

V/v đề nghị phối hợp tuyên truyền App
EVN CSKH và Tổng đài 1558

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, Công ty Điện lực Tuyên Quang đang đẩy mạnh hướng dẫn khách hàng cài đặt, liên kết và sử dụng App EVN CSKH - kênh số chính thức giúp khách hàng chủ động tiếp nhận thông tin, theo dõi điện năng, hóa đơn, tiền điện và thực hiện các dịch vụ điện trên môi trường số.

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tạo thuận lợi để khách hàng chủ động tiếp nhận thông tin và từng bước tối ưu phương thức chăm sóc khách hàng, Công ty dự kiến từ ngày **01/11/2026** chuyển các thông tin chăm sóc khách hàng thông thường hiện gửi qua SMS sang App EVN CSKH và các kênh số chính thức của ngành Điện. Các tin nhắn phục vụ xác thực, thông tin bắt buộc theo quy định, cảnh báo khẩn cấp hoặc trường hợp nghiệp vụ vẫn cần thiết sẽ tiếp tục được duy trì.

Đồng thời, từ ngày **15/8/2026**, Tập đoàn Điện lực Việt Nam đã chính thức đưa vào hoạt động số điện thoại Tổng đài chăm sóc khách hàng EVN **1558** trên phạm vi toàn quốc. Tổng đài 1558 hỗ trợ tư vấn, giải đáp thông tin về điện; tra cứu thông tin hóa đơn, thanh toán; tiếp nhận yêu cầu dịch vụ điện, thông tin sự cố điện và hướng dẫn sử dụng điện an toàn, tiết kiệm. Đầu số 1558 được vận hành song song với các số điện thoại chăm sóc khách hàng hiện hành của các Tổng công ty Điện lực. Để người dân, doanh nghiệp trên địa bàn được thông tin đầy đủ và thuận tiện sử dụng các kênh chăm sóc khách hàng của ngành Điện, Công ty Điện lực Tuyên Quang trân trọng đề nghị UBND các xã, phường quan tâm hỗ trợ:

1. Hỗ trợ thông báo rộng rãi tới thôn, tổ dân phố, người dân và doanh nghiệp về thời điểm dự kiến chuyển các thông tin chăm sóc khách hàng thông thường từ SMS sang App EVN CSKH từ ngày **01/11/2026**; đồng thời thông báo Tổng đài chăm sóc khách hàng EVN **1558** đã chính thức hoạt động từ ngày 15/8/2026, thông qua hệ thống truyền thanh cơ sở, trang thông tin điện tử, nhóm thông tin cộng đồng, các cuộc họp thôn, tổ dân phố hoặc hình thức phù hợp.

2. Khuyến nghị người dân, doanh nghiệp chủ động cài đặt, liên kết và sử dụng App EVN CSKH để tiếp nhận thông tin và sử dụng các tiện ích của ngành

Điện; chỉ tải App từ kho ứng dụng chính thức hoặc quét mã QR do ngành Điện cung cấp, không truy cập các đường link không rõ nguồn gốc.

3. Tuyên truyền để người dân, doanh nghiệp biết và sử dụng số Tổng đài **1558** khi cần tư vấn, tra cứu thông tin hoặc yêu cầu hỗ trợ về dịch vụ điện; các số điện thoại chăm sóc khách hàng hiện hành của các Tổng công ty Điện lực vẫn được duy trì song song với đầu số 1558.

4. Tạo điều kiện để Điện lực khu vực phối hợp với thôn, tổ dân phố, tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ và các tổ chức phù hợp tuyên truyền, hướng dẫn trực tiếp người dân cài đặt, liên kết và sử dụng App; giới thiệu Tổng đài 1558; ưu tiên hỗ trợ người cao tuổi, người ít tiếp cận công nghệ số.

5. Hỗ trợ giới thiệu đầu mối phù hợp tại địa bàn để Điện lực chủ động liên hệ, phối hợp tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn bảo đảm thiết thực, an toàn, thuận tiện và không gây phiền hà cho người dân.

Các Điện lực khu vực có trách nhiệm chủ động liên hệ với UBND xã, phường; cung cấp tài liệu, mã QR cài đặt App, infographic Tổng đài 1558; bố trí CBCNV hỗ trợ kỹ thuật và xử lý các trường hợp lỗi dữ liệu, liên kết. Trong quá trình hướng dẫn, CBCNV ngành Điện không yêu cầu khách hàng cung cấp mật khẩu, mã OTP, thông tin tài khoản ngân hàng; khách hàng tự thực hiện các bước xác thực trên điện thoại cá nhân để bảo đảm an toàn thông tin. Đối với khách hàng chưa có điều kiện sử dụng App, ngành Điện tiếp tục duy trì các kênh hỗ trợ để bảo đảm việc tiếp nhận, giải đáp yêu cầu của khách hàng không bị gián đoạn.

Kèm theo văn bản này là tài liệu hướng dẫn cài đặt, liên kết và sử dụng App EVN CSKH và infographic giới thiệu Tổng đài chăm sóc khách hàng EVN 1558 để UBND các xã, phường thuận tiện tham khảo, tuyên truyền và hỗ trợ người dân.

Công ty Điện lực Tuyên Quang trân trọng cảm ơn sự quan tâm, hỗ trợ và mong tiếp tục nhận được sự phối hợp trong quá trình triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Giám đốc Công ty (báo cáo);
- Các Điện lực (phối hợp, thực hiện);
- Lưu: VT, KD.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Bùi Minh Đại