

QUY ĐỊNH GIAO TIẾP VỚI KHÁCH HÀNG

1. Trong quy định này, khách hàng bao gồm: Các tổ chức, cá nhân ký Hợp đồng mua bán điện trực tiếp với các đơn vị trong Tập đoàn, hoặc tuy không trực tiếp ký Hợp đồng mua bán điện nhưng có những vấn đề phải giải quyết liên quan đến việc sử dụng điện từ hệ thống điện do các đơn vị thành viên của Tập đoàn quản lý.

2. Các Công ty Điện lực có trách nhiệm quy định chi tiết việc giải quyết các yêu cầu của khách hàng từ tiếp nhận yêu cầu, hồ sơ đến trả lại kết quả thông qua một đầu mối trong tất cả các đơn vị trực thuộc.

3. Những nhiệm vụ, khi CBNV thực hiện có giao tiếp với khách hàng bao gồm:

- a) Tiếp nhận, trả lời các yêu cầu của khách hàng liên quan đến việc mua, bán điện, thương thảo, ký hợp đồng và các dịch vụ điện khác;
- b) Khảo sát, lắp đặt, treo tháo, nghiệm thu hệ thống đo đếm điện;
- c) Quản lý hệ thống đo đếm điện, ghi chỉ số, phúc tra chỉ số công tơ;
- d) Thu tiền điện, xử lý nợ tiền điện, thu chi phí ngừng và cấp điện trở lại, các khoản tiền liên quan đến dịch vụ điện khác theo quy định;
- e) Kiểm tra sử dụng điện, xử lý vi phạm sử dụng điện, xử lý vi phạm Hợp đồng mua bán điện;
- f) Sửa chữa, thao tác đóng cắt điện;
- g) Khảo sát, lắp đặt, nghiệm thu công trình đường dây và trạm biến áp;
- h) Thanh tra, bảo vệ đơn vị.

Tất cả các CBNV khi thực thi nhiệm vụ, có giao tiếp với khách hàng đều phải thực hiện đúng Quy định này. Trường hợp đơn vị ký hợp đồng dịch vụ bán lẻ điện hoặc dịch vụ thu tiền điện, phải thỏa thuận thêm nội dung tuân thủ quy trình này trong hợp đồng dịch vụ.

4. CBNV của đơn vị được giao các nhiệm vụ nêu ở mục 3 của quy định này, phải thực hiện đúng quy định về nơi giao tiếp, trang phục, thẻ nghiệp vụ, phiếu công tác, phiếu giao nhiệm vụ... và đúng nội dung nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

5. CBNV làm nhiệm vụ giao tiếp với khách hàng phải có đủ các tiêu chuẩn sau:

- Có phẩm chất đạo đức tốt, có ý thức trách nhiệm, hòa nhã, chu đáo với khách hàng.
- Được đào tạo, bồi huấn đúng ngành nghề, hiểu rõ chức năng, nhiệm vụ của đơn vị và nhiệm vụ được phân công, nắm vững các quy trình, quy định về cung ứng và sử dụng điện, quy trình an toàn điện.
- Có đủ sức khoẻ theo yêu cầu của nhiệm vụ được giao.

6. Hàng năm, các Công ty Điện lực phải tổ chức đào tạo, bồi huấn, kiểm tra trình độ chuyên môn và phổ biến các văn bản mới liên quan đến hoạt động điện lực và sử dụng điện để nâng cao trình độ nghiệp vụ, ý thức trách nhiệm cho đội ngũ cán bộ nhân viên (CBNV) làm nhiệm vụ giao tiếp với khách hàng.

7. CBNV khi thực hiện nhiệm vụ giao tiếp khách hàng phải sử dụng trang phục công tác và đeo thẻ nghiệp vụ theo quy định. Ngoài các quy định của Tập đoàn, căn cứ vào đặc điểm tình hình từng vùng, các Công ty Điện lực quy định cụ thể việc mặc trang phục công tác và đeo thẻ nghiệp vụ

8. Nguyên tắc trong giao tiếp với khách hàng

8.1 Phải luôn thể hiện sự tôn trọng, lịch sự, bình đẳng trong giao tiếp với khách hàng. Khi thực hiện nhiệm vụ:

- Không được có cử chỉ, lời nói thiếu văn minh, đe dọa, cửa quyền;
- Không được uống rượu, bia trước và trong khi làm nhiệm vụ;
- Phải giải quyết đúng hẹn, đúng nội dung, đầy đủ, rõ ràng những vấn đề mà khách hàng yêu cầu trên cơ sở các quy định của Nhà nước, của Tập đoàn và các Công ty Điện lực. Cấm tự đặt ra những điều kiện không có trong quy định.

8.2 Cấm lợi dụng cương vị công tác, nhiệm vụ được giao để vòi vĩnh, sách nhiễu, gây phiền hà cho khách hàng, đặc biệt khi đến khách hàng đòi nợ, khảo sát, thi công công trình điện, sửa chữa, nghiệm thu.... Khi nhận được yêu cầu của khách hàng không thuộc phạm vi giải quyết của đơn vị mình, phải giải thích để khách hàng rõ và hướng dẫn khách hàng đến đơn vị có trách nhiệm để giải quyết.

8.3 Chỉ được vào nhà, trụ sở, địa điểm, phạm vi thuộc quyền quản lý của khách hàng khi đã xuất trình đầy đủ các giấy tờ cần thiết và được sự đồng ý của khách hàng. Trường hợp đặc biệt phải thực hiện theo quy định tại Điều

14, Điều 15 Quyết định số 31/2006/QĐ-BCN của Bộ Công nghiệp (nay là Bộ Công Thương) về việc ban hành Quy định kiểm tra hoạt động điện lực và sử dụng điện, giải quyết tranh chấp hợp đồng mua bán điện.

9. Sửa chữa, giải quyết sự cố đảm bảo cấp điện

9.1 Các đơn vị phải bố trí đủ lực lượng thường trực sửa chữa sự cố điện 24/24 giờ trong ngày. Mọi yêu cầu sửa chữa, khắc phục sự cố của khách hàng phải được tiến hành xử lý ngay. Trường hợp chưa khôi phục được sau 2 giờ kể từ khi phát hiện sự cố hoặc nhận được thông báo của bên mua điện, phải thông báo ngay đến khách hàng nguyên nhân và dự kiến thời gian cấp điện trở lại.

9.2 Các đơn vị phải phân cấp rõ ràng ranh giới, trách nhiệm quản lý và sửa chữa đến từng cá nhân và tổ sản xuất. Có quy định cụ thể thời gian sửa chữa theo từng loại và từng khu vực xảy ra sự cố. Phải có sổ nhật ký ghi được các nội dung cơ bản hàng ngày về: Tình hình vận hành của hệ thống điện thuộc phạm vi quản lý của đơn vị; thời gian và nguyên nhân gây gián đoạn việc cấp điện đến khách hàng; thông tin trao đổi với các đơn vị và khách hàng có liên quan đến việc khắc phục sự cố gây gián đoạn việc cấp điện...

9.3 Không thu tiền sửa chữa lưới điện hạ thế phía trước công tơ bán điện và thiết bị, vật tư bảo vệ công tơ. Trường hợp hư hỏng do khách hàng gây ra như: vi phạm sử dụng điện, vi phạm hành lang lưới điện, công trình điện, hoặc tự ý di dời công tơ, đường dây... thì mọi chi phí thí nghiệm, sửa chữa, thay thế... khách hàng thanh toán theo quy định của pháp luật hoặc theo hợp đồng ký với đơn vị.

10. Giao tiếp với khách hàng tại trụ sở đơn vị

10.1 Tất cả các đơn vị Điện lực phải cập nhật và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng và niêm yết tại đơn vị, nơi tiếp khách hàng:

- Các Quy định liên quan đến việc giải quyết yêu cầu của khách hàng; Luật Điện lực và các văn bản hướng dẫn thực hiện, văn bản hướng dẫn thực hiện giá bán điện.
- Niêm yết các Quy định: Thủ tục, thời gian cấp điện; quy định về thủ tục ký Hợp đồng mua bán điện; biểu giá bán điện hiện hành,
- Niêm yết công khai địa chỉ, email, trang web, số điện thoại của đơn vị trong, ngoài giờ làm việc để tiếp nhận thông tin, yêu cầu của khách hàng.

10.2 Bố trí cán bộ chuyên trách có đủ năng lực làm nhiệm vụ giao tiếp với khách hàng và thu nhận thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng (báo chí, phát thanh, truyền hình...) có liên quan đến trách nhiệm giải quyết của đơn vị.

10.3 Nơi tiếp khách hàng tại đơn vị phải ở vị trí trung tâm của cơ quan, đảm bảo thuận tiện, thoáng mát, có ghế ngồi, có nước uống, có biển chỉ dẫn, niêm yết đầy đủ các quy định, hướng dẫn thủ tục, biểu mẫu... dễ đọc và dễ nơi dễ thấy. Có sổ và hộp thư góp ý. Tại bàn làm việc của CBNV tiếp khách hàng phải có biển ghi rõ: Họ và tên, chức danh, số điện thoại của bộ phận có trách nhiệm tiếp nhận và trả lời những yêu cầu của khách hàng. Không thu tiền trông giữ xe của khách hàng đến đơn vị.

10.4 Việc tiếp khách hàng phải chu đáo, đúng nơi quy định và đảm bảo nguyên tắc thực hiện văn hoá công sở theo quy định. Trường hợp chưa giải quyết được ngay phải nêu rõ lý do và có phiếu hẹn với khách hàng. Không để khách hàng đến đơn vị quá hai lần vì lý do chủ quan của đơn vị.

11. Giao tiếp với khách hàng bên ngoài trụ sở đơn vị
CBNV thực hiện các công việc bên ngoài đơn vị như: Khảo sát, lắp đặt, treo tháo và quản lý công tơ, ghi chỉ số công tơ, sửa chữa, bảo dưỡng thiết bị điện, thao tác đóng cắt điện... nhất thiết phải có phiếu công tác hoặc phiếu thao tác hoặc phiếu giao nhiệm vụ của thủ trưởng đơn vị. Đối với CBNV làm nhiệm vụ thu tiền điện và xử lý nợ tiền điện không phải đeo thẻ nghiệp vụ, nhưng nhất thiết phải mang theo thẻ nghiệp vụ để xuất trình khi khách hàng yêu cầu.

12. Giao tiếp với khách hàng qua thư tín, thư điện tử, điện thoại

12.1 Giám đốc các Công ty Điện lực phải có quy định cụ thể về trách nhiệm và nguyên tắc làm việc với khách hàng qua thư tín, thư điện tử, điện thoại và thực hiện:

- Quy định thống nhất mẫu văn bản và trách nhiệm ban hành, sử dụng ở tất cả các đơn vị trực thuộc được phép sử dụng.
- Khi giao tiếp qua điện thoại phải lịch sự, ghi chép đầy đủ nội dung yêu cầu của khách hàng và trả lời theo phạm vi trách nhiệm được giao.
- Trong đối thoại cũng như văn bản giao tiếp với khách hàng tránh dùng các từ ngữ có tính chất mệnh lệnh, thiếu bình đẳng, cửa quyền với khách hàng.

12.2 Khi các phương tiện thông tin đại chúng như: Báo, đài, truyền hình... Trung ương, địa phương nêu những vấn đề phải giải quyết thuộc phạm vi quản lý của Điện lực nào thì trong thời hạn 05 ngày làm việc Điện lực đó phải có trách nhiệm trả lời bằng văn bản. Thời gian trả lời những trường hợp khiếu nại tố cáo thực hiện theo quy định của Pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

12.3 Tất cả đơn thư của khách hàng gửi đến bộ phận giao dịch khách hàng phải được vào sổ cập nhật hàng ngày. Việc trả lời đơn thư phải được nghiên cứu kỹ nội dung, phân loại và tổng hợp báo cáo lãnh đạo. Chậm nhất sau 01 ngày làm việc, lãnh đạo đơn vị phải có ý kiến chỉ đạo giải quyết.

12.4 Văn bản trả lời khách hàng phải ngắn gọn, nội dung rõ ràng, đúng yêu cầu của khách hàng, đảm bảo tính pháp lý và hành chính theo quy định của Nhà nước và của Tập đoàn.

12.5 Các Công ty Điện lực quy định cụ thể thời gian trả lời từng loại yêu cầu của khách hàng để các đơn vị trực thuộc thực hiện, nhưng chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của khách hàng phải báo kết quả giải quyết, hoặc thông báo đang nghiên cứu giải quyết (những vấn đề chưa giải quyết được ngay) đến khách hàng. Mọi đơn thư gửi đến đều được trả lời đầy đủ.

12.6 Trường hợp có nhiều câu hỏi cùng một vấn đề thuộc phạm vi quản lý của đơn vị ngoài việc trả lời trực tiếp đến khách hàng có đơn thư, đồng thời trả lời chung trên các phương tiện thông tin đại chúng.

13. Tổ chức thực hiện công tác giao tiếp khách hàng

13.1 Khách hàng trong phạm vi quản lý trực tiếp của cấp nào thì cấp đó chịu trách nhiệm tiếp và giải quyết những vấn đề mà khách hàng yêu cầu. Những vấn đề không thuộc phạm vi, trách nhiệm thì đơn vị phải ghi, nhận đầy đủ và chuyển đến cấp có thẩm quyền giải quyết đồng thời thông báo cho khách hàng biết. Không hướng dẫn cho khách hàng gửi kiến nghị vượt cấp về những vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.

13.2 Khi khách hàng có ý kiến và cấp trên trực tiếp đã có ý kiến bằng văn bản thì đơn vị phải chấp hành, nhưng được quyền bảo lưu và báo cáo lên cấp chủ quản của cấp trên trực tiếp.

13.3 Hàng năm, các đơn vị phải tổ chức lấy ý kiến đóng góp về lề lối làm việc và thái độ phục vụ của CBNV trong đơn vị thông qua Hội nghị khách hàng, gửi thư lấy ý kiến góp ý của khách hàng...

13.4 Hàng năm, lãnh đạo Công ty Điện lực, Điện lực tỉnh thường xuyên có các cuộc tiếp xúc, làm việc và báo cáo với Đoàn Đại biểu Quốc hội và UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, đặc biệt trước các kỳ họp Quốc hội. Lãnh đạo các Công ty Điện lực, Điện lực phải thường xuyên tiếp xúc và báo cáo Hội đồng Nhân dân địa phương thuộc địa bàn cung ứng điện, đặc biệt trước các kỳ họp của HĐND.

Nội dung các báo cáo gồm:

- Trả lời những ý kiến kiến nghị của cử tri, thắc mắc của tổ chức, cá nhân sử dụng điện về các vấn đề liên quan đến hoạt động điện lực của Tập đoàn và sử dụng điện trên địa bàn của đơn vị quản lý.
- Giới thiệu và giải thích các chủ trương, chính sách của Nhà nước về lĩnh vực hoạt động điện lực và sử dụng điện, các chính sách của Tập đoàn, Công ty Điện lực đối với khách hàng.
- Báo cáo tình hình sản xuất kinh doanh và đầu tư xây dựng của Tập đoàn, Công ty Điện lực phục vụ địa phương trong năm và thời gian giữa các kỳ họp, tình hình phát triển quản lý điện nông thôn...
- Thông báo kết quả và tồn tại cần xử lý về những trường hợp vi phạm hành lang an toàn lưới điện cao áp, những trường hợp chậm giải phóng mặt bằng các công trình điện để tranh thủ sự hỗ trợ giải quyết của chính quyền địa phương các cấp.

13.5 Ba mươi ngày trước ngày lễ, tết hoặc ngày khai mạc các hoạt động chính trị xã hội (họp Quốc hội, bầu cử, kỳ thi các cấp...), các Công ty Điện lực phải lập phương án đảm bảo cấp điện an toàn và báo cáo Tập đoàn.

13.6 Các đơn vị phải có trách nhiệm giải thích và hướng dẫn cụ thể những nguyên tắc phân cấp nói trên đối với mọi đơn thư, yêu cầu của khách hàng.

13.7 Việc giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo phải giải quyết theo đúng Quy định của Tập đoàn. Những ý kiến, đơn thư của khách hàng thuộc phạm vi khiếu nại tố cáo thì thực hiện theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.