



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

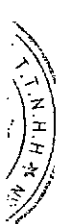
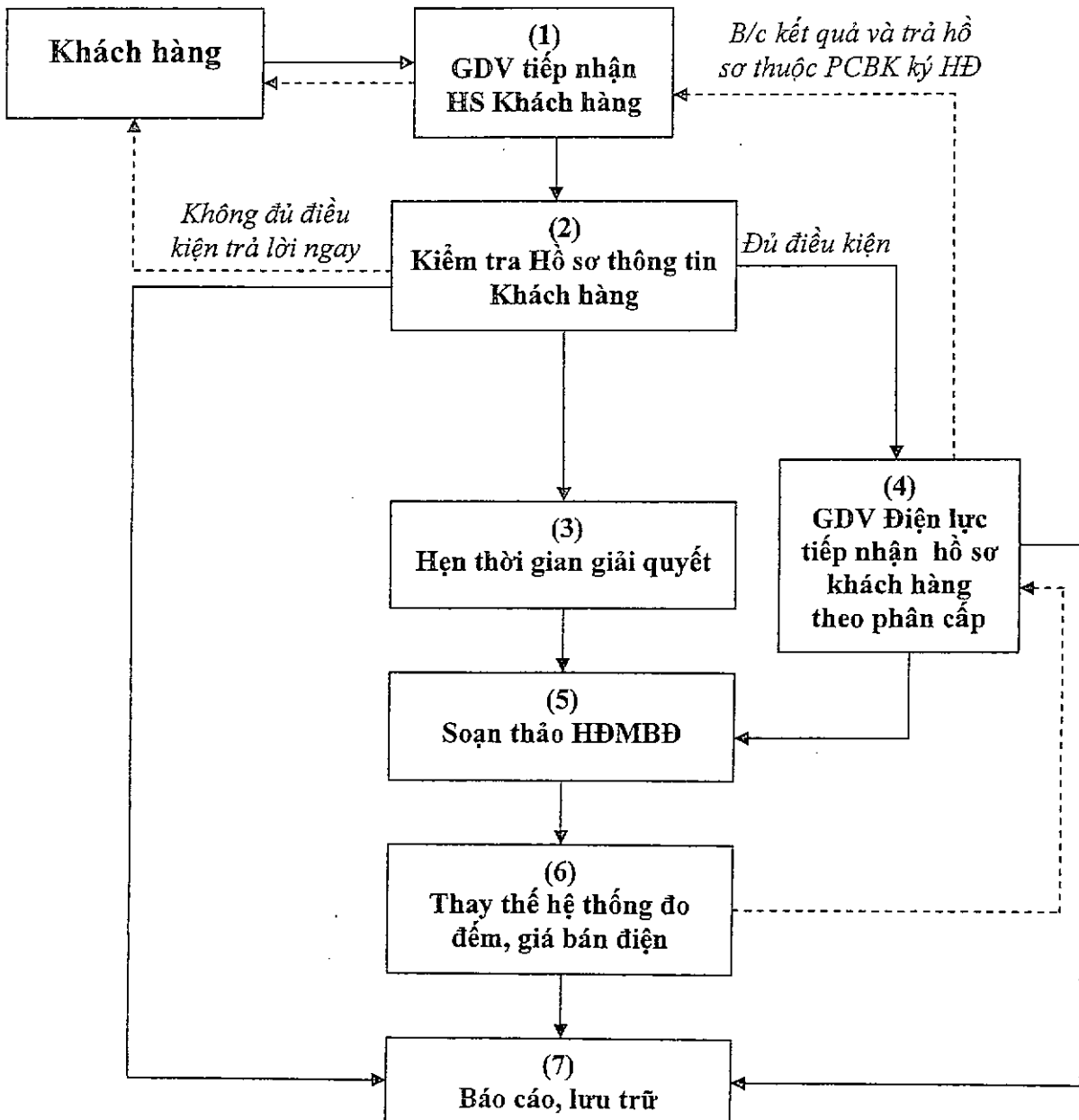
Trang: 16/50


Chương IV

QUY TRÌNH TÁC NGHIỆP GIẢI QUYẾT THAY THẺ CÔNG TƠ, DI
CHUYỂN CÔNG TƠ, THAY ĐỔI SỐ HỘ DÙNG CHUNG, GIÁ BÁN ĐIỆN,
NÂNG CÔNG SUẤT MBA, CẤP ĐIỂM ĐẦU VÀ THANH TOÁN TIỀN ĐIỆN

I. THAY THẺ, DI CHUYỂN HỆ THỐNG ĐO ĐẾM, GIÁ BÁN ĐIỆN

1. SƠ ĐỒ KHÓI:



	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: 17/50

2. TRÌNH TỰ GIẢI QUYẾT.

a Dịch vụ đáp ứng được ngay.

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu (1)

- Khi khách hàng có nhu cầu thay thế về hệ thống đo đếm, GDV tiếp nhận thông tin, địa chỉ của khách hàng, số điện thoại liên hệ, tìm hiểu lý do yêu cầu của khách hàng (Quá tải, kiểm định lại, thay 1 pha bằng 3 pha, thay do chết kẹt cháy....)

Bước 2: Kiểm tra hồ sơ thông tin khách hàng (2)

- Căn cứ yêu cầu của khách hàng kiểm tra thông tin khách hàng, thông tin về hệ thống đo đếm trên CMIS hoặc hồ sơ HĐMBĐ.

- Căn cứ các quy trình, quy định hiện hành trả lời ngay cho khách hàng (trực tiếp hoặc qua điện thoại).

Bước 3: Tổng hợp báo cáo, lưu trữ (7).

- Cập nhật nội dung yêu cầu và kết quả giải quyết đối với khách hàng vào sổ theo dõi hoặc chương trình. Tổng hợp báo cáo lãnh đạo nội dung và kết quả giải quyết.

b. Dịch vụ đáp ứng được nhưng cần có thời gian:


Bước 1, 2: Sau khi đã tiếp nhận yêu cầu và kiểm tra thông tin khách hàng theo trình tự 1&2 ở trên.

Bước 3: Hẹn thời gian giải quyết và chuyển hồ sơ yêu cầu đến các bộ phận chức năng (3).

- Hẹn thời gian giải quyết: GDV cập nhật ngày hẹn đến thay hệ thống đo đếm cho khách hàng vào sổ theo dõi hoặc chương trình, in phiếu hẹn khách hàng (hoặc thông báo ngày đến thay nếu khách hàng gọi điện thoại, gửi email..) Trong thời gian **không quá 03 ngày làm việc**, Điện lực có trách nhiệm kiểm tra và thay thế.

Ghi chú: Nếu KH thuộc phân cấp Công ty thì Công ty soạn thảo HĐMBĐ (5) rồi chuyển cho Điện lực thực hiện các công việc tiếp theo.

Bước 4: Chuyển yêu cầu đến Điện lực thực hiện (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: 18/50

GDV Công ty chuyên phối yêu cầu dịch vụ của khách hàng đến Phòng GDKH Điện lực (qua chương trình, Email, Fax...) GDV Điện lực có trách nhiệm báo cáo lãnh đạo để giải quyết yêu cầu của khách hàng theo đúng thẩm quyền.

Chuyển yêu cầu treo tháo hệ thống đo đếm sang bộ phận treo tháo.

Bước 5: Chuẩn bị hồ sơ, hợp đồng mua bán điện (5).

Hợp đồng thuộc phân cấp Công ty ký: GDV tập hợp hồ sơ, soạn thảo hợp đồng (nếu có) trình Giám đốc ký trước và chuyển hồ sơ về Điện lực để ký với khách hàng khi thay thế hệ thống đo đếm.

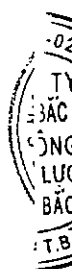
Bước 6: Thay thế, hoàn thiện hệ thống đo đếm (6).

Bộ phận treo tháo thực hiện treo tháo theo quy định đảm bảo thời gian theo yêu cầu; GDV kiểm tra việc thực hiện của bộ phận treo tháo Điện lực và tập hợp hồ sơ, hợp đồng (nếu có), nhận các biên bản liên quan đến hệ thống đo đếm.

Bước 7: Tổng hợp báo cáo, lưu trữ (7).

- Trong thời gian 02 ngày làm việc, kể từ ngày thay thế hệ thống đo đếm cho khách hàng, GDV Điện lực phải báo kết quả về Phòng GDKH Công ty.

- GDV Công ty cập nhật kết quả giải quyết vào sổ theo dõi hoặc chương trình . Tổng hợp báo cáo lãnh đạo theo phân cấp kết quả giải quyết theo quy định.





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

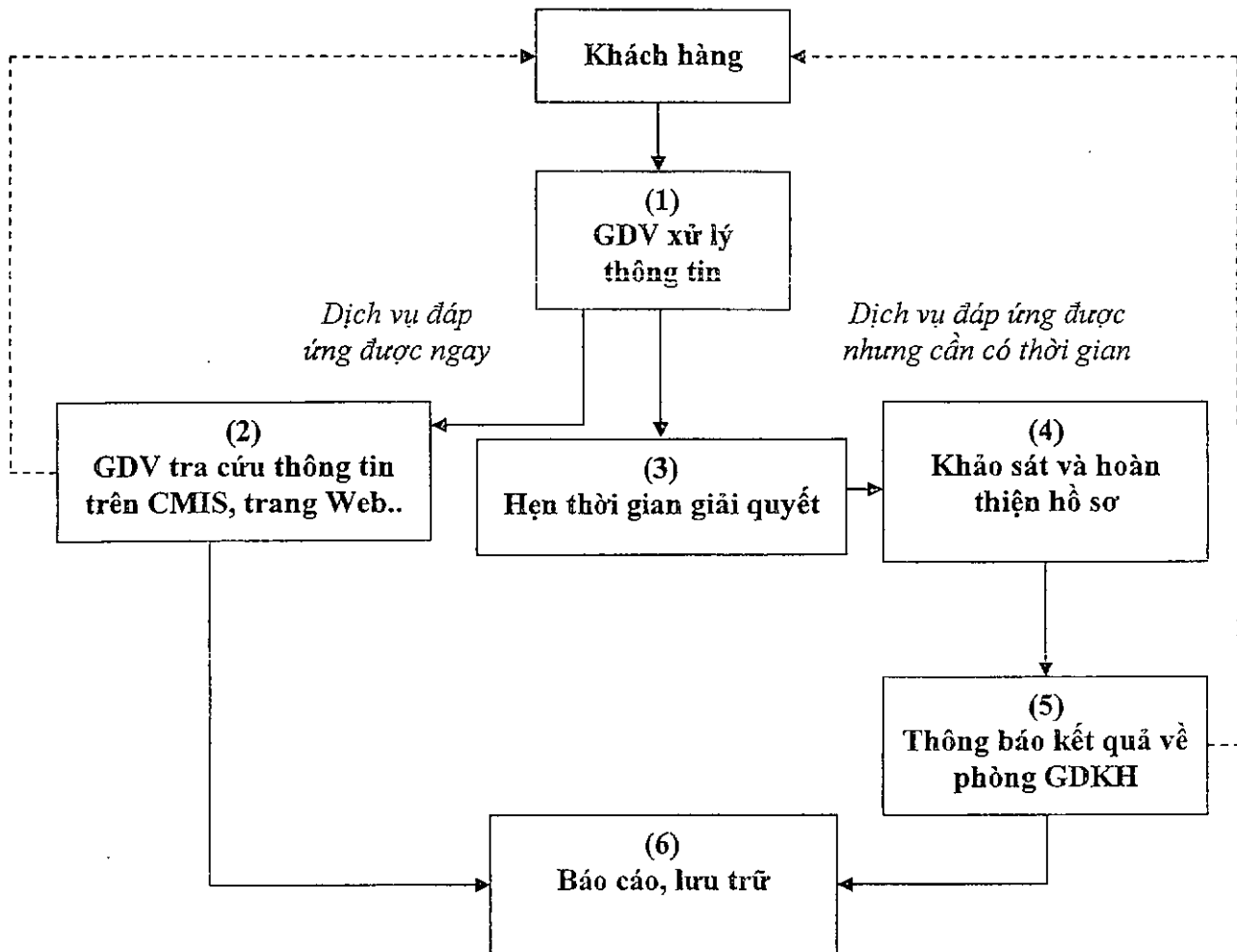
Lần ban hành: 01

Ngày: 07/11/2015

Trang: 19/50

II. THAY ĐỔI SỐ HỘ DÙNG CHUNG.

1. SƠ ĐỒ KHỐI



2. TRÌNH TỰ THỰC HIỆN


***/ Dịch vụ đáp ứng được ngay:**

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

- Khách hàng hỏi về quy trình, dịch vụ, thủ tục....
- GDV kiểm tra, tìm hiểu lý do...

Bước 2: Trả lời khách hàng (2).

Căn cứ quy trình, quy định hiện hành, GDV hướng dẫn khách hàng (trực tiếp hoặc qua điện thoại) về trình tự, thủ tục...

	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: 20/50

Bước 3: Tổng hợp báo cáo (6).

- Cập nhật nội dung yêu cầu vào sổ theo dõi, chương trình.
- Tổng hợp báo cáo lãnh đạo nội dung, kết quả giải quyết.

*** / Dịch vụ đáp ứng được nhưng cần có thời gian:**

a. Đối với khách hàng đang sử dụng chung công tơ của khách hàng khác, có nhu cầu tách mới (ký hợp đồng trực tiếp với Điện lực).

Trình tự thực hiện tương tự như trường hợp cấp điện mới 1 pha, 3 pha, đã nêu ở chương 2.

b. Đối với khách hàng có bổ sung các hộ sử dụng điện dùng chung công tơ.

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu (1).

- Khách hàng trực tiếp đến Phòng GDKH yêu cầu bổ sung số hộ dùng chung, GDV tìm hiểu, hướng dẫn cho khách hàng biết các điều kiện để bổ sung số hộ dùng chung

- GDV hướng dẫn khách hàng làm các thủ tục, giấy tờ và chuẩn bị hồ sơ đầy đủ hoặc hướng dẫn khách hàng chuẩn bị các giấy tờ liên quan nếu gọi điện hoặc qua email.

Bước 2: Hẹn khách hàng (3).

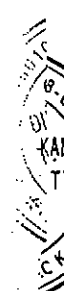
GDV viết phiếu hẹn theo **mẫu số 03** hoặc hẹn khách hàng thời gian khảo sát, nhưng không quá 03 ngày làm việc Điện lực phải cử người đến khảo sát và hoàn thiện hồ sơ.


Bước 3: Điện lực thực hiện khảo sát và hoàn thiện hồ sơ (4), (5).

- GDV chuyển yêu cầu đến bộ phận khảo sát của Điện lực để khảo sát và hoàn thiện hồ sơ, báo cáo lãnh đạo Điện lực để giải quyết yêu cầu của khách hàng theo đúng thẩm quyền.

- Trong thời gian 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận yêu cầu khảo sát, bộ phận khảo sát trả kết quả khảo sát về phòng GDKH để hoàn thiện hồ sơ, gửi khách hàng ký bổ sung hợp đồng mua bán điện.

Bước 4: Tổng hợp báo cáo (6)

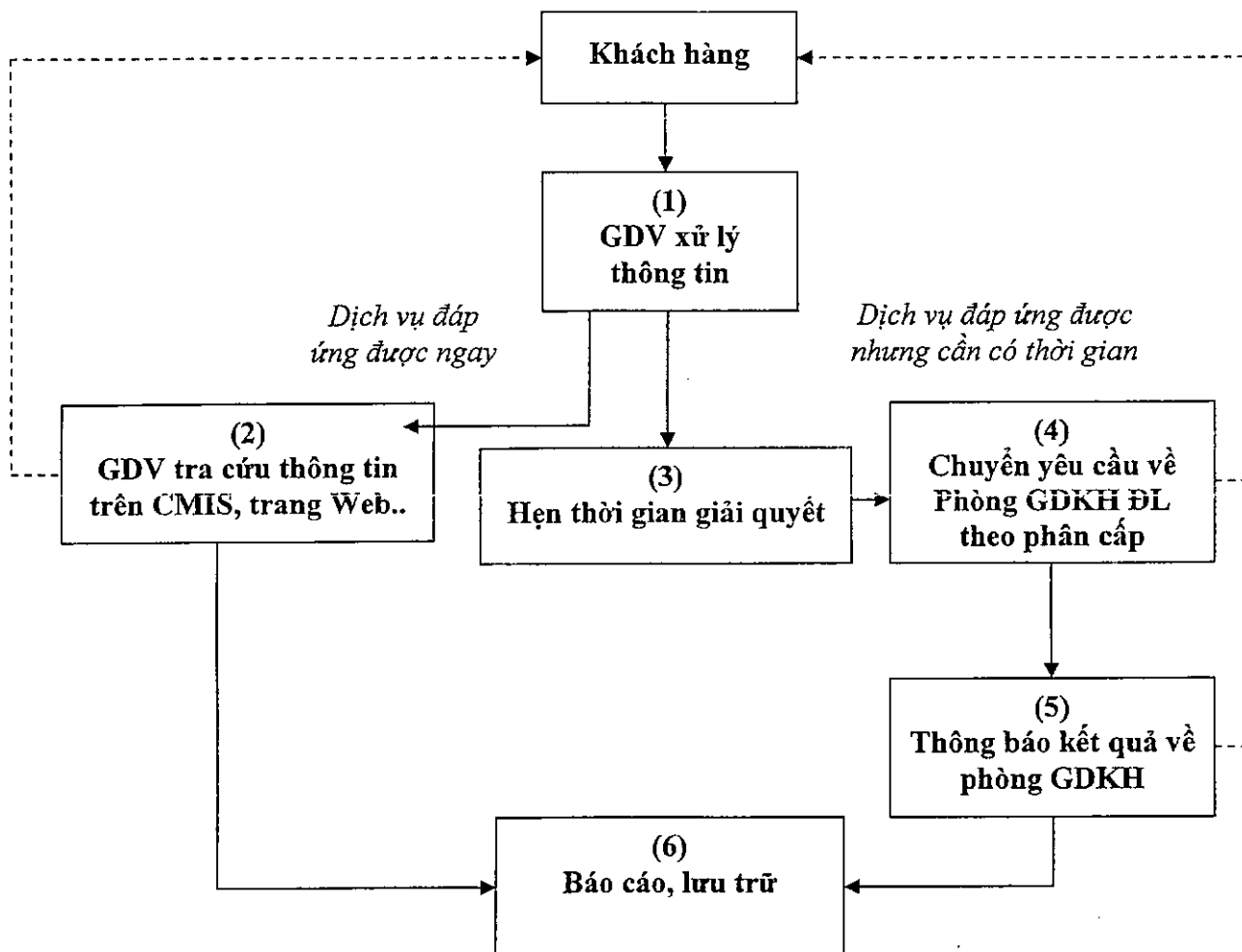


	QUI TRÌNH	Mã số: QT821-02/P9
	TÁC NGHIỆP GIẢI QUYẾT CÁC LOẠI HÌNH DỊCH VỤ THEO HƯỚNG MỘT CỬA TẠI PHÒNG GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC KẠN	Lần ban hành: 01 Ngày: 07/11/2015 Trang: 21/50

- GDV có trách nhiệm cập nhật yêu cầu và kết quả giải quyết với khách hàng vào sổ theo dõi hoặc chương trình. Tổng hợp và báo cáo lãnh đạo theo phân cấp được biết theo quy định.

III. THANH TOÁN TIỀN ĐIỆN

2. SƠ ĐỒ KHỐI




2. TRÌNH TỰ THỰC HIỆN

a. Dịch vụ đáp ứng được ngay

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

- Khách hàng hỏi về quy trình, dịch vụ, thủ tục thanh toán tiền điện.

 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: 22/50

- GDV kiểm tra, tìm hiểu lý do...

Bước 2: Trả lời khách hàng (2).

Căn cứ quy trình, quy định hiện hành, GDV hướng dẫn khách hàng (trực tiếp hoặc qua điện thoại) về trình tự, thủ tục thay đổi hình thức thanh toán tiền điện trong hợp đồng mua bán điện.

Bước 3: Tổng hợp báo cáo (6).

- Cập nhật nội dung yêu cầu vào sổ theo dõi, chương trình nếu có.
- Tổng hợp báo cáo lãnh đạo nội dung, kết quả giải quyết.

b. Dịch vụ đáp ứng được nhưng cần thời gian

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu (1)

- Khách hàng trực tiếp đến phòng GDKH yêu cầu thay đổi phương thức thanh toán tiền điện, thời gian thanh toán tiền điện. GDV tìm hiểu thông tin, tên, địa chỉ khách hàng dùng điện.

Bước 2: Hẹn khách hàng (3)

GDV viết phiếu hẹn hoặc hẹn khách hàng thời gian đến làm việc.

Bước 3: Sắp xếp cuộc hẹn, tập hợp hồ sơ, ký Hợp đồng mua bán điện (4),(5).

- GDV báo cáo lãnh đạo để sắp xếp cuộc làm việc với khách hàng nhưng không quá 02 ngày làm việc.

- Căn cứ kết quả làm việc (nếu có thay đổi nội dung của hợp đồng mua bán điện), GDV hướng dẫn khách hàng tập hợp giấy tờ theo quy định, lập dự thảo hợp đồng và thực hiện ký kết hợp đồng giữa 02 bên.

- GDV cập nhật thông tin vào chương trình CMIS và tập hợp hồ sơ để quản lý, lưu trữ theo quy định.

Bước 4: Tổng hợp báo cáo (6).

GDV có trách nhiệm cập nhật yêu cầu và kết quả giải quyết với khách hàng vào sổ theo dõi hoặc chương trình. Tổng hợp và báo cáo lãnh đạo theo phân cấp được biết theo quy định.

HỘI ĐỒNG QUẢN LÝ
CÔNG TY ĐIỆN LỰC BẮC KẠN