



EVNNPC
PC BẮC KẠN

QUI TRÌNH

**TÁC NGHIỆP GIẢI QUYẾT CÁC LOẠI
HÌNH DỊCH VỤ THEO HƯỚNG MỘT CỬA
TẠI PHÒNG GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG
CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC KẠN**

Mã số: QT821-02/P9

Lần ban hành: 01

Ngày: 07/11/2015


Trang: 7/50

CHƯƠNG I

QUY TRÌNH TÁC NGHIỆP GIẢI ĐÁP TÌNH HÌNH CUNG ỨNG ĐIỆN

1. SƠ ĐỒ KHỐI

Trình tự tác nghiệp	Đơn vị, Bộ phận thực hiện	TG giải quyết
<pre>graph TD KH[Khách hàng] --> 1[1) Tiếp nhận yêu cầu] 1 --> 2[2) Kiểm tra dữ liệu, xử lý và cập nhật thông tin] 2 --> 3[3) Hẹn khách hàng] 3 --> 4[4) Chuẩn bị nội dung trả lời B26, ĐL hoặc các đơn vị liên quan] 4 --> 5[5) Giao dịch viên trả lời khách hàng] 5 --> 6[6) Báo cáo, lưu trữ] 2 -.-> KH 5 -.-> KH</pre>	<p>GDV</p> <p>GDV</p> <p>GDV</p> <p>Các đơn vị liên quan đến yêu cầu của khách hàng</p>	<p>Tiếp nhận</p> <p>≤ 10 phút</p> <p>≤ 2 ngày</p> <p>≤ 2 ngày</p>

 EVNNPC PC BẮC KẠN	QUI TRÌNH	Mã số: QT821-02/P9
	TÁC NGHIỆP GIẢI QUYẾT CÁC LOẠI HÌNH DỊCH VỤ THEO HƯỚNG MỘT CỬA TẠI PHÒNG GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC KẠN	Lần ban hành: 01 Ngày: 07/11/2015 Trang: 8/50

2. TRÌNH TỰ GIẢI QUYẾT

Bước 1: Tiếp nhận các yêu cầu (1)

Khách hàng đến trực tiếp phòng GDKH (hoặc các hình thức khác như: gọi điện thoại, nhắn tin, hỏi trên trang Website) để đề nghị các nội dung như:

- Kế hoạch cắt điện, thời gian có điện trở lại, nguyên nhân mất điện...
- Chi phí ngừng và cấp điện trở lại.
- Thông báo cho bên bán điện về sự cố; nguy cơ đe dọa sự cố....
- Thông tin khiếu nại về ngừng giảm mức cung cấp điện.
- Đề nghị thay đổi thời gian ngừng, giảm cung cấp điện.
- Các đề nghị khác có liên quan đến dịch vụ cung ứng điện cần có thời gian giải quyết.

Bước 2: Tra cứu và xử lý thông tin (2)

GDV các đơn vị tra cứu cơ sở dữ liệu như: CMIS, OMS, các liên kết tại Website của PCBK như: Chăm sóc khách hàng của EVN, nhật trình công tác của các nhóm công tác, điện thoại trao đổi với các đơn vị (B26, bộ phận trực vận hành tại các Điện lực) để có thông tin và đưa ra kết luận, trường hợp có thể đáp ứng được ngay dịch vụ thì trả lời cho khách hàng biết.


Bước 3: Hẹn khách hàng (3)

- GDV cập nhật thông tin của khách hàng vào chương trình hoặc sổ theo dõi và hẹn khách hàng bằng phiếu hẹn thời gian trả lời khách hàng (*Hình thức trả lời có thể bằng văn bản, qua điện thoại, hoặc gửi mail*).

Thời gian hẹn khách hàng không quá 3 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu (*Trừ trường hợp khách hàng có yêu cầu thay đổi thời gian ngừng giảm mức cung cấp điện, B26 phải trả lời ngay cho bộ phận GDV biết, để GDV thông báo cho bên mua điện biết trước 24 giờ so với thời điểm ngừng, giảm mức cung cấp điện đã thông báo theo quy định*)

- Căn cứ vào nội dung yêu cầu của khách hàng, tùy vào trường hợp cụ thể GDV làm đề nghị yêu cầu B26 hoặc ĐL hoặc các bộ phận có liên quan khác cung cấp thông tin (*hoặc báo cáo lãnh đạo*) theo quy định.

Bước 4: Chuẩn bị nội dung trả lời (4)

 EVNNPC PC BẮC KẠN	QUI TRÌNH	Mã số: QT821-02/P9
	TÁC NGHIỆP GIẢI QUYẾT CÁC LOẠI HÌNH DỊCH VỤ THEO HƯỚNG MỘT CỬA TẠI PHÒNG GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC KẠN	Lần ban hành: 01 Ngày: 07/11/2015 Trang: 9/50

Nhận được thông tin, các đơn vị liên quan khẩn trương tìm hiểu, xác minh sự việc và gửi ngay kết quả (theo nội dung được yêu cầu) về phòng GDKH, chậm nhất là **02 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được yêu cầu.

Bước 5: Trả lời khách hàng (5)

GDV căn cứ kết quả trả lời của B26, Điện lực hoặc các đơn vị khác có liên quan trả lời khách hàng đúng theo hình thức đã hẹn với khách hàng khi tiếp nhận ý kiến ban đầu.

Bước 6: Tổng hợp báo cáo (6)

GDV cập nhật nội dung, yêu cầu vào sổ theo dõi hoặc chương trình nếu có tổng hợp báo cáo lãnh đạo theo phân cấp kết quả giải quyết .