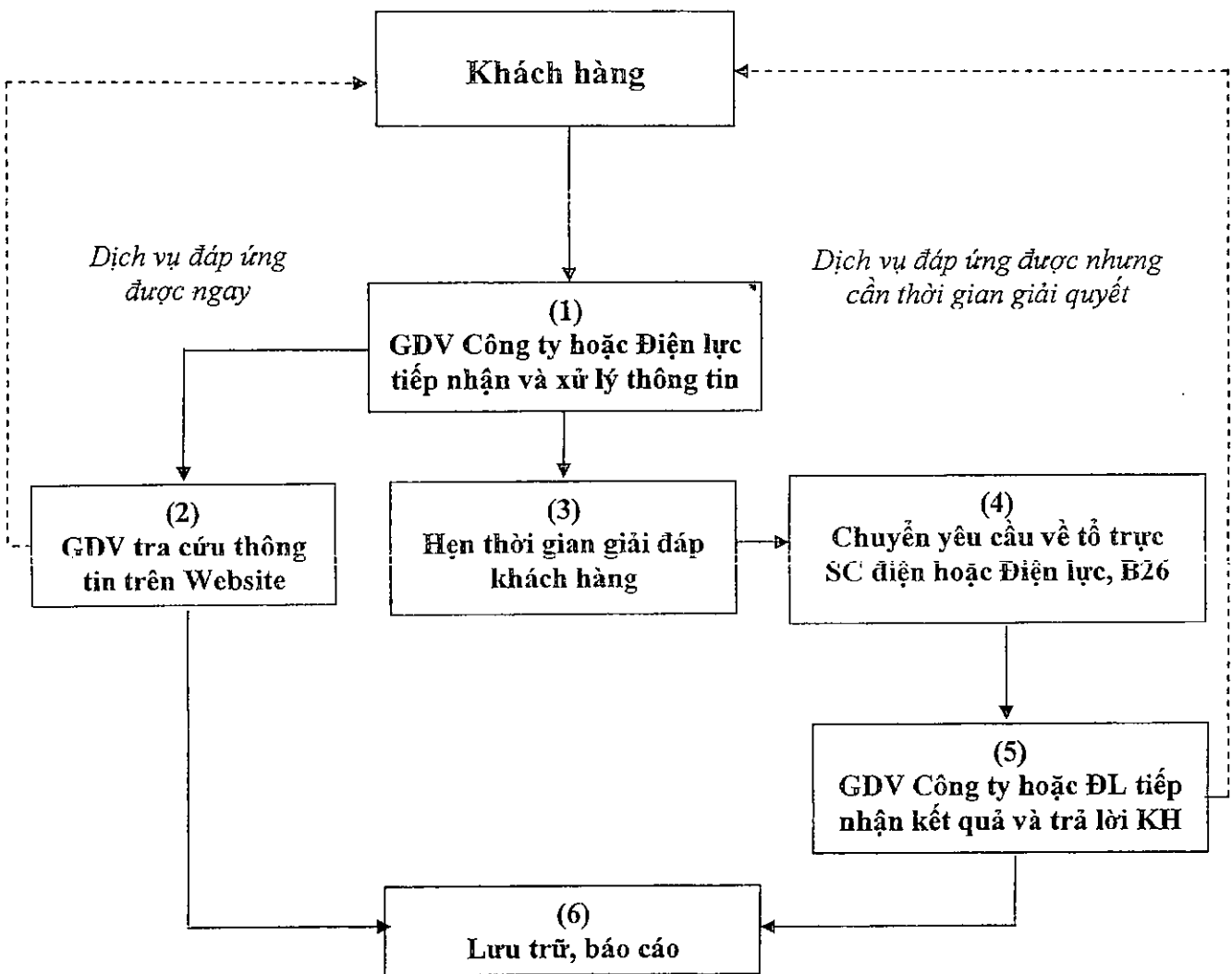
	<b>QUI TRÌNH</b>	Mã số: QT821-02/P9
	<b>TÁC NGHIỆP GIẢI QUYẾT CÁC LOẠI HÌNH DỊCH VỤ THEO HƯỚNG MỘT CỬA TẠI PHÒNG GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC KẠN</b>	Lần ban hành: 01 Ngày: 07/11/2015 Trang: 13/50

### CHƯƠNG III

## QUY TRÌNH TÁC NGHIỆP GIẢI QUYẾT DỊCH VỤ SỬA CHỮA ĐIỆN HẠ ÁP (Trạm công cộng, phân phối)

### 1. SƠ ĐỒ KHÓI:




### 2. TRÌNH TỰ GIẢI QUYẾT

#### a. Trường hợp đáp ứng được ngay dịch vụ:

##### **Bước 1: Tiếp nhận các yêu cầu của khách hàng (1).**

Khi khách hàng trực tiếp đến phòng GDKH Công ty / Điện lực hoặc điện thoại đề yêu cầu về sửa chữa điện do: Mất điện, hư hỏng thiết bị điện, lưới điện có nguy cơ bị sự cố, mất an toàn cho người và thiết bị. Khi nhận được thông tin, GDV phải tìm hiểu

 <b>EVNNPC</b> <b>PC BẮC KẠN</b>	<b>QUI TRÌNH</b>	Mã số: QT821-02/P9
	<b>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</b>	Lần ban hành: 01 Ngày: 07/11/2015 Trang: 14/50

cụ thể địa điểm xảy ra sự cố, tên, địa chỉ mua điện của khách hàng, tình trạng sự cố, số điện thoại để liên hệ...

**Bước 2: Nhận thông tin và trả lời khách hàng (2).**

Nếu sự cố mất điện của khách hàng đã được báo trước nguyên nhân (đang có kế hoạch sửa chữa) thì trả lời ngay cho khách hàng biết nguyên nhân và thời gian dự kiến có điện trở lại.

Trường hợp nhận được thông tin về sự cố, nguy cơ đe dọa sự cố, mất điện thì GDV Công ty hoặc Điện lực thông báo cho tổ trực hoặc B26 (nếu sự cố lớn) để tổ chức kiểm tra và xử lý theo quy định.

**Bước 3: Tổng hợp báo cáo (6).**

Trong thời gian không quá 2 giờ kể từ khi đơn vị Điện lực sửa chữa xong cho khách hàng, trực ca vận hành Điện lực phải thông báo về phòng GDKH Công ty hoặc Điện lực biết nguyên nhân và kết quả giải quyết.

- GDV cập nhật nội dung giải quyết vào chương trình hoặc sổ theo dõi, báo cáo lãnh đạo nội dung, kết quả đã giải quyết.

**b. Trường hợp đáp ứng được nhưng cần thời gian.**

**Bước 1: Tiếp nhận thông tin (1).**

GDV tiếp nhận yêu cầu của khách hàng và ghi chép đầy đủ các nội dung về khách hàng, yêu cầu của khách hàng vào sổ theo dõi hoặc chương trình.

**Bước 2: Hẹn khách hàng (3).**

GDV hẹn khách hàng thời gian trả lời khách hàng, hình thức trả lời bằng điện thoại email, văn bản ...


**Bước 3: Chuyển nội dung yêu cầu của khách hàng cho các bộ phận liên quan (4).**

Căn cứ yêu cầu thực tế của khách hàng mà GDV chuyển yêu cầu đến các đơn vị để giải quyết như tổ trực sửa chữa, Điện lực, Điều độ B26....

**Bước 4: Trả lời khách hàng (5).**

Sau khi các bộ phận liên quan, thông báo nội dung, kết quả thực hiện về Phòng GDKH, GDV sẽ trả lời khách hàng bằng hình thức đã hẹn với khách hàng.

028.  
TY  
C K  
HG T  
UC  
AC  
BẮC

 <b>EVN NPC</b> <b>PC BẮC KẠN</b>	<b>QUI TRÌNH</b>	Mã số: QT821-02/P9
	<b>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</b>	Lần ban hành: 01 Ngày: 07/11/2015 Trang: 15/50

- GDV cập nhật nội dung giải quyết vào chương trình hoặc sổ theo dõi, báo cáo lãnh đạo nội dung, kết quả đã giải quyết.

**Bước 5: Tổng hợp báo cáo (6)**

Trong thời gian không quá 2 giờ kể từ khi đơn vị Điện lực sửa chữa xong cho khách hàng, trực ca vận hành Điện lực phải thông báo về Phòng GDKH Công ty hoặc Điện lực biết nguyên nhân và kết quả giải quyết.

- GDV cập nhật nội dung giải quyết vào chương trình hoặc sổ theo dõi, báo cáo lãnh đạo theo phân cấp nội dung, kết quả đã giải quyết.