐLĐ; Dữ liệu công tơ thu thập từ hệ thống đo ghi từ xa; Dữ liệu lưới điện trên hệ thống thông tin địa lý (GIS) và các dữ liệu khác do NPCIT quản lý phục vụ hoạt động của TTCSKH theo chủ trương của Tổng Công ty.

#### **18.2. Trách nhiệm cập nhật thông tin khách hàng trên CMIS**

##### **18.2.1. Tại Điện lực cấp Quận/Huyện/Thành phố/Thị xã**

##### **a. Phòng Kinh doanh Điện lực**

- Cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin của khách hàng như: Tên, địa chỉ, mã trạm, mã lộ, số hộ dùng chung, chủng loại công tơ, giá bán điện... vào chương trình CMIS.
- Công tác cập nhật phải được thực hiện ngay khi thông tin khách hàng có sự thay đổi.


##### **b. Phòng KH - KT - AT Điện lực**

*Phòng, ban, cá nhân sử dụng :*

*Trang 12/51*

*Nơi đóng dấu kiểm soát:*



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

Phối hợp và cung cấp kịp thời cho Phòng Kinh doanh Điện lực danh sách khách hàng khi thực hiện san tải, chuyển phương thức cấp điện, cấy thêm trạm,...

### 18.2.2. Tại Công ty Điện lực

- Phòng Kinh doanh hướng dẫn và kiểm tra các đơn vị trực thuộc vận hành chương trình CMIS đúng theo các quy định và cập nhật thay đổi thời gian làm việc hành chính theo khung giờ của đơn vị vào CRM để xác định thời gian bắt đầu nhận phiếu của buổi làm việc.
- Phòng Kỹ thuật (hoặc Điều độ) chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra các ĐL cập nhật đầy đủ, kịp thời thông tin ngừng, giảm cung cấp điện và sơ đồ lưới điện trên chương trình OMS đúng với điều kiện quản lý thực tế.

### 18.3. Trách nhiệm cập nhật thông tin khi ngừng, giảm cung cấp điện

#### 18.3.1. Tại Điện lực

- Đối với trường hợp ngừng, giảm cung cấp điện không khẩn cấp: Thực hiện cập nhật đầy đủ, chính xác kế hoạch ngừng giảm cung cấp vào chương trình OMS trước thời điểm ngừng, giảm mức cung cấp điện ít nhất 05 ngày.

Trường hợp có thay đổi kế hoạch ngừng giảm cung cấp điện phải cập nhật kế hoạch điều chỉnh vào chương trình OMS trước thời điểm ngừng giảm mức cung cấp điện ít nhất trước 48 giờ. Nếu thời gian dự kiến cấp điện trở lại chậm so với thời gian đã thông báo từ 01 giờ trở lên thì phải nhập ngay vào phần mềm OMS.

- Đối với trường hợp ngừng, giảm cung cấp điện khẩn cấp: Thực hiện cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin ngừng giảm cung cấp điện vào chương trình OMS ngay khi thực hiện ngừng cấp điện.

#### 18.3.2. Tại Công ty Điện lực

- Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các Điện lực thực hiện cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời thông tin ngừng giảm cung cấp điện vào chương trình OMS. Chịu trách nhiệm cập nhật thông tin ngừng giảm cung cấp điện vào chương trình OMS đối với phạm vi Công ty Điện lực quản lý theo quy định.

- Chịu trách nhiệm hỗ trợ Điện lực cập nhật thông tin ngừng giảm cung cấp điện vào chương trình OMS khi Điện lực bị mất điện, mất mạng... không thể cập nhật thông tin vào OMS.

#### 18.3.3. Công ty Lưới điện Cao thế miền Bắc

Tiếp nhận các thông tin cung cấp điện từ Điều độ A1, từ các CNLDCT trực thuộc đề cập cho TTCSKH các thông tin liên quan đến sự cố lưới điện 110kV gây mất điện khách hàng trên địa bàn quản lý qua email: cskh@npc.com.vn và điện thoại trực tiếp vào số máy: 024.73006703.


Phối hợp với TTCSKH xử lý kiến nghị của khách hàng liên quan đến hành lang an toàn lưới điện và các vấn đề khác thuộc tài sản của NGC quản lý.

### Điều 19. Tiếp nhận, xử lý thông tin tại Trung tâm Chăm sóc khách hàng

#### 1. Trung tâm CSKH

- Tiếp nhận và trả lời các yêu cầu của khách hàng thông qua giao tiếp: Điện thoại, Email/SMS, Website CSKH, internet...



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	


- Chuyên, nhận thông tin các yêu cầu của khách hàng từ TTCSKH đến các ĐL/CTĐL thông qua chương trình CRM.
- Đối với yêu cầu của khách hàng mà TTCSKH không có đủ thông tin để giải đáp, TTCSKH chuyển yêu cầu về các đơn vị hoặc các ban của Tổng công ty để giải quyết trực tiếp hoặc hỗ trợ thông tin để TTCSKH phản hồi lại cho khách hàng.
- Thống kê, báo cáo đánh giá định kỳ tình hình chăm sóc khách hàng qua TTCSKH, kịp thời đề xuất lãnh đạo EVNNPC các giải pháp để cải thiện, nâng cao hiệu quả chăm sóc khách hàng.

## 2. Giao dịch viên

- Tiếp nhận đầy đủ thông tin yêu cầu của khách hàng. Thực hiện giải đáp thắc mắc, trả lời, cung cấp thông tin cho khách hàng, ghi nhận yêu cầu của khách hàng vào chương trình CRM.
- Khi khách hàng khiếu nại liên quan đến các ĐL/CTĐL, nếu TTCSKH không có đủ thông tin trả lời, GDV phải chuyển các yêu cầu này cho các ĐL/CTĐL xử lý trong vòng không quá 03 phút qua chương trình CRM.
- Khi khách hàng khiếu nại liên quan đến các Ban EVNNPC, nếu TTCSKH không có đủ thông tin trả lời. GDV phải chuyển các yêu cầu này cho Trưởng ca trong vòng không quá 03 phút để xử lý.
- Các yêu cầu của khách hàng khi liên hệ lại quá 1 lần với cùng nội dung đã gửi cho các ĐL/CTĐL và đã hoàn tất đóng phiếu trên chương trình CRM. GDV tiếp tục gửi yêu cầu đến ĐL/CTĐL để giải quyết, đồng thời báo cáo Trưởng ca để Trưởng ca liên hệ trực tiếp với người quản lý tại ĐL/CTĐL xử lý dứt điểm và thỏa đáng cho khách hàng.
- Đối với các trường hợp KH muốn giữ kín thông tin khi phản ánh qua Tổng đài, GDV hoàn tất phiếu tại Trung tâm và báo cáo Trưởng ca.

## 3. Trưởng ca

- Có nhiệm vụ trực tiếp liên lạc các bộ phận có liên quan của CTĐL/ĐL, Công ty Lưới điện Cao thế miền Bắc, NPC/IT trong các trường hợp cần phải phối hợp lấy thông tin nhanh để TTCSKH trả lời khách hàng.
- Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin từ các CTĐL/ĐL khi quá 15 phút mà các ĐL/CTĐL chưa tiếp nhận yêu cầu từ TTCSKH chuyển về. Trường hợp, số phiếu quá hạn tiếp nhận nhiều, trưởng ca cho phép GDV theo dõi phiếu của mình để đôn đốc các đơn vị tiếp nhận phiếu yêu cầu.
- Theo dõi và kiểm soát các yêu cầu của khách hàng đã liên hệ Trung tâm CSKH từ lần thứ 2 trở lên với cùng nội dung, hoặc các phiếu quá hạn tiếp nhận, quá hạn xử lý để nhắc nhở các Công ty Điện lực giải quyết. Thực hiện liên lạc lại với khách hàng để kiểm soát tiến độ và kết quả xử lý yêu cầu.
- Liên hệ trực tiếp với các bộ phận có liên quan của các đơn vị trong trường hợp khẩn cấp hoặc ngoài giờ hành chính cần phải xử lý gấp.
- Các thông tin KH yêu cầu giữ kín, các trường hợp vượt quá thẩm quyền giải quyết, Trưởng ca phải báo cáo lãnh đạo Trung tâm để xử lý.

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

#### 4. Lãnh đạo Trung tâm CSKH

- Phối hợp với lãnh đạo các Công ty Điện lực, lãnh đạo các Ban EVNNPC để giải quyết các yêu cầu của khách hàng đối với các trường hợp khách hàng đã liên hệ với Trung tâm CSKH mà các đơn vị xử lý quá hạn.
- Tổ chức theo dõi, thông báo đến Phó Giám đốc phụ trách, Giám đốc Công ty Điện lực, Phó Tổng Giám đốc phụ trách các trường hợp khách hàng liên hệ từ lần thứ 3 trở đi mà vẫn chưa được giải quyết.

#### Điều 20. Tiếp nhận, xử lý yêu cầu của khách hàng tại Công ty Điện lực/Điện lực

- Cập nhật kết quả giải quyết các yêu cầu của khách hàng vào hệ thống CRM đầy đủ, rõ ràng, chi tiết nội dung xử lý và hoàn tất phiếu. Trường hợp gặp trở ngại không giải quyết được theo yêu cầu của khách hàng thì phải cập nhật ngay nguyên nhân vào hệ thống CRM.
- Nghiêm cấm nhân viên hoàn tất phiếu khi yêu cầu của khách hàng chưa thực hiện xong. Trong một số trường hợp đặc biệt (khách hàng lớn, khách hàng khó tính,...), đơn vị phải bố trí nhân viên liên hệ trực tiếp để xác nhận và đảm bảo yêu cầu khách hàng đã được xử lý thỏa đáng.

##### 20.1. Bộ phận trực vận hành

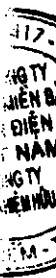
- Chịu trách nhiệm tiếp nhận các yêu cầu liên quan đến thông tin ngừng giảm cung cấp điện, sự cố điện, an toàn điện do TTCSKH chuyển qua chương trình CRM không quá 5 phút.
- Đối với sự cố mất điện hộ lẻ, đơn vị phải cử nhân viên liên hệ ngay khách hàng. Tiến hành xử lý tại hiện trường và cập nhật kết quả xử lý vào chương trình CRM ngay sau khi hoàn tất việc xử lý.
- Đối với trường hợp lưới điện xảy ra sự cố, trực ca vận hành cập nhật đầy đủ thông tin vào chương trình OMS trong thời gian không quá 30 phút từ khi nhận được thông tin về sự cố. Trường hợp chưa tìm ra nguyên nhân sự cố thì ghi chú: "Sự cố chưa tìm được nguyên nhân". Sau khi xác định được nguyên nhân sự cố thì phải cập nhật tiếp vào chương trình OMS.


##### 20.2. Bộ phận giao dịch khách hàng

- Tiếp nhận các yêu cầu của khách hàng liên quan đến các dịch vụ cung ứng điện từ TTCSKH thông qua chương trình CRM trong giờ hành chính. Thực hiện thao tác tiếp nhận trên chương trình CRM không quá 05 phút.
- Các yêu cầu chuyển ngoài giờ hành chính sẽ được tiếp nhận và xử lý vào đầu giờ làm việc kế tiếp. Thực hiện các bước thao tác nghiệp vụ, hỗ trợ giải quyết kiến nghị của KH theo đúng Quy trình kinh doanh điện năng; quy định xử lý thông tin trong hệ thống CMIS và các quy định có liên quan.

##### 20.3. Các Phòng thuộc Công ty Điện lực

- Phòng Kinh doanh có trách nhiệm theo dõi tiến độ, đơn đốc Điện lực hoặc các đơn vị trong CTĐL thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin cho khách hàng. Làm đầu mối giải trình các vấn đề liên quan đến quá hạn tiếp nhận phiếu, quá hạn xử lý phiếu ... với TCTĐLMB.
- Phòng Kinh doanh đầu mối cung cấp thông tin cho TTCSKH các văn bản chỉ đạo của chính quyền địa phương liên quan đến KH sử dụng điện trên địa bàn. Cung cấp cho TTCSKH các



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

thông tin cần thiết do tính đặc thù như: Các Chi phí phát triển khách hàng mới, hợp tác với các ngân hàng và đối tác thu tiền điện, tài khoản chuyên thu, điểm thu tiền điện, các hình thức thu tiền điện trên địa bàn... và các thông tin khác có liên quan đến KH trên địa bàn để TTCSKH có dữ liệu trả lời.

- Phòng KTGSMBĐ, tiếp nhận phản ánh của khách hàng khiếu nại các hành vi tiêu cực, những nhiễu của CBCNV và phản ánh tình trạng vi phạm sử dụng điện... từ TTCSKH với thời gian không quá 30 phút. Thời gian giải quyết không quá 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu từ CRM. Đối với các yêu cầu ngoài giờ làm việc phải tiến hành xử lý ngay khi bắt đầu giờ làm việc kế tiếp.

**Điều 21. Tiếp nhận, xử lý yêu cầu của khách hàng tại các Ban của Tổng công ty**

- Khi có sự thay đổi trong các Quy trình, Quy định, các Ban EVNNPC thông báo kịp thời cho TTCSKH để cập nhật vào hệ thống CRM của TTCSKH và bồi huấn cho GDV.

- Các ý kiến của khách hàng vượt quá thẩm quyền của TTCSKH hoặc TTCSKH chưa có thông tin để trả lời, chậm nhất trong vòng 24h kể từ khi nhận được đề nghị của TTCSKH, các ban có liên quan phải giải quyết và phản hồi lại thông tin đến TTCSKH.

- Đối với phản ánh các hành vi những nhiễu, tiêu cực của CBCNV trong hoạt động kinh doanh bán điện; Vi phạm sử dụng điện; Vi phạm Quy trình cấp điện... hoặc những thông tin cần phải kiểm tra, xác minh và giải quyết trực tiếp thì chậm nhất không quá 10 ngày làm việc.

**Điều 22. Đánh giá chất lượng dịch vụ của EVNNPC (gọi ra)**

TTCSKH bố trí bộ phận chuyên trách thực hiện khảo sát ít nhất 2% số lượng khách hàng đã liên hệ trong tháng, gồm 02 nhóm khách hàng sau:


- Đối với nhóm khách hàng quan trọng (sản lượng tiêu thụ trung bình từ 15.000kWh/tháng): TTCSKH thực hiện liên hệ lại ngay sau khi đóng phiếu đã hoàn tất dịch vụ để xác nhận kết quả thực hiện và mức độ hài lòng của khách hàng.

- Đối với nhóm khách hàng còn lại: TTCSKH chủ động lựa chọn khách hàng để khảo sát đánh giá kết quả dịch vụ.

Quá trình khảo sát phải xác định nguyên nhân, trách nhiệm của các cá nhân/ đơn vị và đề xuất giải pháp khắc phục.

**Điều 23. Đánh giá chất lượng cuộc gọi của Giao dịch viên**

TTCSKH bố trí bộ phận chuyên trách thực hiện nhiệm vụ đánh giá chất lượng cuộc gọi theo các tiêu chí của EVN và EVNNPC đảm bảo bình quân hàng tháng mỗi GDV được đánh giá ít nhất 3% cuộc giao dịch. Trình tự thực hiện đánh giá do TTCSKH quy định.

 <b>EVN NPC</b>	<b>QUY ĐỊNH CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVN/PC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

#### Chương IV

### ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG

#### **Điều 24. Phạm vi đánh giá**

Việc đánh giá sẽ thực hiện trên phạm vi 27 Công ty Điện lực theo số lượng mẫu quy định của EVN.

Hàng năm căn cứ vào tình hình thực tế, Tổng công ty có thể tổ chức thêm việc đánh giá đối với tất cả các Điện lực trực thuộc.

#### **Điều 25. Nội dung đánh giá**

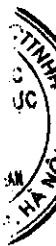
Nội dung đánh giá sẽ căn cứ vào bảng hỏi do EVN ban hành hằng năm. Tùy theo tình hình cụ thể Tổng công ty sẽ xem xét hiệu chỉnh 1 số nội dung của Bảng hỏi khi EVN yêu cầu.

Các nội dung chính khi đánh giá bao gồm:

- Đánh giá tình hình cung cấp điện
- Thông tin đến KH
- Hóa đơn tiền điện
- Dịch vụ khách hàng
- Hình ảnh kinh doanh
- Nhận thức về giá điện
- Sự đồng thuận của xã hội
- Các thông tin về dịch vụ cung cấp điện

#### **Điều 26. Thời gian và phương pháp đánh giá**

- Mỗi năm một lần, Tổng Công ty sẽ tổ chức đánh giá vào Quý IV hằng năm.
- Phương pháp thực hiện thông qua việc phỏng vấn trực tiếp (in-depth interview) và phỏng vấn nhóm (focus group) qua Bảng hỏi và có thể bổ sung các hình thức phỏng vấn gián tiếp qua điện thoại, qua Internet, Email...
- Đơn vị tư vấn độc lập sẽ chịu trách nhiệm chọn mẫu, tổ chức đánh giá và công bố kết quả đánh giá. Khuyến cáo các nội dung để nâng cao sự hài lòng khách hàng cho từng khu vực trong năm tiếp theo.





**EVNNPC**

**QUY ĐỊNH  
CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI  
LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG  
CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC**

**EVNNPC.KD/QuyĐ.01**

**Lần ban hành: 01**

**Sửa đổi :**

**Ngày : 30/8/2017**

**Ngày :**


**Phê duyệt sửa đổi :**

**Chương V**

**QUY ĐỊNH PHỐI HỢP VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN  
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**

**Điều 27. Quy trình cập nhật hệ thống thông tin**

STT	Trình tự thực hiện	Nội dung thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian
<b>Bước 1:</b> Gửi yêu cầu		Gửi các yêu cầu: - Thay đổi thông tin phân quyền. - Thay đổi, cập nhật thông tin hệ thống CRM. - Thay đổi, cập nhật thông tin các phần mềm ứng dụng (theo biểu mẫu)	- NPCIT - CTDL/ĐL - Các Ban chức năng - Kênh gửi yêu cầu: Email, văn bản - Hàng ngày NPCIT nhận yêu cầu qua chương trình Jira	- Thời gian gửi yêu cầu 24/7
<b>Bước 2:</b> Tiếp nhận yêu cầu		- Tiếp nhận yêu cầu - Ghi chép theo biểu mẫu	- Đầu mỗi kỹ thuật của TTCSKH - Kênh tiếp nhận yêu cầu: Email, văn bản	- Thời gian tiếp nhận yêu cầu 24/7
<b>Bước 3:</b> Kiểm tra, đánh giá và xử lý yêu cầu		- TTCSKH tổ chức Kiểm tra, đánh giá, phân loại yêu cầu - Trình Lãnh đạo phê duyệt - Thực hiện cập nhật yêu cầu theo phương án được duyệt	- TTCSKH	- Thời gian xử lý: + Không quá 0,5 ngày kể từ thời điểm tiếp nhận đối với cập nhật, thay đổi không làm ảnh hưởng đến hệ thống vận hành + Không quá 02 ngày kể từ thời điểm tiếp nhận đối với những cập nhật, thay đổi lớn ảnh hưởng đến hệ thống vận hành không cần dừng hệ thống + Không quá 05 ngày kể từ thời điểm tiếp nhận đối với những cập nhật, thay đổi phức tạp, phải lập phương án chi tiết.
<b>Bước 4:</b> Thông báo, Phản hồi		- TTCSKH xác nhận và thông báo kết quả thay đổi, cập nhật thông tin đến các bên yêu cầu ngay sau khi có kết quả xử lý.	- Đầu mỗi kỹ thuật của TTCSKH - Kênh trả lời thông tin: Điện thoại, Email và văn bản	- Thời gian trả lời: 24/7 (Tùy theo kênh thông tin)

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

### ***Các bước thực hiện***

#### **Bước 1. Gửi yêu cầu**

- Gửi yêu cầu: Các Ban chức năng của Tổng công ty, NPCIT và các CTĐL/ĐL. Thời gian gửi là 24/7 qua các hình thức: Email và văn bản, với NPCIT phục vụ vận hành hàng ngày gửi yêu cầu thông qua chương trình Jira tại địa chỉ <http://jira.npc.com.vn>

- Nội dung yêu cầu: (i) Phân quyền người dùng trên CRM; (ii) Thay đổi thông tin của CRM hoặc thay đổi thông tin của các phần mềm khác trong hệ thống.

#### **Bước 2. Tiếp nhận yêu cầu**

- Bộ phận kỹ thuật của TTCSKH là đầu mối tiếp nhận và trả lời yêu cầu 24/7, qua các kênh Email và văn bản. Khi tiếp nhận phải ghi chép, lưu lại đầy đủ thông tin để thống kê, báo cáo đối chiếu với các đơn vị liên quan. Khi tiếp nhận phải thông báo ngay đến đầu mối kỹ thuật của TTCSKH để phân tích, đánh giá và trình lãnh đạo phê duyệt cập nhật thông tin.

- Bộ phận kỹ thuật của NPCIT tiếp nhận các thông tin đã được lãnh đạo phê duyệt hàng ngày thông qua hệ thống Jira.

#### **Bước 3. Kiểm tra, đánh giá và xử lý yêu cầu**

- TTCSKH chịu trách nhiệm kiểm tra, đánh giá và xử lý theo quy định như sau:

+ Trường hợp thay đổi thông tin không làm ảnh hưởng đến hệ thống đang vận hành, TTCSKH chủ động tổ chức thực hiện.

+ Trường hợp phải thay đổi hệ thống làm ảnh hưởng đến công tác vận hành, TTCSKH phải báo cáo Tổng công ty, sau khi Tổng công ty đồng ý, TTCSKH lập phương án triển khai và thông báo kế hoạch cho các bên liên quan để tổ chức thực hiện. Quá trình thay đổi cập nhật thông tin tiến hành chi tiết theo quy trình EVNNPC.CNTT/QuyĐ.01.

+ Thời gian xử lý được quy định tại Phụ lục 10-Bảng phân loại cập nhật hệ thống thông tin CSKH của quy định này.

+ Đối với trường hợp thay đổi, cập nhật thông tin không làm ảnh hưởng đến hệ thống đang vận hành (Cập tài khoản và phân quyền cho tài khoản các đơn vị): Không quá 0.5 ngày kể từ thời điểm tiếp nhận.

+ Đối với trường hợp thay đổi, cập nhật thông tin lớn và làm ảnh hưởng đến hệ thống đang vận hành (Thay đổi quy trình kinh doanh, thay đổi quy trình CSKH của EVNNPC...):

Không quá 02 ngày kể từ thời điểm tiếp nhận đối với trường hợp không cần dừng hệ thống.

Không quá 05 ngày kể từ thời điểm tiếp nhận đối với trường hợp phức tạp phải dừng hệ thống, phải lập phương án chi tiết và lựa chọn thời điểm thích hợp để thao tác thực hiện.

- NPCIT thay đổi, xử lý các thông tin trên hệ thống thuộc phạm vi quản lý và thông báo các bên liên quan.

#### **Bước 4: Thông báo, phản hồi**

- Bộ phận chịu trách nhiệm: Đầu mối kỹ thuật của Trung tâm CSKH

- Hình thức phản hồi, trả lời:

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH          CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI          LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG          CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

- + Thời gian trả lời: 24/7 (Tùy theo kênh thông tin)
- + Trả lời qua các kênh thông tin: Điện thoại, Email và văn bản.
- + Bộ phận thông báo, phản hồi phải ghi chép lưu lại đầy đủ thông tin để thống kê, báo cáo đối chiếu với các đơn vị liên quan.
- Nội dung công việc:
  - + TTCSKH và NPCIT xác nhận và cập nhật thông tin
  - + Thông báo kết quả thay đổi đến các bên yêu cầu ngay sau khi có kết quả.





**QUY ĐỊNH  
CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI  
LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG  
CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC**

**EVNNPC.KD/QuyĐ.01**

**Lần ban hành: 01**

**Sửa đổi :**

**Ngày : 30/8/2017**


**Ngày :**

**Phê duyệt sửa đổi :**

**Điều 28. Phối hợp xử lý sự cố hệ thống CNTT giữa TTCSKH và CTĐL/ĐL**

**Lưu đồ thực hiện**

STT	Trình tự thực hiện	Nội dung thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian
<b>Bước 1:</b> Gửi thông tin sự cố		TTCSKH có trách nhiệm kiểm tra, phân loại sự cố thông báo đến NPCIT khi sự cố thuộc phạm vi quản lý của NPCIT hoặc TTCSKH cần sự hỗ trợ kỹ thuật của NPCIT	- CTĐL - TTCSKH - NPCIT - Kênh gửi yêu cầu: Điện thoại, Email, văn bản.	- Thời gian gửi yêu cầu 24/7
<b>Bước 2:</b> Tiếp nhận thông tin sự cố		- Tiếp nhận thông tin sự cố - Thông báo kết quả phân tích sự bộ và thời gian dự kiến - Ghi chép theo biểu mẫu	- Đầu mối kỹ thuật của NPCIT - Kênh tiếp nhận thông tin: Điện thoại, Email, văn bản.	- Thời gian tiếp nhận thông tin: 24/7 - Thời gian xử lý: không quá 30 phút kể từ thời điểm tiếp nhận
<b>Bước 3:</b> xử lý sự cố		- Tổ chức kiểm tra, đánh giá, phân loại chi tiết sự cố - Hỗ trợ TTCSKH xử lý sự cố. - Chuyển yêu cầu hỗ trợ xử lý sự cố đến đơn vị khác hoặc đối tác cung cấp dịch vụ - Thực hiện xử lý sự cố theo các tình huống	- NPCIT	- Thời gian xử lý: + Đối với những sự cố nhỏ: Không quá 60 phút từ thời điểm tiếp nhận + Đối với những sự cố trung bình: Không quá 90 phút kể từ thời điểm tiếp nhận + Đối với những sự cố lớn: • Không quá 300 phút kể từ thời điểm tiếp nhận với sự cố chủ quan và thuộc sự quản lý vận hành của NPCIT • Không quá 2 ngày đối với những sự cố lớn bất khả kháng, thuộc phạm vi quản lý của các đơn vị khác hoặc đối tác cung cấp dịch vụ.
<b>Bước 4:</b> Thông báo, phản hồi		- Xác nhận thông tin xử lý sự cố thành công. - Thông báo và phản hồi với TTCSKH ngay sau khi có kết quả xử lý.	- Đầu mối kỹ thuật của NPCIT - Kênh trả lời thông tin: Điện thoại, Email và văn bản	- Thời gian thông báo, trả lời: 24/7 (Tùy theo kênh thông tin)

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b> <b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Sửa đổi :</b> <b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

### *Các bước thực hiện*

#### **Bước 1: Gửi thông tin sự cố**


- Gửi thông tin sự cố: Đầu mối kinh doanh, kỹ thuật, công nghệ thông tin, kiểm tra giám sát mua bán điện tại các CTĐL/ĐL
- Hình thức gửi thông tin sự cố:
  - + Thời gian gửi yêu cầu: 24/7.
  - + Gửi yêu cầu qua các kênh thông tin: Điện thoại, Email và văn bản.
  - + Biểu mẫu gửi yêu cầu: Phụ lục 11 tại quy định này.
  - + Bộ phận gửi yêu cầu phải ghi chép lưu lại đầy đủ thông tin để thống kê, báo cáo đối chiếu với các đơn vị liên quan, thực hiện theo Phụ lục 12- Biểu mẫu nhật ký vận hành hệ thống tại quy định này.
- Nội dung yêu cầu liên quan:
  - + CTĐL/ĐL gửi yêu cầu xử lý lỗi đến TTCSKH với các lỗi như sau:
  - + Lỗi dịch vụ thoại:
    - Kết nối đầu số TTCSKH 18006769, 19006769.
  - + Lỗi trong quá trình sử dụng các hệ thống ứng dụng CSKH:
    - Hệ thống phần mềm quản lý quan hệ khách hàng – CRM
    - Hệ thống phần mềm báo cáo tổng hợp.
    - Các hệ thống tích hợp dịch vụ CSKH: Website CSKH, Email CSKH, Thanh toán tiền điện qua ngân hàng,...

#### **Bước 2: Tiếp nhận thông tin sự cố**

- Bộ phận chịu trách nhiệm tiếp nhận, trả lời: Đầu mối kỹ thuật của TTCSKH
- Hình thức tiếp nhận:
  - + Thời gian tiếp nhận thông tin, trả lời: 24/7.
  - + Tiếp nhận qua các kênh thông tin: Điện thoại, Email và văn bản.
  - + Bộ phận tiếp nhận phải ghi chép lưu lại đầy đủ thông tin để thống kê, báo cáo đối chiếu với các đơn vị liên quan, thực hiện theo biểu mẫu Phụ lục 12- Biểu mẫu nhật ký vận hành hệ thống tại quy định này.
  - + Thông báo ngay đến đầu mối kỹ thuật của TTCSKH để phân tích, đánh giá xử lý sự cố.

#### **Bước 3: Xử lý sự cố**

- Bộ phận chịu trách nhiệm: Đầu mối kỹ thuật của TTCSKH
- Nội dung công việc:

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

+ TTCSKH kiểm tra, phân tích, đánh giá và phân loại sự cố, đưa ra thời gian dự kiến và phương án xử lý sự cố.

+ Trên cơ sở kiểm tra, phân tích, đánh giá sự cố TTCSKH tiến hành xử lý sự cố đối với các trường hợp lỗi dịch vụ thoại và lỗi trong quá trình sử dụng các ứng dụng CSKH.

+ Trong trường hợp sự cố trong phạm vi quản lý của TTCSKH nhưng nằm ngoài khả năng xử lý, TTCSKH gửi yêu cầu hỗ trợ vận hành hệ thống đến các đơn vị liên quan.

+ Quá trình xử lý lỗi hệ thống công nghệ thông tin tiến hành chi tiết theo quy định quản lý, vận hành, bảo dưỡng, sửa chữa và xử lý sự cố hệ thống công nghệ thông tin trong EVNNPC (Ký hiệu: EVNNPC.CNTT/QuyĐ.01).

- Chi tiêu thời gian xử lý: (Phụ lục 10 quy định này)

+ Đối với những sự cố nhỏ: Không quá 30 phút từ thời điểm tiếp nhận

+ Đối với những sự cố trung bình: Không quá 60 phút kể từ thời điểm tiếp nhận

+ Đối với những sự cố lớn:

Không quá 120 phút kể từ thời điểm tiếp nhận đối với những sự cố chủ quan và thuộc sự quản lý vận hành của TTCSKH.

Không quá 1 ngày đối với những sự cố lớn bất khả kháng, thuộc phạm vi quản lý của các đơn vị khác và phải thực hiện theo đúng quy định của EVNNPC đã ban hành.

Không quá 2 ngày đối với những sự cố lớn bất khả kháng, thuộc phạm vi quản lý của đối tác cung cấp dịch vụ theo hợp đồng đã ký kết giữa TTCSKH với đối tác cung cấp dịch vụ.

#### **Bước 4: Thông báo, phản hồi**

- Bộ phận chịu trách nhiệm: Đầu mối kỹ thuật của TTCSKH.

- Hình thức phản hồi, trả lời:

+ Thời gian trả lời: 24/7 (Tùy theo kênh thông tin)

+ Trả lời qua các kênh thông tin: Điện thoại, Email hoặc văn bản.

+ Bộ phận trả lời phải ghi chép lưu lại đầy đủ thông tin để thống kê, báo cáo đối chiếu với các đơn vị liên quan, thực hiện theo Phụ lục 12- Biểu mẫu nhật ký vận hành tại quy định này.

- Nội dung công việc:

+ Xác nhận thông tin xử lý sự cố thành công.

+ Thông báo và phản hồi với các đơn vị ngay sau khi có kết quả xử lý.

1004  
 NG CÓN  
 LỤC M  
 OAN F  
 VIỆT  
 CÓN  
 TRÁCH NH  
 N KIẾ



**QUY ĐỊNH  
CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI  
LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG  
CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC**

**EVNNPC.KD/QuyĐ.01**

**Lần ban hành: 01**

**Sửa đổi :**


**Ngày : 30/8/2017**

**Ngày :**

**Phê duyệt sửa đổi :**

**Điều 29. Phối hợp xử lý sự cố hệ thống CNTT giữa NPCIT và TTCSKH/CTĐL/ĐL**

STT	Trình tự thực hiện	Nội dung thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian
<b>Bước 1:</b> Gửi thông tin sự cố		TTCSKH có trách nhiệm kiểm tra, phân loại sự cố thông báo đến NPCIT khi sự cố thuộc phạm vi quản lý của NPCIT hoặc TTCSKH cần sự hỗ trợ kỹ thuật của NPCIT	- TTCSKH - Kênh gửi yêu cầu: Điện thoại, Email, văn bản.	- Thời gian gửi yêu cầu 24/7
<b>Bước 2:</b> Tiếp nhận thông tin sự cố		- Tiếp nhận thông tin sự cố - Thông báo kết quả phân tích sơ bộ và thời gian dự kiến - Ghi chép theo biểu mẫu	- Đầu mối kỹ thuật của NPCIT - Kênh tiếp nhận thông tin: Điện thoại, Email, văn bản.	- Thời gian tiếp nhận thông tin: 24/7 - Thời gian xử lý: không quá 30 phút kể từ thời điểm tiếp nhận
<b>Bước 3:</b> xử lý sự cố		- Tổ chức kiểm tra, đánh giá, phân loại chi tiết sự cố - Hỗ trợ TTCSKH xử lý sự cố. - Chuyển yêu cầu hỗ trợ xử lý sự cố đến đơn vị khác hoặc đối tác cung cấp dịch vụ - Thực hiện xử lý sự cố theo các tình huống	-NPCIT	- Thời gian xử lý: + Đối với những sự cố nhỏ: Không quá 60 phút từ thời điểm tiếp nhận + Đối với những sự cố trung bình: Không quá 90 phút kể từ thời điểm tiếp nhận + Đối với những sự cố lớn: • Không quá 120 phút kể từ thời điểm tiếp nhận với sự cố chủ quan và thuộc sự quản lý vận hành của NPCIT • Không quá 2 ngày đối với những sự cố lớn bất khả kháng, thuộc phạm vi quản lý của các đơn vị khác hoặc đối tác cung cấp dịch vụ.
<b>Bước 4:</b> Thông báo, phản hồi		- Xác nhận thông tin xử lý sự cố thành công. - Thông báo và phản hồi với TTCSKH ngay sau khi có kết quả xử lý.	- Đầu mối kỹ thuật của NPCIT - Kênh trả lời thông tin: Điện thoại, Email và văn bản	- Thời gian thông báo, trả lời: 24/7 (Tùy theo kênh thông tin)

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

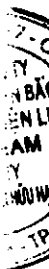
***Các bước thực hiện***


**Bước 1: Gửi thông tin sự cố**

- Gửi thông tin sự cố: Đầu mỗi kỹ thuật của TTCSKH và NPCIT.
- Bộ phận chịu trách nhiệm gửi yêu cầu: Đầu mỗi kỹ thuật phòng CNTT của các CTĐL.
- Hình thức gửi yêu cầu:
  - + Thời gian gửi yêu cầu: 24/7.
  - + Gửi yêu cầu qua các kênh thông tin: Điện thoại, Email và văn bản.
  - + Biểu mẫu gửi yêu cầu: Phụ lục 11 tại quy định này.
  - + Bộ phận gửi yêu cầu phải ghi chép lưu lại đầy đủ thông tin để thống kê, báo cáo đối chiếu với các đơn vị liên quan, thực hiện theo Phụ lục 12- Biểu mẫu nhật ký vận hành hệ thống tại quy định này.
- Nội dung yêu cầu liên quan:
  - + Phòng CNTT của các đơn vị có trách nhiệm phân loại sự cố để chuyển cho NPCIT hay TTCSKH
  - + Các trường hợp sự cố NPCIT có trách nhiệm xử lý như sau:
    - + Lỗi kết nối hệ thống:
      - Kết nối WAN giữa TTCSKH với NPCIT
      - Kết nối WAN giữa EVNNPC với các CTĐL/ĐL.
      - Kết nối VPN với các CTĐL/ĐL
      - Kết nối hệ thống đồng bộ dữ liệu CMIS, OMS, hóa đơn điện tử.
      - Kết nối đến đường public ra ngoài internet (116.212.x.x, 203.162.x.x).
    - + Lỗi trong quá trình sử dụng các hệ thống phần mềm ứng dụng CSKH do NPCIT quản lý: Hệ thống quản lý khách hàng CRM, Website CSKH, SMS, Thanh toán tiền điện qua ngân hàng, OMS, hệ thống đồng bộ dữ liệu.
    - + Lỗi trong quá trình sử dụng liên quan đến hệ thống thiết bị do NPCIT quản lý
      - Hệ thống máy chủ cài đặt ứng dụng của Trung tâm chăm sóc khách hàng (Máy chủ phiên).
      - Máy chủ đồng bộ dữ liệu CMIS và OMS.
      - Thiết bị tổng đài IP.
    - + Ngoài ra, NPCIT và TTCSKH phối hợp thực hiện xử lý sự cố khi có yêu cầu hỗ trợ của TTCSKH về hệ thống công nghệ thông tin CSKH.

**Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu thông tin sự cố**

- Trách nhiệm tiếp nhận, trả lời: Đầu mỗi kỹ thuật của NPCIT.



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	


- Hình thức tiếp nhận:
  - + Thời gian tiếp nhận, trả lời thông tin: 24/7.
  - + Tiếp nhận qua các kênh thông tin: Điện thoại, Email và văn bản.
  - + Bộ phận tiếp nhận phải ghi chép lưu lại đầy đủ thông tin để thống kê, báo cáo đối chiếu với các đơn vị liên quan, thực hiện theo Phụ lục 12- Biểu nhật ký vận hành hệ thống tại quy định này.
- Thời gian phân tích đánh giá:
  - + Không quá 30 phút kể từ thời điểm tiếp nhận.
  - + Thông báo kết quả phân tích sơ bộ và thời gian dự kiến xử lý sự cố đến TTCSKH.

### **Bước 3: Xử lý sự cố**

- Bộ phận chịu trách nhiệm: Đầu mối kỹ thuật của NPCIT.
- Nội dung công việc:
  - + Trên cơ sở sự cố được phân loại NPCIT tổ chức thực hiện xử lý sự cố, cụ thể:  
Thực hiện xử lý sự cố trong phạm vi quản lý.  
Phối hợp thực hiện hỗ trợ TTCSKH xử lý sự cố khi có yêu cầu.
- Quá trình xử lý lỗi tiến hành theo quy trình quy định quản lý, vận hành, bảo dưỡng, sửa chữa và xử lý sự cố hệ thống công nghệ thông tin trong EVNNPC (Ký hiệu: EVNNPC.CNTT/QuyĐ.01).
- Chỉ tiêu thời gian xử lý: (Chi tiết theo bảng phân loại sự cố hệ thống công nghệ thông tin chăm sóc khách hàng-Phụ lục 10 tại quy định này)
  - + Đối với những sự cố nhỏ: Không quá 60 phút từ thời điểm tiếp nhận
  - + Đối với những sự cố trung bình: Không quá 90 phút kể từ thời điểm tiếp nhận
  - + Đối với những sự cố lớn:
    - Không quá 300 phút kể từ thời điểm tiếp nhận đối với những sự cố chủ quan và thuộc sự quản lý vận hành của NPCIT (sự cố liên quan đến CSDL, hệ thống máy chủ)
    - Không quá 2 ngày đối với những sự cố lớn bất khả kháng, thuộc phạm vi quản lý của các đơn vị khác hoặc đối tác cung cấp dịch vụ.

### **Bước 4: Thông báo, phản hồi**

- Bộ phận chịu trách nhiệm: Đầu mối kỹ thuật NPCIT
- Hình thức phản hồi, trả lời:
  - + Thời gian trả lời: 24/7 (Tùy theo kênh thông tin)
  - + Trả lời qua các kênh thông tin: Điện thoại, Email hoặc văn bản.


 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH          CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI          LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG          CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
	<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>		

+ Bộ phận tiếp nhận, trả lời phải ghi chép lưu lại đầy đủ thông tin để thống kê, báo cáo đối chiếu với các đơn vị liên quan, thực hiện theo Phụ lục 12- Biểu mẫu nhật ký vận hành hệ thống.

- Nội dung công việc:

- + Xác nhận thông tin xử lý sự cố thành công.
- + Thông báo và phản hồi với TTCSKH ngay sau khi có kết quả xử lý.



 <b>EVN NPC</b>	<b>QUY ĐỊNH CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVN/NPC.KD/QyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

## Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### **Điều 30. Trách nhiệm của Tổng Công ty**

- Chỉ đạo, hướng dẫn các CTĐL thực hiện quy định dịch vụ và quy trình kinh doanh của EVN. Tổ chức đào tạo kỹ năng cho các giao dịch viên.
- Ban kinh doanh chủ trì tiếp tục hoàn thiện các quy trình, quy định theo hướng đơn giản, minh bạch, công khai về thủ tục, rút ngắn thời gian giải quyết, tạo điều kiện thuận lợi, giảm phiền hà để khách hàng dễ tham gia, giám sát đối với hoạt động của đơn vị Điện lực.
- Ban kinh doanh, Ban kiểm tra giám sát mua bán điện, Ban kỹ thuật, Ban Công nghệ thông tin và các ban có liên quan của Tổng công ty có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc các đơn vị Điện lực nghiêm túc triển khai, thực hiện đầy đủ quy định này.

### **Điều 31. Trách nhiệm của các Công ty Điện lực/ĐL**

- Giám đốc CTĐL/Điện lực phải tổ chức thực hiện nghiêm túc và đầy đủ các quy định của Tổng Công ty, chịu trách nhiệm giám sát mọi nhân viên thực hiện quy định này. Những người thực hiện quy định này vi phạm sẽ bị xử lý theo nội quy và quy định hiện hành của Tổng công ty Điện lực miền Bắc, Tập đoàn Điện lực Việt Nam.
- Các Công ty căn cứ vào các loại hình dịch vụ để ban hành quy trình nghiệp vụ chi tiết để giải quyết đối với từng loại dịch vụ.
- Chỉ đạo các bộ phận kỹ thuật, điều độ, trực vận hành tại cấp Công ty Điện lực và Điện lực phải nhập đầy đủ thông tin cắt điện theo kế hoạch, mất điện do sự cố vào hệ thống phần mềm để nhân viên giao dịch có đầy đủ thông tin trả lời khách hàng.


### **Điều 32. Trách nhiệm của Công ty CNTT và TTCSKH**

- Tổ chức vận hành an toàn, ổn định cho các hệ thống CNTT và phần mềm, đảm bảo cho TTCSKH hoạt động liên tục, ổn định 24/7.
- Tham gia xây dựng các Quy trình, Quy định có liên quan đến hoạt động công tác CSKH.

### **Điều 33. Điều khoản thi hành**

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh vướng mắc, các đơn vị phản ánh bằng văn bản về Tổng công ty để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

### Phụ lục 1

## CÁC YÊU CẦU PHÒNG GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG

### 1. Tiêu chuẩn

- Phòng giao dịch khách hàng.
- Diện tích tối thiểu : 25m<sup>2</sup> với cấp điện lực quận\huyện, 30m<sup>2</sup> với cấp Công ty Điện lực.
- Lo go: Theo quy định của EVNNPC
- Slogan: EVN thấp sáng niềm tin.

#### **Biển hiệu mặt ngoài :**

- Logo của EVNNPC, tên Công ty hoặc tên Điện lực
- Địa chỉ, số điện thoại, số fax, địa chỉ Website của Công ty.
- Đèn chiếu sáng cho biển hiệu.
- Cửa chính bằng kính chịu lực trong suốt.

#### **Mặt chính diện của phòng:**

- Trang trí màu chủ đạo là xanh.
- Logo, Tên Công ty Điện lực (ghi đầy đủ), Slogan của EVN “ EVN thấp sáng niềm tin”


#### **Các trang thiết bị và quầy giao dịch:**

- Điều hòa không khí tận.
- Kích thước chiều rộng của quầy giao dịch: 90cm.
- Tủ đựng tài liệu bố trí dưới gầm các quầy giao dịch.
- Trang bị 02 hoặc 03 bộ máy tính và UPS cho giao dịch viên.
- Điện thoại ghi âm có 3 đường line kết nối với máy tính: 01 chiếc.
- Trang bị 01 máy in đa năng (gồm các chức năng: Fax, in, copy, scan); 01 màn hình LCD kích thước tối thiểu 40 inch.


### 2. Các quy định phải niêm yết bắt buộc theo quy trình KD

- Kích thước các biểu và poster: Rộng 57,5cm, cao 96,2cm, dày 2-3 mm.
- Nền màu trắng chữ màu xanh, 2 mặt Meca, các đường viền bao quanh có rộng cách đều các cạnh poster 2cm. Mặt trước có các ốc vít định vị để thay các tờ poster hoặc các biểu.
- Quy định cung cấp các dịch vụ điện áp dụng trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam.
- Biểu giá bán điện hiện hành ( Poster ) – Phụ lục 2
- Trích luật Điện lực và thông tư (Chạy LCD) – Phụ lục 3
- Trích thủ tục tạm ngừng cấp điện ( Poster) – Phụ lục 4
- Thủ tục cấp điện 1 pha, 3 pha, chuyên dùng ( Poster) – Phụ lục 5



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
	<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>		

- Trình tự lắp đặt công tơ 1 pha, 3 pha ( Poster) – Phụ lục 6
- Đơn giá thí nghiệm các thiết bị - Phụ lục 7 (Chạy trên LCD) do các Công ty Điện lực xây dựng, phê duyệt và áp dụng thống nhất.
- Các Poster quảng cáo tiết kiệm điện (Poster + chạy trên LCD)
- 01 Banner quảng bá về các dịch vụ của Trung tâm CSKH và số Tổng đài CSKH theo - Phụ lục 08.
- Các thông tin chạy trên LCD cho phép các PC mở rộng không trùng lặp với các biểu từ Phụ lục 2 - 7.
- Gồm 3 ghế ngồi tại quầy giao dịch và 6 ghế hai bên tường ( mỗi bên 3 chiếc)
- Cây nước uống nóng, lạnh.
- Kệ đựng các tờ rơi tuyên truyền tiết kiệm điện, các tờ rơi khuyến cáo KH sử dụng điện an toàn tiết kiệm.

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		Lần ban hành: 01	Sửa đổi :
		Ngày : 30/8/2017	Ngày :
		Phê duyệt sửa đổi :	

**Phụ lục 2**

**BIỂU GIÁ BÁN ĐIỆN**

**GIÁ BÁN ĐIỆN MỚI ÁP DỤNG TỪ NGÀY 15 THÁNG 3 NĂM 2015**

( Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 2256/QĐ-BCT ngày 12/3/2015 của Bộ Công Thương )


ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG GIÁ	GIÁ BÁN	ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG GIÁ	GIÁ BÁN
<b>1. Giá bán lẻ điện cho kinh doanh</b>		<b>3. Giá bán lẻ điện cho các ngành sản xuất</b>	
<b>Từ 22 kV trở lên</b>		<b>Cấp điện áp từ 110 kV trở lên</b>	
a) Giờ bình thường	2125	a) Giờ bình thường	1388
b) Giờ thấp điểm	1185	b) Giờ thấp điểm	869
c) Giờ cao điểm	3699	c) Giờ cao điểm	2459
<b>Từ 6 kV đến dưới 22 kV</b>		<b>Cấp điện áp từ 22 kV đến dưới 110 kV</b>	
a) Giờ bình thường	2287	a) Giờ bình thường	1405
b) Giờ thấp điểm	1347	b) Giờ thấp điểm	902
c) Giờ cao điểm	3829	c) Giờ cao điểm	2556
<b>Dưới 6 kV</b>		<b>Cấp điện áp từ 6 kV đến dưới 22 kV</b>	
a) Giờ bình thường	2320	a) Giờ bình thường	1453
b) Giờ thấp điểm	1412	b) Giờ thấp điểm	934
c) Giờ cao điểm	3991	c) Giờ cao điểm	2637
<b>2. Giá bán lẻ điện cho các đối tượng hành chính, sự nghiệp</b>		<b>Cấp điện áp dưới 6 kV</b>	
		a) Giờ bình thường	1518
<b>Bệnh viện, nhà trẻ, mẫu giáo, trường phổ thông</b>		b) Giờ thấp điểm	983

Phòng, Ban, cá nhân sử dụng :


Trang 31/51

Nơi đóng dấu kiểm soát:

010  
 CÔNG TY  
 ĐIỆN LỰC  
 MIỀN BẮC  
 VIỆT NAM  
 CÓ  
 TRÁCH NHIỆM  
 KINH

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b> <b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Sửa đổi :</b> <b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

a) Cấp điện áp từ 6 kV trở lên	1460	c) Giờ cao điểm	2735
b) Cấp điện áp dưới 6 kV	1557	<b>4. Giá bán lẻ điện sinh hoạt</b>	
<b>Chiếu sáng công cộng; đơn vị hành chính sự nghiệp</b>		- Cho 50 KWh đầu tiên	1484
a) Cấp điện áp từ 6 kV trở lên	1606	- Cho kWh 51 đến 100	1533
b) Cấp điện áp dưới 6 kV	1671	- Cho kWh 101 đến 200	1786
		- Cho kWh 201 đến 300	2242
		- Cho kWh 301 đến 400	2503
		- Cho kWh từ 401 trở lên	2587
<b>GIÁ BÁN ĐIỆN TRÊN CHƯA BAO GỒM THUẾ GIÁ TRỊ GIA TĂNG</b>			

	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
	<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>		

### Phụ lục 3

## MỘT SỐ QUY ĐỊNH CỦA LUẬT ĐIỆN LỰC

#### 1. Khách hàng sử dụng điện có các quyền sau đây:


- Được lựa chọn bên bán điện trong thị trường bán lẻ điện cạnh tranh;
- Được cung cấp đủ số lượng công suất, điện năng, bảo đảm chất lượng điện đã được thoả thuận trong hợp đồng;
- Yêu cầu bên bán điện kịp thời khôi phục việc cấp điện sau khi mất điện;
- Được cung cấp hoặc giới thiệu thông tin liên quan đến việc mua bán điện và hướng dẫn về an toàn điện;
- Được bồi thường thiệt hại do bên bán điện gây ra theo quy định của pháp luật;
- Yêu cầu bên bán điện kiểm tra chất lượng dịch vụ điện, tính chính xác của thiết bị đo đếm điện, số tiền điện phải thanh toán;
- Khiếu nại, tố cáo các hành vi vi phạm pháp luật về điện lực của bên bán điện;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

#### 2. Khách hàng sử dụng điện có các nghĩa vụ sau đây:

- Thanh toán tiền điện đầy đủ, đúng thời hạn và thực hiện các thoả thuận khác trong hợp đồng mua bán điện;
- Sử dụng điện an toàn, tiết kiệm và hiệu quả; thực hiện các quy định về quản lý nhu cầu sử dụng điện;
- Kịp thời cắt điện hoặc giảm mức tiêu thụ điện khi nhận được thông báo của bên bán điện trong các trường hợp quy định tại Điều 27 của Luật này;
- Thông báo cho bên bán điện biết trước năm ngày khi có nhu cầu tạm ngừng sử dụng điện, trước mười lăm ngày khi có nhu cầu chấm dứt hợp đồng mua bán điện;
- Thông báo kịp thời cho bên bán điện khi phát hiện những hiện tượng bất thường có thể gây mất điện, mất an toàn cho người và tài sản;
- Tạo điều kiện để bên bán điện kiểm tra, ghi chỉ số công tơ và liên hệ với khách hàng;
- Bảo đảm các trang thiết bị sử dụng điện đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật và yêu cầu về an toàn điện;
- Bồi thường khi gây thiệt hại cho bên bán điện theo quy định của pháp luật;
- Chịu trách nhiệm đầu tư đường dây dẫn điện từ sau công tơ mua điện đến nơi sử dụng điện;
- Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

#### 3. Đơn vị phân phối điện có các quyền sau đây:


417  
 HỘ TỶ  
 HIỆN B  
 ĐIỆN  
 NAM  
 TỶ  
 HỒU  
 TP

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

- Hoạt động phân phối điện và các hoạt động khác theo giấy phép hoạt động điện lực;
- Xây dựng và trình duyệt phí phân phối điện;
- Được vào khu vực quản lý của bên mua điện để thao tác, bảo dưỡng, sửa chữa và thay thế mới trang thiết bị điện của đơn vị phân phối điện;
- Được cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến hoạt động phân phối điện;
- Đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung các quy phạm, tiêu chuẩn, định mức kinh tế - kỹ thuật phục vụ hoạt động phân phối điện;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

**4. Đơn vị phân phối điện có các nghĩa vụ sau đây:**

- Bảo đảm lưới điện và các trang thiết bị phân phối điện vận hành an toàn, ổn định, tin cậy;
- Bảo đảm cung cấp dịch vụ phân phối điện cho khách hàng sử dụng điện, đơn vị bán lẻ điện, đơn vị bán buôn điện đáp ứng các tiêu chuẩn về kỹ thuật, chất lượng dịch vụ, an toàn theo hợp đồng, trừ trường hợp lưới điện phân phối bị quá tải theo xác nhận của cơ quan điều tiết điện lực;
- Xây dựng kế hoạch đầu tư phát triển lưới điện phân phối và thực hiện đầu tư phát triển lưới điện phân phối đáp ứng nhu cầu điện theo quy hoạch phát triển điện lực; đầu tư công tơ và đường dây dẫn điện đến công tơ cho bên mua điện, trừ trường hợp có thoả thuận khác với bên mua điện;
- Thực hiện chương trình mục tiêu quốc gia về quản lý nhu cầu sử dụng điện;
- Tuân thủ phương thức vận hành, lệnh chỉ huy, điều khiển của đơn vị điều độ hệ thống điện quốc gia;
- Báo cáo về khả năng sẵn sàng vận hành, mức dự phòng của lưới điện và trang thiết bị phân phối điện, nhu cầu sử dụng điện trên địa bàn hoạt động của mình theo yêu cầu của đơn vị điều độ hệ thống điện quốc gia, đơn vị điều hành giao dịch thị trường điện lực, cơ quan điều tiết điện lực hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Xử lý sự cố;
- Trường hợp có nguy cơ đe dọa đến tính mạng con người và an toàn của trang thiết bị phải ngừng hoặc giảm mức phân phối điện nếu không có giải pháp khác;
- Khôi phục việc cấp điện chậm nhất là 2 giờ kể từ khi phát hiện sự cố hoặc nhận được thông báo của bên mua điện; trường hợp không thực hiện được trong thời hạn trên thì phải thông báo ngay cho bên mua điện về nguyên nhân và dự kiến thời gian cấp điện trở lại;
- Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	EVNNPC.KD/QuyĐ.01	
		Lần ban hành: 01	Sửa đổi :
		Ngày : 30/8/2017	Ngày :
		Phê duyệt sửa đổi :	

#### Phụ lục 4

### THỦ TỤC NGỪNG, GIẢM MỨC CUNG CẤP ĐIỆN

#### 1. Ngừng, giảm mức cung cấp điện khẩn cấp


Khi có sự cố xảy ra trong hệ thống điện, hoặc có nguy cơ gây sự cố, mất an toàn nghiêm trọng cho người, thiết bị và hệ thống điện, thiếu công suất dẫn đến đe dọa sự an toàn của hệ thống điện. Do bên thứ ba vi phạm hành lang lưới điện gây nên sự cố mà bên bán điện không kiểm soát được hoặc các sự kiện bất khả kháng, bên bán điện có quyền ngừng, giảm mức cung cấp điện khẩn cấp, sau đó thực hiện các công việc sau:

- Xác định nguyên nhân, phạm vi ảnh hưởng, thời gian dự kiến cấp điện trở lại.
- Trong thời hạn 24 giờ, thông báo cho khách hàng theo hình thức thông báo đã được hai bên thoả thuận trong hợp đồng về nguyên nhân, phạm vi ảnh hưởng, thời gian dự kiến cấp điện trở lại cho khách hàng sử dụng điện biết.
- Ghi đầy đủ thời gian, nguyên nhân sự cố, trình tự thao tác ngừng cấp điện vào nhật ký công tác hoặc nhật ký vận hành.
- Phối hợp với các bên có liên quan khẩn trương khắc phục sự cố để cấp điện trở lại trong thời gian nhanh nhất.

#### 2. Trình tự ngừng, giảm mức cung cấp điện không khẩn cấp


Trong trường hợp ngừng, giảm mức cung cấp điện không khẩn cấp, bên bán điện phải thông báo cho bên mua điện biết trước thời điểm ngừng, giảm mức cung cấp điện ít nhất năm ngày, bằng hình thức:

- Gửi văn bản hoặc bằng hình thức thông báo khác đã được hai bên thoả thuận trong hợp đồng cho các khách hàng sử dụng điện trung bình trên 100.000kWh/tháng và các khách hàng sử dụng điện quan trọng biết;
- Thông báo 03 ngày liên tục trên phương tiện thông tin đại chúng đối với các tổ chức, cá nhân sử dụng điện còn lại.
- Sau khi thông báo ngừng, giảm mức cung cấp điện, bên bán điện tiến hành ngừng, giảm mức cung cấp điện theo đúng nội dung đã thông báo.
- Bên mua điện có yêu cầu thay đổi thời gian ngừng, giảm mức cung cấp điện phải trao đổi với bên bán điện trước thời điểm ngừng, giảm mức cung cấp điện ít nhất 48 giờ. Bên bán điện có trách nhiệm xem xét, giải quyết hợp lý đề nghị của bên mua điện.
- Nếu việc ngừng, giảm mức cung cấp điện không thể trì hoãn, bên bán điện vẫn được ngừng, giảm mức cung cấp điện theo kế hoạch nhưng phải thông báo lại cho bên mua điện trước 24 giờ so với thời điểm ngừng, giảm mức cung cấp điện đã thông báo.
- Trường hợp chấp nhận thay đổi thời gian hoặc hoãn ngừng, giảm mức cung cấp điện, bên bán điện phải báo trước cho bên mua trước 24 giờ so với thời điểm ngừng, giảm mức cung cấp điện đã thông báo, trừ trường hợp bất khả kháng.

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

- Sau khi tiến hành ngừng, giảm mức cung cấp điện, bên bán điện phải ghi đầy đủ thời gian, nội dung, trình tự thao tác ngừng, giảm mức cung cấp điện vào sổ nhật ký công tác hoặc nhật ký vận hành.
- Bên bán phải cấp điện trở lại theo đúng thời hạn đã thông báo. Trường hợp thời hạn cấp điện trở lại bị chậm so với thời hạn đã thông báo từ 01 giờ trở lên, bên bán phải thông báo bằng điện thoại cho khách hàng sử dụng điện trung bình trên 100.000kWh/tháng và khách hàng sử dụng điện quan trọng biết thời gian cấp điện trở lại.
- Việc ngừng hoặc cấp điện trở lại đối với các trường hợp: Ngừng cấp điện theo yêu cầu của các tổ chức, cá nhân có liên quan trong các trường hợp để đảm bảo an toàn phục vụ thi công các công trình, ngừng, giảm mức cung cấp điện theo theo yêu cầu của bên mua điện chỉ tiến hành sau khi bên yêu cầu ngừng cấp điện đã thanh toán đủ cho bên bán điện các chi phí liên quan đến việc ngừng và cấp điện trở lại.



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
	<b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

**Phụ lục 5**

**QUY ĐỊNH THỦ TỤC CẤP ĐIỆN**

**I. THỦ TỤC, HỒ SƠ ĐỀ NGHỊ MUA ĐIỆN CHO MỤC ĐÍCH SINH HOẠT TỪ LƯỚI ĐIỆN HẠ ÁP (220/380V)**

1.1 Hồ sơ gồm: Giấy đề nghị mua điện, 01 bản sao giấy tờ tùy thân và một trong các giấy tờ (bản sao) xác định chủ thể HĐMBĐ tại địa điểm mua điện, như:

- Hộ khẩu thường trú hoặc sổ tạm trú có thời hạn từ 01 năm trở lên;
- Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở hoặc quyết định phân nhà hoặc HĐ mua bán nhà;
- Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất;
- Hợp đồng thuê nhà có thời hạn từ 01 năm trở lên và có đồng ý của chủ sở hữu;
- Hợp đồng ủy quyền quản lý và sử dụng nhà/đất;
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện; Giấy phép đầu tư; Quyết định thành lập đơn vị.
- Trường hợp không có một trong các giấy tờ trên thì có xác nhận của UBND phường, xã tại nơi đề nghị mua điện. Nhân viên tiếp nhận hồ sơ không được yêu cầu khách hàng phải lấy xác nhận của UBND phường, xã khi đã có một trong các giấy tờ trên.

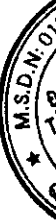
1.2. Trường hợp khách hàng trực tiếp đến làm thủ tục tại đơn vị Điện lực thì chỉ cần cung cấp 01 bản photo hoặc bản chụp giấy tờ liên quan đến loại hình dịch vụ yêu cầu. Trường hợp khách hàng chưa có đủ hồ sơ, có thể bổ sung trong quá trình thực hiện dịch vụ (khảo sát, thi công, nghiệm thu, cung cấp dịch vụ) đến trước khi kết thúc dịch vụ tại địa điểm của khách hàng.


1.3. Khách hàng có thể trực tiếp hoặc qua bưu điện gửi Hồ sơ đề nghị mua điện đến Điện lực huyện, Thành Phố, Thị xã... nơi có nhu cầu mua điện. Khuyến khích các hình thức tiếp nhận hồ sơ đề nghị mua điện của khách hàng qua Email, web trên Internet...

1.4. Đối với khách hàng thay mặt cho khu tập thể, cụm dân cư, hồ sơ có thêm giấy ủy quyền của các hộ sử dụng điện chung trong khu tập thể, cụm dân cư (có chữ ký của các hộ) kèm theo một trong các giấy tờ được nêu tại mục 1.1 của từng hộ trong khu tập thể, cụm dân cư. Hộ gia đình nào không có các giấy tờ nêu tại mục 1.1 thì hộ đó phải có xác nhận của công an quản lý trên địa bàn các hộ dùng chung.

1.5 Đối với khách hàng đang sử dụng điện chung với công tơ của khách hàng khác, có nhu cầu tách mới (ký HĐMBĐ trực tiếp với các đơn vị Điện lực), ngoài các giấy tờ quy định tại khoản 1.1 nêu trên, hồ sơ còn có thêm:

- Bản xác nhận đã thanh toán hết nợ tiền điện của chủ HĐMBĐ đang dùng chung hoặc bản cam kết của khách hàng có nhu cầu tách mới về việc đã hoặc sẽ chịu trách nhiệm thanh toán hết nợ tiền điện với chủ HĐMBĐ đang dùng chung.



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b> <b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Sửa đổi :</b> <b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

## II. CHI PHÍ ĐẦU TƯ CỦA CÁC BÊN MUA, BÁN ĐIỆN ĐỐI VỚI LƯỚI ĐIỆN HẠ ÁP

2.1 Trách nhiệm thanh toán chi phí của các bên :

2.1.1 Các khoản chi phí do Đơn vị Điện lực đầu tư:

- Công tơ; TI (trừ trường hợp có thỏa thuận khác); thiết bị bảo vệ sau công tơ (áp tô mát hoặc cầu chì...); hộp công tơ; phụ kiện để treo công tơ; dây dẫn điện đến công tơ (dây dẫn, xà, sứ, ghíp...);
- Chi phí nhân công để lắp đặt từ lưới phân phối hạ áp đến công tơ và thiết bị bảo vệ công tơ;
- Thuế và các chi phí khác theo quy định của Nhà nước.

2.1.2 Các khoản chi phí do khách hàng thanh toán thông qua dịch vụ (nếu có), gồm:

- Vật tư và nhân công để lắp đặt dây sau công tơ (cáp điện, dây dẫn, xà, sứ,...);
- Thuế và các chi phí khác theo quy định của Nhà nước.

2.2 Nếu khách hàng có nhu cầu thay đổi vị trí hệ thống đo đếm điện (thay đổi cấp điện áp mua điện, thay đổi vị trí đặt hệ thống đo đếm điện...), toàn bộ chi phí để thay đổi hệ thống đo đếm do khách hàng thanh toán (trừ công tơ). Trường hợp Đơn vị Điện lực cần thay đổi vị trí hệ thống đo đếm điện (thay đổi cấp điện áp bán điện, thay đổi vị trí đặt hệ thống đo đếm điện...), toàn bộ chi phí để thay đổi hệ thống đo đếm điện do Đơn vị Điện lực đầu tư.

## III. THỦ TỤC, HỒ SƠ ĐỀ NGHỊ MUA ĐIỆN NGOÀI MỤC ĐÍCH SINH HOẠT TẠI LƯỚI ĐIỆN HẠ ÁP

2.1. Khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt (1 pha, 3 pha), có công suất lớn nhất <40kW, hồ sơ gồm có:


- Giấy đề nghị mua điện;
- Giấy tờ tùy thân;
- Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ;
- Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện.

2.2. Khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt (1 pha, 3 pha), có công suất lớn nhất  $\geq 40$ kW, hồ sơ gồm có:

- Giấy đề nghị mua điện;
- Giấy tờ tùy thân;
- Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ;
- Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện.
- Bản đăng ký biểu đồ phụ tải (Trường hợp khách hàng sản xuất, kinh doanh, dịch vụ).

2.3. Khách hàng mua điện ngắn hạn ngoài sinh hoạt (1 pha, 3 pha), hồ sơ gồm có:

- Giấy đề nghị mua điện;
- Giấy tờ tùy thân;

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	EVNNPC.KD/QuyĐ.01	
		Lần ban hành: 01	Sửa đổi :
		Ngày : 30/8/2017	Ngày :
		Phê duyệt sửa đổi :	

- Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ;
- Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện.
- Giấy bảo lãnh của Ngân hàng hoặc đặt cọc.

**V. IV. THỦ TỤC, HỒ SƠ ĐỀ NGHỊ MUA ĐIỆN MỤC ĐÍCH SINH HOẠT TẠI LƯỚI ĐIỆN TRUNG ÁP (TRƯỜNG HỢP CÔNG TRÌNH ĐIỆN (TBA/ĐƯỜNG DÂY VÀ TBA) DO ĐL/CTĐL ĐẦU TƯ.**

**Hồ sơ gồm:**

- Giấy đề nghị mua điện;
- Giấy tờ tùy thân
- Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ
- Thông tin đăng ký đấu nối.


**VI. THỦ TỤC, HỒ SƠ ĐỀ NGHỊ MUA ĐIỆN MỤC ĐÍCH NGOÀI SINH HOẠT TẠI LƯỚI ĐIỆN TRUNG ÁP (TRƯỜNG HỢP CÔNG TRÌNH ĐIỆN (TBA/ĐƯỜNG DÂY VÀ TBA) DO ĐL/CTĐL ĐẦU TƯ.**

**1. Khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt công suất đến 2.000kVA hoặc > 2.000kVA, hồ sơ gồm:**

- Giấy đề nghị mua điện;
- Giấy tờ tùy thân
- Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ
- Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện
- Thông tin đăng ký đấu nối.

**2. Khách hàng mua buôn điện nông thôn, hồ sơ gồm:**

- Giấy đề nghị mua điện;
- Giấy tờ tùy thân
- Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ
- Thông tin đăng ký đấu nối.
- Giấy phép hoạt động Điện lực (trường hợp mua buôn điện có công suất > 50kVA)

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b> <b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Sửa đổi :</b> <b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

**Phụ lục 6**


**TRÌNH TỰ LẮP ĐẶT CÔNG TƠ 1 PHA, 3 PHA**

**I. TRÌNH TỰ LẮP ĐẶT.**

1. Khách hàng đến Điện lực hoặc gửi hồ sơ đến Điện lực, gọi điện đến TTCSKH, cập nhật yêu cầu qua Web CSKH.
2. Nhân viên tiếp nhận đăng ký mua điện viết phiếu hẹn ngày đến khảo sát thiết kế.
3. Quý khách hàng xác nhận ngày nộp hồ sơ đăng ký mua điện và ngày nhận phiếu hẹn khảo sát thiết kế.
4. Đúng giờ đã ghi trong phiếu hẹn quý khách hàng (hoặc người đại diện) có mặt tại địa chỉ nơi sử dụng điện để nhân viên của Điện lực đến khảo sát thực tế và bổ sung các giấy tờ còn thiếu.
5. Sau khi khảo sát:
  - a. Nếu không đủ điều kiện cấp điện nhân viên khảo sát sẽ thông báo cho khách hàng biết và sau đó gửi tới quý khách hàng phiếu trả lời kết quả khảo sát do cấp có thẩm quyền ký, thời gian không quá 03 ngày (ngày làm việc).
  - b. Nếu đủ điều kiện cấp điện nhân viên khảo sát thiết kế:
    - Viết phiếu giải trình phương án cấp điện và phiếu hẹn ngày khách hàng đến thanh toán tiền chi phí lắp đặt công tơ.
    - Sau khi có phiếu thu tiền, nhân viên tiếp nhận của Điện lực sẽ hướng dẫn khách hàng ký hợp đồng mua bán điện và viết phiếu hẹn ngày thi công.
    - Đúng thời gian đã hẹn trong phiếu, quý khách hàng (hoặc đại diện) có mặt tại địa chỉ nơi sử dụng điện để nhân viên của Điện lực đến thi công và bàn giao hợp đồng mua bán điện, ký biên bản treo tháo công tơ, phiếu niêm phong công tơ.

**II. THỜI GIAN:**


1. Thời gian giải quyết cấp điện cho khách hàng mua điện từ lưới điện hạ áp khi khách hàng đã thực hiện đầy đủ các điều kiện theo quy định:
    - Đối với khu vực thành phố, thị xã, thị trấn: Không quá 03 ngày làm việc.
    - Đối với khu vực nông thôn: Không quá 05 ngày làm việc.
    - Nếu phải lắp dựng thêm cột/cáp ngầm/lắp đặt máy biến dòng điện không quá 07 ngày làm việc.
  2. Thời gian giải quyết cấp điện mới cho khách hàng mua điện sinh hoạt, ngoài sinh hoạt, mua buôn điện nông thôn từ điểm đấu nối lưới điện trung áp đến địa điểm sử dụng điện của khách hàng khi khách hàng đã thực hiện đầy đủ các điều kiện theo quy định: Không quá 07 ngày làm việc.
- Đối với trường hợp đơn vị ĐL/CTĐL thực hiện và thi công trọn gói đầu tư công trình điện (TBA/đường dây và TBA), cấp điện mới từ lưới điện trung áp.

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

**Phụ lục 7**  
**ĐƠN GIÁ XDCB CHUYÊN NGÀNH THÍ NGHIỆM ĐIỆN**  
**ĐƯỜNG DÂY VÀ TRẠM BIẾN ÁP**

Danh mục đơn giá	Đơn vị	Đơn giá
<b>THÍ NGHIỆM MÁY BIẾN ÁP</b>		
Máy biến áp 3 pha $\leq 110\text{kV}$ , 3 cuộn dây, $S \leq 16\text{MVA}$	01 máy	
Máy biến áp 3 pha $\leq 110\text{kV}$ , 3 cuộn dây, $S \leq 25\text{MVA}$	01 máy	
Máy biến áp 3 pha $\leq 110\text{kV}$ , 3 cuộn dây, $S \leq 40\text{MVA}$	01 máy	
Máy biến áp 3 pha $\leq 110\text{kV}$ , 3 cuộn dây, $S \leq 100\text{MVA}$	01 máy	
Máy biến áp 3 pha $\leq 110\text{kV}$ , 3 cuộn dây, $S \leq 25\text{MVA}$	01 máy	
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		

7-CT  
 TY  
 MIỀN BẮC  
 ĐIỆN LỰC  
 NAM  
 NG TY  
 HÈNH  
 MIỀN - T

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
	<b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
	<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>		

**Phụ lục 8**



**TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC**

**TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**

**ĐỂ NÂNG CAO HƠN NỮA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG ĐIỆN XIN QUÝ KHÁCH VUI LÒNG GỌI ĐẾN**

**TỔNG ĐÀI: 19006769**

**THƯỜNG TRỰC 24/24H HÀNG NGÀY**

**YÊU CẦU:**

1. SỬA CHỮA MẮT ĐIỆN, KHẮC PHỤC NGUY CƠ MẤT AN TOÀN ĐIỆN.
2. LẮP MỐI, DI CHUYỂN, THAY THỂ CÔNG TƠ CHAY HỒNG.
3. THAY ĐỔI CHỦ THỂ HỢP ĐỒNG, ĐỊNH MỨC, SỔ HỒ.
4. KIỂM TRA HỆ THỐNG ĐO ĐẾM.
5. THAY ĐỔI THÔNG TIN KHÁCH HÀNG.
6. HỜI ĐÁP THÔNG TIN KHÁC THEO YÊU CẦU.

HOẶC TRUY CẬP VÀO ĐỊA CHỈ WEBSITE: [CSKH.NPC.COM.VN](http://CSKH.NPC.COM.VN)

**ĐỂ BIẾT CÁC THÔNG TIN**

1. LỊCH TẮM NGỪNG CUNG CẤP ĐIỆN.
2. LỊCH GHI CHỈ SỐ CÔNG TƠ.
3. CÁC HÌNH THỨC THANH TOÁN TIỀN ĐIỆN.
4. THÔNG TIN GIÁ ĐIỆN.
5. ĐĂNG KÝ MUA ĐIỆN (LẮP ĐẶT CÔNG TƠ MỐI).
6. DANH SÁCH ĐIỂM THU TIỀN ĐIỆN.
7. CÁC THÔNG TIN TƯ VẤN VỀ SỬ DỤNG ĐIỆN.
8. HỜI ĐÁP VÀ GÓP Ý.


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

**LUÔN SẴN SÀNG TIẾP NHẬN VÀ ĐÁP ỨNG MỌI YÊU CẦU CỦA QUÝ KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG ĐIỆN VỚI PHƯƠNG CHÂM**

**TRÁCH NHIỆM - CHUYÊN NGHIỆP - KIP THỜI**

LIÊN HỆ PHẢN ỨNG CÔNG TÁC CSKH QUA EMAIL: [CSKH@NPC.COM.VN](mailto:CSKH@NPC.COM.VN)

TỔNG ĐÀI QUẢNG BÁ SẢN PHẨM VÀ TƯ VẤN TỰ ĐỘNG: 19006769

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b> <b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Sửa đổi :</b> <b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

**Phụ lục 9**



**EVNNPC**

Điện lực.....

ĐT: .....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**PHIẾU YÊU CẦU CUNG CẤP DỊCH VỤ**

Tên Khách hàng: .....

Địa chỉ khách hàng : .....

Số điện thoại: .....;Số Fax.....

Địa chỉ Email.....

Nội dung yêu cầu :

.....  
.....  
.....

Các hồ sơ kèm theo(nếu có) :

.....  
.....

Kết quả giải quyết:

.....  
.....

Thời gian Bên bán điện nhận phiếu yêu cầu ....., ngày.....tháng.....năm.....


Khách hàng

(ký và ghi rõ họ tên )

Giao dịch viên

(ký và ghi rõ họ tên)



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	


**Phụ lục 10**

**Bảng phân loại sự cố**

**Bảng phân loại cập nhật hệ thống thông tin CSKH**


STT	Nội dung thay đổi	Thời gian dự kiến (ngày)	Phạm vi	Đơn vị thực hiện
<b>I.</b>	<b>Thay đổi, cập nhật tại CTĐL/ĐL</b>			TTCSKH
1.	Thay đổi, cập nhật thông tin về phân quyền người dùng cho hệ thống phần mềm CRM.	0,5		TTCSKH
2.	Thay đổi, cập nhật thông tin về phân quyền người dùng cho hệ thống phần mềm báo cáo.	0,5		TTCSKH
<b>II.</b>	<b>Thay đổi phạm vi TTCSKH</b>			TTCSKH
1.	Thay đổi, cập nhật thông tin về phân quyền người dùng cho hệ thống phần mềm CRM.	0,5		TTCSKH
2.	Thay đổi, cập nhật thông tin về phân quyền người dùng cho hệ thống phần mềm báo cáo.	0,5		TTCSKH
3.	Thay đổi, cập nhật thông tin về phân quyền người dùng cho hệ thống giám sát.	0,5		TTCSKH
4.	Thay đổi, cập nhật thông tin về phân quyền người dùng cho hệ thống ghi âm.	0,5		TTCSKH
5.	Thay đổi, cập nhật thông tin cho hệ thống phần mềm hỗ trợ nghiệp vụ.	02		TTCSKH
6.	Thay đổi, cập nhật thông tin cho hệ thống phần mềm trả lời yêu cầu tự động.	02		TTCSKH
7.	Thay đổi, cập nhật thông tin cho hệ thống phần mềm quản lý gọi lại sau.	02		TTCSKH
8.	Thay đổi, cập nhật thông tin cho hệ thống phần mềm đồng bộ dữ liệu của điện lực lên	05		NPCIT



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QyĐ.01</b>	
		Lần ban hành: 01 Ngày : 30/8/2017	Sửa đổi : Ngày :
		Phê duyệt sửa đổi :	


	hệ thống dữ liệu tập trung.			
9.	Thay đổi, cập nhật thông tin cho hệ thống tích hợp dịch vụ CSKH.	05		TTCSKH
<b>III.</b>	<b>Thay đổi phạm vi EVNNPC</b>			TTCSKH
1.	Thay đổi, cập nhật thông tin về phân quyền người dùng cho hệ thống phần mềm báo cáo.	0,5		TTCSKH
2.	Thay đổi, cập nhật văn bản mới liên quan đến quy trình chăm sóc khách hàng.	05		TTCSKH
3.	Cập nhật các thay đổi quy trình kinh doanh hay quy trình CSKH của EVNNPC đối với hệ thống phần mềm CRM và OMS.	05		TTCSKH NPCIT



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

**Bảng phân loại sự cố hệ thống công nghệ thông tin CSKH**

STT	Loại sự cố	Thời gian dự kiến xử lý lỗi (h)	Phạm vi	Đơn vị thực hiện
<b>I.</b>	<b>Sự cố nhỏ</b>			
1.	Lỗi dịch vụ thoại: kết nối điện thoại với Tổng đài.	0,5	Dưới 5 điện thoại	TTCSKH
2.	Phần mềm phân phối liên lạc tự động ACD, Inbound, Outbound và Multimedia.	0,5	Dưới 5 máy tính	TTCSKH
3.	Phần mềm quản lý quan hệ khách hàng-CRM.	0,5	Dưới 5 máy tính	TTCSKH
4.	Phần mềm giám sát	0,5	Dưới 3 máy tính	TTCSKH
5.	Phần mềm ghi âm	0,5	Dưới 5 điện thoại	TTCSKH
6.	Phần mềm trả lời yêu cầu tự động IVR.	0,5	Dưới 5 kênh	TTCSKH
7.	Phần mềm quản lý gọi lại sau: Callback Manager	0,5	Dưới 3 kênh	TTCSKH
8.	Phần mềm báo cáo tổng hợp.	0,5	Dưới 3 máy tính	TTCSKH
9.	Phần mềm hỗ trợ nghiệp vụ.	0,5	Dưới 5 máy tính	TTCSKH
10.	Lỗi đường truyền Kết nối WAN giữa TTCSKH với NPCIT.	1		TTCSKH NPCIT
11.	Kết nối VPN với các đơn vị.	1		NPCIT
<b>II</b>	<b>Sự cố trung bình</b>			TTCSKH

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b>	<b>Sửa đổi :</b>
		<b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	


STT	Loại sự cố	Thời gian dự kiến xử lý lỗi (h)	Phạm vi	Đơn vị thực hiện
1.	Công cụ chuẩn hóa dữ liệu CMIS - OMS	1,5		NPCIT
2.	Hệ thống phần mềm quản lý mất điện - OMS.	1,5		NPCIT
3.	Lỗi dịch vụ thoại: kết nối đường trung kế với các nhà cung cấp dịch vụ.	1		TTCSKH
4.	Lỗi dịch vụ thoại: kết nối đầu số TTCSKH: 18006769, 19006769	1		TTCSKH
5.	Lỗi dịch vụ thoại: kết nối điện thoại với Tổng đài	1	5-10 điện thoại	TTCSKH
6.	Phần mềm phân phối liên lạc tự động ACD, Inbound, Outbound và Multimedia.	1	5-10 máy tính	TTCSKH
7.	Phần mềm quản lý quan hệ khách hàng-CRM.	1	5-10 máy tính	TTCSKH
8.	Hệ thống phần mềm quản lý quan hệ khách hàng - CRM. Tại CTĐL/ĐL	1	1 máy tính/ĐL	TTCSKH
9.	Phần mềm giám sát	1	3-5 máy tính	TTCSKH
10.	Phần mềm ghi âm	1	5-10 điện thoại	TTCSKH
11.	Phần mềm trả lời yêu cầu tự động IVR.	1	5-10 Kênh	TTCSKH
12.	Phần mềm quản lý gọi lại sau: Callback Manager	1	3-5 Kênh	TTCSKH
13.	Hệ thống phần mềm báo cáo tổng	1	3-5 máy	TTCSKH

Phòng, Ban, cá nhân sử dụng :


Trang 47/51

Nơi đóng dấu kiểm soát:

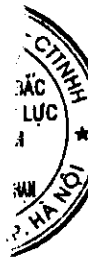
10041  
CÔNG T  
C MIỀN  
AN ĐI  
T NA  
CÔNG T  
H MIỀN  
KIỂM -


 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QyĐ.01</b>	
		Lần ban hành: 01	Sửa đổi :
		Ngày : 30/8/2017	Ngày :
		Phê duyệt sửa đổi :	

STT	Loại sự cố	Thời gian dự kiến xử lý lỗi (h)	Phạm vi	Đơn vị thực hiện
	hợp.		tính	
14.	Phần mềm hỗ trợ nghiệp vụ.	1	5-10 máy tính	TTCSKH
15.	Hệ thống tích hợp dịch vụ CSKH: Website, Email CSKH...	1		TTCSKH NPCIT
<b>III</b>	<b>Sự cố lớn</b>			TTCSKH
1.	Lỗi đường truyền Kết nối WAN giữa NPCIT với các đơn vị.	2		NPCIT
2.	Kết nối hệ thống đồng bộ dữ liệu CMIS, OMS.	2		NPCIT
3.	Lỗi dịch vụ thoại: kết nối điện thoại với Tổng đài.	2	Trên 10 điện thoại	TTCSKH
4.	Phần mềm phân phối liên lạc tự động ACD, Inbound, Outbound và Multimedia.	2	Trên 10 máy tính	TTCSKH
5.	Phần mềm quản lý quan hệ khách hàng-CRM. Tại TTCSKH.	2	Trên 10 máy tính	TTCSKH
6.	Hệ thống phần mềm quản lý quan hệ khách hàng – CRM. Tại CTĐL/ĐL	2	2 máy tính/ĐL	TTCSKH
7.	Phần mềm giám sát	2	Trên 5 máy tính	TTCSKH
8.	Phần mềm ghi âm	2	Trên 10 điện thoại	TTCSKH
9.	Phần mềm trả lời yêu cầu tự động IVR.	2	Trên 10 Kênh	TTCSKH
10.	Phần mềm quản lý gọi lại sau:	2	Trên 5 Kênh	TTCSKH

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QyĐ.01</b>	
		Lần ban hành: 01	Sửa đổi :
		Ngày : 30/8/2017	Ngày :
		Phê duyệt sửa đổi :	

STT	Loại sự cố	Thời gian dự kiến xử lý lỗi (h)	Phạm vi	Đơn vị thực hiện
	Callback Manager.			
11.	Hệ thống phần mềm báo cáo tổng hợp.	2	Trên 5 máy tính	TTCSKH
12.	Phần mềm hỗ trợ nghiệp vụ.	2	Trên 10 máy tính	TTCSKH
13.	Hệ thống tích hợp dịch vụ CSKH: Thanh toán tiền điện qua ngân hàng,...	2		TTCSKH
14.	Sự cố lớn bất khả kháng thuộc phạm vi quản lý của các đơn vị khác hoặc đối tác cung cấp dịch vụ.	48		TTCSKH NPCIT



 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>	<b>EVNNPC.KD/QuyĐ.01</b>	
		<b>Lần ban hành: 01</b> <b>Ngày : 30/8/2017</b>	<b>Sửa đổi :</b> <b>Ngày :</b>
		<b>Phê duyệt sửa đổi :</b>	

Phụ lục 11

**TỔNG CÔNG TY**  
**ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC**

Đơn vị.....  
 \_\_\_\_\_

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập-Tự do-Hạnh phúc**

....., ngày.... tháng .... năm .....

**Thông báo yêu cầu <sup>(1)</sup> .....**

Tên tôi là <sup>(2)</sup>: .....

SĐT <sup>(3)</sup>: .....

Đơn vị công tác: .....

Xác định lý do ban đầu: .....

Mô tả tình trạng: .....

Nội dung yêu cầu: .....


**Người đề nghị**

**(Họ và tên)**

(1): Thông báo yêu cầu cập nhật thông tin hoặc xử lý sự cố

(2): Tên người thông báo yêu cầu cập nhật thông tin hoặc xử sự cố

(3): Số điện thoại người thông báo

 <b>EVNNPC</b>	<b>QUY ĐỊNH</b> <b>CHĂM SÓC VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI</b> <b>LÒNG KHÁCH HÀNG CỦA TỔNG</b> <b>CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC</b>		<b>EVNNPC.KD/QyĐ.01</b>
	Lần ban hành: 01		Sửa đổi :
	Ngày : 30/8/2017		Ngày :
	Phê duyệt sửa đổi :		

Phụ lục 12

**TỔNG CÔNG TY**  
**ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC**

Đơn vị.....

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

....., ngày..... tháng.....năm .....

**NHẬT KÝ VẬN HÀNH HỆ THỐNG**

STT	Đơn vị yêu cầu	Người yêu cầu	Thời gian yêu cầu	Xác định lý do ban đầu	Mô tả tình trạng	Kết quả đánh giá, phân loại	Kết quả xử lý	Thời gian kết thúc	CB tiếp nhận
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									

