

V/v đề nghị phối hợp tuyên truyền, hỗ trợ
khách hàng nhận diện kênh chính thống
và cài đặt App CSKH EVN

Kính gửi: Ủy ban nhân dân các xã, phường trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang

Thực hiện chủ trương chuyển đổi số trong công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng của ngành Điện; nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình sử dụng điện, Công ty Điện lực Tuyên Quang đang triển khai tuyên truyền, hướng dẫn khách hàng cài đặt và sử dụng App Chăm sóc khách hàng EVN trên địa bàn tỉnh.

App CSKH EVN là kênh thông tin chính thống, thuận tiện giữa ngành Điện và khách hàng sử dụng điện. Thông qua ứng dụng, khách hàng có thể chủ động tra cứu sản lượng điện tiêu thụ, chỉ số công tơ, tiền điện, lịch ghi chỉ số, lịch tạm ngừng cung cấp điện; nhận thông báo tiền điện, cảnh báo sản lượng điện tăng cao; gửi yêu cầu dịch vụ điện trực tuyến; theo dõi tiến độ giải quyết yêu cầu và tiếp nhận các khuyến cáo sử dụng điện an toàn, tiết kiệm, hiệu quả.

Hiện nay, cùng với sự phát triển của các dịch vụ trực tuyến, tình trạng giả mạo thương hiệu, tin nhắn, đường link, cuộc gọi tự xưng là nhân viên ngành Điện có thể gây tâm lý e ngại cho khách hàng khi cài đặt, sử dụng các ứng dụng số. Vì vậy, việc tuyên truyền để người dân nhận diện đúng kênh thông tin chính thống của ngành Điện, hiểu rõ lợi ích và cách cài đặt App CSKH EVN an toàn là rất cần thiết.

Để thông tin về App CSKH EVN được lan tỏa rộng rãi, thiết thực, tạo sự yên tâm cho người dân, cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp trên địa bàn, Công ty Điện lực Tuyên Quang trân trọng đề nghị UBND các xã, phường quan tâm phối hợp, hỗ trợ một số nội dung sau:

1. Phối hợp tuyên truyền để người dân, doanh nghiệp biết App CSKH EVN là kênh thông tin chính thống của ngành Điện, phục vụ tra cứu thông tin điện năng, tiền điện, lịch tạm ngừng cung cấp điện và tiếp nhận yêu cầu dịch vụ điện trực tuyến.

2. Hỗ trợ lồng ghép nội dung tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh cơ sở, trang thông tin điện tử, nhóm thông tin cộng đồng, các cuộc họp thôn, tổ dân phố hoặc các hình thức tuyên truyền phù hợp tại địa phương.

3. Tạo điều kiện để Điện lực khu vực phối hợp với thôn, tổ dân phố, tổ công nghệ số cộng đồng, các tổ chức đoàn thể tại địa phương tuyên truyền, hướng dẫn người dân cài đặt, đăng nhập và sử dụng các tiện ích cơ bản của App CSKH EVN khi cần thiết.

4. Phối hợp khuyến nghị người dân chỉ cài đặt App CSKH EVN từ các kho ứng dụng chính thống hoặc mã QR do ngành Điện cung cấp; không truy cập đường link lạ; không cung cấp mật khẩu, mã OTP, thông tin tài khoản ngân hàng cho các cuộc gọi, tin nhắn không rõ nguồn gốc liên quan đến tiền điện, hóa đơn điện hoặc dịch vụ điện.

5. Thông tin, giới thiệu đầu mối thôn, tổ dân phố hoặc cán bộ phụ trách phù hợp để Điện lực khu vực chủ động phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn trực tiếp cho người dân trên địa bàn, bảo đảm thuận tiện, an toàn, không gây phiền hà cho khách hàng.

Công ty Điện lực Tuyên Quang giao các Điện lực khu vực chủ động liên hệ, phối hợp với UBND các xã, phường; cung cấp tài liệu tuyên truyền, mã QR cài đặt App, hướng dẫn đăng nhập bằng mã khách hàng và bố trí cán bộ có thẻ ngành Điện, trang phục nhận diện phù hợp để hỗ trợ khách hàng khi địa phương, người dân có nhu cầu.

Trong quá trình hướng dẫn, cán bộ Điện lực chỉ hỗ trợ khách hàng nhận diện ứng dụng chính thống và thao tác cài đặt; không yêu cầu khách hàng cung cấp mật khẩu, mã OTP, thông tin tài khoản ngân hàng hoặc các thông tin cá nhân không cần thiết. Khách hàng tự thao tác xác nhận trên điện thoại cá nhân để bảo đảm an toàn thông tin.

Gửi kèm theo văn bản này là tài liệu tuyên truyền, hướng dẫn cài đặt và sử dụng App CSKH EVN để UBND các xã, phường tham khảo, lồng ghép tuyên truyền trên các kênh thông tin phù hợp tại địa phương.

Công ty Điện lực Tuyên Quang trân trọng cảm ơn sự quan tâm, phối hợp của UBND các xã, phường trong thời gian qua và rất mong tiếp tục nhận được sự hỗ trợ trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn khách hàng sử dụng App CSKH EVN, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ điện, thúc đẩy chuyển đổi số và phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu của Nhân dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh Tuyên Quang (báo cáo);
- Sở Công Thương (báo cáo);
- Giám đốc Công ty (báo cáo);
- Lưu: VT, KD.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Bùi Minh Đại