

Số ~~4973~~ /EVNNPC-KD+QHCB

Hà Nội, ngày 20 tháng 11 năm 2018

CHỈ THỊ

Về việc triển khai các hoạt động trong “Tháng tri ân khách hàng” năm 2018

Ngày 13/11/2018, Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) ban hành Chỉ thị số 5852/CT-EVN về việc thực hiện các hoạt động trong tháng “Tri ân khách hàng”-12/2018 (sao gửi kèm theo).

Để triển khai nghiêm túc các chương trình, sự kiện, hoạt động trong “Tháng tri ân khách hàng” theo chỉ đạo của EVN, Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC) yêu cầu các đơn vị:

1. Yêu cầu chung trong “Tháng tri ân khách hàng”

Thông điệp cho tháng tri ân khách hàng “**Chuyên nghiệp, hiệu quả**”

- Các hoạt động, sự kiện trong tháng tri ân phải tạo được sự gắn kết, lan tỏa trong cộng đồng nêu bật được ý nghĩa toàn EVN, EVNNPC là một doanh nghiệp Nhà nước hướng tới sự phát triển bền vững, góp phần cải thiện môi trường đầu tư, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, hiện đại và chuyên nghiệp, lấy khách hàng làm trọng tâm phát triển;

- EVN, EVNNPC là doanh nghiệp Nhà nước có những tiến bộ vượt bậc về chất lượng cung cấp các dịch vụ điện với đội ngũ con người chuyên nghiệp, tận tâm, sáng tạo và hệ thống công nghệ tiên tiến được ứng dụng;

Các đơn vị khẩn trương nghiên cứu, phổ biến, quán triệt đến toàn bộ cán bộ công nhân viên và tổ chức thực hiện nghiêm túc, đầy đủ, hiệu quả các chương trình, sự kiện, hoạt động trong “Tháng tri ân khách hàng” theo đúng yêu cầu Chỉ thị của EVN và EVNNPC.

2. Một số chương trình, hoạt động tri ân khách hàng Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai

- Thực hiện gửi lời tri ân khách hàng sử dụng điện trên địa bàn qua tin nhắn SMS, Zalo, email, gửi thư, trên Website chăm sóc khách hàng.... Đối với hình thức gửi tin nhắn, các đơn vị thực hiện gửi từ ngày 18-21/12/2018;

- Phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức công đoàn, đoàn thanh niên, các đơn vị ngành điện đóng trên địa bàn phát động và phối hợp thực hiện hiệu quả chương trình cải tạo, nâng cấp hệ thống điện của các điểm trường học vùng sâu, vùng xa; Thực hiện chương trình chỉnh trang đô thị và 5S lưới điện: Làm sạch, đẹp chỉnh trang các tuyến đường dây tại các Điện lực;

- Phối hợp với các Ngân hàng đã ký kết hợp đồng dịch vụ thu hộ tiền điện tổ chức các chương trình quảng bá, thúc đẩy khách hàng thanh toán tiền điện qua Ngân hàng;

- Tiếp tục đẩy mạnh việc giới thiệu, quảng bá hoạt động của Trung tâm Chăm sóc khách hàng trên các kênh truyền thông và quảng cáo; Ứng dụng chăm sóc khách hàng trên thiết bị di động thông minh, tra cứu nhận tin nhắn qua Zalo;

- Đảm bảo đúng thời gian quy định về giải đáp thắc mắc, khiếu nại khách hàng; chấn chỉnh tác phong, thái độ khi tiếp xúc khách hàng của giao dịch viên. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ đối với khách hàng, ứng xử văn hóa khi tiếp xúc với người dân;

- Tuyên truyền về hoạt động “Thanh toán tiền điện mọi lúc, mọi nơi”;

- Tổ chức Hội nghị khách hàng tại các Công ty Điện lực;

- Tổ chức chương trình tổng kết và trao giải thưởng Gia đình tiết kiệm điện năm 2018 tại các Công ty Điện lực;

- Quảng cáo và giới thiệu chương trình “Tháng tri ân khách hàng” - 12/2018 bằng băng rôn, khẩu hiệu, các kênh truyền thông đại chúng, kênh quảng cáo, mạng xã hội;

- Ngoài các chương trình nêu trên, các Công ty Điện lực tiếp tục thực hiện các chương trình dịch vụ khách hàng đã có kế hoạch trong năm;

- Thực hiện chương trình “Thắp sáng niềm tin”: Thực hiện sửa chữa, thay mới và lắp đặt miễn phí đường dây, đèn LED cho một số trường học, các gia đình chính sách, các hộ gia đình nghèo. Các Công ty Điện lực căn cứ thực tế, chủ động xác định đối tượng tại các địa phương để thực hiện. Riêng hoạt động sửa chữa điện cho hộ nghèo thực hiện tối thiểu 200 hộ gia đình/Công ty Điện lực;

- Thực hiện một số chương trình an sinh xã hội:

+ Chương trình “Trao niềm tin, gửi yêu thương” tặng quà cho các hộ nghèo, các hộ gia đình chính sách trong tháng 12/2018;

+ Chương trình “Uống nước nhớ nguồn”: Tặng quà, sửa chữa điện cho các gia đình Bà mẹ Việt Nam Anh hùng, các gia đình có thân nhân là liệt sĩ ngành điện, các gia đình chính sách xã hội có điều kiện khó khăn trên địa bàn Công ty Điện lực nhận phụng dưỡng;

+ Chương trình “Hỗ trợ nhân công lắp đặt dây sau công tơ”: Trong tháng tri ân khách hàng, các Điện lực miễn phí nhân công lắp đặt dây sau công tơ cho khách hàng là các gia đình hộ chính sách, hộ nghèo, các gia đình có hoàn cảnh khó khăn khi có yêu cầu cấp điện mới.

Ngoài các chương trình, hoạt động, sự kiện nêu trên, các đơn vị có thể chủ động xây dựng và thực hiện thêm các chương trình, hoạt động, sự kiện phù hợp với điều kiện thực tế của đơn vị và địa bàn để tri ân khách hàng.

3. Công tác truyền thông

3.1. Xây dựng kế hoạch truyền thông

Các Công ty Điện lực xây dựng kế hoạch truyền thông chi tiết trên các phương tiện thông tin đại chúng, dự kiến cụ thể số lượng tin bài cho từng tuần trong “Tháng tri ân khách hàng” trên các báo, đài phát thanh, đài truyền hình trung ương và địa phương..., giao chỉ tiêu cụ thể về việc đăng tin bài trên các phương tiện thông tin đại chúng tại địa phương, gửi báo cáo về Ban Quan hệ cộng đồng EVNNPC trước ngày 24/11/2018.

3.2. Các yêu cầu trong công tác truyền thông

- Ban Quan hệ cộng đồng phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí tổ chức sản xuất tin bài, phóng sự về các hoạt động trong “Tháng tri ân khách hàng” để đăng tải trên các phương tiện thông tin đại chúng;

- Xây dựng chuyên mục riêng “Tri ân khách hàng” ở vị trí nổi bật để đăng tải các thông tin liên quan đến hoạt động của đơn vị trong “Tháng tri ân khách hàng” trên và Website của Tổng công ty và Website Trung tâm chăm sóc khách hàng;

- Các Phòng giao dịch khách hàng, trụ sở của các đơn vị phát clip giới thiệu công tác kinh doanh dịch vụ khách hàng và thông tin “Tháng tri ân khách hàng”;

- Các cán bộ điện lực thực hiện các hoạt động an sinh xã hội phải mặc đồng phục công nhân ngành Điện và có dán logo “Tri ân khách hàng” khi thực hiện nhiệm vụ;

- Các đơn vị chủ động phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí trên địa bàn tuyên truyền hiệu quả, đồng bộ các chương trình, hoạt động, sự kiện thực hiện trong “Tháng tri ân khách hàng “. Ngoài ra, quảng bá và giới thiệu chương trình “Tháng tri ân khách hàng tháng 12/2018” bằng băng rôn, khẩu hiệu, Website của đơn vị, chia sẻ trên mạng xã hội: facebook, Zalo., chia sẻ trên một số diễn đàn mạng xã hội: webtretho, Webdien, ofofun...;

- Sử dụng logo Tháng tri ân khách hàng do EVN cung cấp sử dụng trong các sản phẩm truyền thông, các đơn vị tải thiết kế tại địa chỉ: \\10.21.0.2\Data_Dienluc\Tri an khách hàng 2018 .

4. Chi phí thực hiện

Các chương trình, sự kiện, hoạt động trong “Tháng tri ân khách hàng” được lấy từ nguồn kinh phí chăm sóc khách hàng, chi phí bổ sung Tổng công ty sẽ cân đối và phân bổ cho các đơn vị.

5. Tổ chức thực hiện

a. Tổng công ty

- Ông Lê Quang Thái - Phó Tổng Giám đốc phụ trách kinh doanh: (i) Chỉ đạo chung trong việc triển khai, thực hiện và tổng kết những hoạt động trong “Tháng tri ân khách hàng”; (ii) Chỉ đạo thực hiện các sự kiện: Hội nghị khách hàng; Tổng kết thi đua gia đình tiết kiệm điện; Lễ tri ân khách hàng của Tổng công ty;

- Ông Nguyễn Văn Tiếp - Chủ tịch Công đoàn Tổng công ty: Chỉ đạo Công đoàn các cấp phối hợp với chính quyền phổ biến, quán triệt và vận động CBCNV tích cực hưởng ứng, tham gia các chương trình, sự kiện, hoạt động trong “Tháng tri ân khách hàng”. Phối hợp với các ban chuyên môn trong quá trình tổ chức lễ tri ân khách hàng của Tổng công ty tổ chức tại Hà Nội.

- Ban Kinh doanh:

+ Chủ trì, phối hợp với Ban Quan hệ cộng đồng và các Ban có liên quan hướng dẫn, đôn đốc các đơn vị thực hiện hiệu quả những hoạt động trong “Tháng tri ân khách hàng”;

+ Phối hợp với Văn phòng, Ban Quan hệ cộng đồng và các Ban, đơn vị liên quan tổ chức Lễ Tri ân khách hàng của Tổng công ty;

+ Tổng hợp kết quả các chương trình, sự kiện, hoạt động tri ân khách hàng của các đơn vị báo cáo lãnh đạo Tổng công ty và EVN.

- Ban Quan hệ cộng đồng:

+ Hướng dẫn các đơn vị triển khai công tác truyền thông “Tháng tri ân khách hàng” theo nhiệm vụ phân công và chỉ đạo trực tiếp của lãnh đạo Tổng công ty để thực hiện hiệu quả những hoạt động trong “Tháng tri ân khách hàng” và tổng hợp báo cáo EVN;

+ Phối hợp với Đoàn thanh niên Tổng công ty sản xuất 01 clip truyền thông lan tỏa với nội dung hướng tới cộng đồng thông qua các hoạt động tri ân, an sinh xã hội.

- **Văn phòng:** Phối hợp với Ban Kinh doanh, Ban Quan hệ cộng đồng và các Ban, đơn vị liên quan tổ chức Lễ Tri ân khách hàng của Tổng công ty.

- **Ban Kế hoạch, Ban Tài chính kế toán:** Xem xét bố trí bổ sung kinh phí cho các đơn vị để triển khai các hoạt động tri ân khách hàng.

- **Đoàn thanh niên Tổng công ty:** Chủ trì xây dựng 01 chương trình tình nguyện, an sinh xã hội, thực hiện công trình thanh niên với chuỗi các hoạt động gắn liền với các nội dung, yêu cầu của “Tháng tri ân khách hàng”. Phối hợp chặt chẽ với Ban kinh doanh và Ban Quan hệ cộng đồng tổ chức thực hiện và truyền thông lan tỏa.

b. Các Công ty Điện lực:

- Khẩn trương tổ chức nghiên cứu, phổ biến và triển khai nghiêm túc các hoạt động trong tháng Tri ân khách hàng theo đúng chỉ đạo của Tổng công ty và các hoạt động mà các đơn vị xét thấy khả thi, hiệu quả và có ý nghĩa với cộng đồng, khách hàng;

- Trong tháng “Tri ân khách hàng”, cập nhật báo cáo kết quả thực hiện các hoạt động Tri ân khách hàng và công tác truyền thông về Tổng công ty (Ban Quan hệ cộng đồng; Ban Kinh doanh) trước 16 giờ thứ 5 hàng tuần để tổng hợp báo cáo lãnh đạo Tổng công ty và EVN.

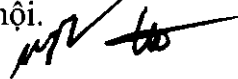
c. Trung tâm Chăm sóc khách hàng:

- Phối hợp với các Công ty Điện lực đẩy mạnh việc quảng bá rộng rãi hoạt động của Tổng đài chăm sóc khách hàng sâu rộng đến khách hàng;

- Bố trí lực lượng vận hành hệ ổn định hệ thống nhắn tin chăm sóc khách hàng, đặc biệt là thời gian từ ngày 18 - 21/12/2018;

- Phối hợp với Ban Quan hệ cộng đồng xây dựng chuyên mục “Tri ân khách hàng” ở vị trí nổi bật để đăng tải các thông tin liên quan đến hoạt động tri ân khách hàng của Tổng công ty.

Tổng Giám đốc Tổng công ty yêu cầu Giám đốc và tập thể cán bộ công nhân viên, người lao động tại các đơn vị, đặc biệt là các Công ty Điện lực/Điện lực quán triệt sâu sắc tầm quan trọng, quyết tâm thực hiện tốt các hoạt động trong tháng “Tri ân khách hàng”, xác định đây là nhiệm vụ quan trọng thể hiện trách nhiệm, nâng cao uy tín, hình ảnh của EVN và Tổng công ty trong xã hội.



TỔNG GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Các CTĐL, NPC.CC (t/hiện) (E-copy);
- Ban TGD (p/hợp chỉ đạo) (E-copy);
- Ô Tiệp - CTCĐ (p/h) (E-copy);
- Đoàn Thanh niên EVNNPC (E-copy);
- VP, các Ban EVNNPC (t/hiện) (E-copy);
- BA1, BA2, EPCT1, NGC, NPC.IT (t/hiện) (E-copy);
- Lưu: VT, KD, QHCB.



Thieu Kim Quỳnh

PHỤ LỤC 1
KẾ HOẠCH TỔ CHỨC CÁC CHƯƠNG TRÌNH, SỰ KIỆN, HOẠT ĐỘNG TRONG THÁNG TRI ÂN KHÁCH HÀNG
(Ban hành kèm theo chỉ thị số /EVNNPC-KD+ QHCD ngày tháng 11 năm 2018)

TT	Sự kiện	Nội dung	Thời gian	Thực hiện
I. Các hoạt động tri ân khách hàng				
1	<i>Hội nghị khách hàng ở các tỉnh, thành phố.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Các Công ty Điện lực chủ động bố trí thời gian phù hợp tổ chức đồng loạt Hội nghị khách hàng trong tháng 12/2018. Mở rộng đối tượng, thành phần khách hàng tham dự theo thực tế của địa phương; - Nội dung chương trình phải thể hiện được sự cam kết mạnh mẽ của EVN và EVNNPC về việc không ngừng hoàn thiện công tác dịch vụ khách hàng, công khai các chỉ tiêu kinh doanh để khách hàng biết, công khai các chỉ tiêu dịch vụ khách hàng, đề nghị sự giám sát của khách hàng với các hoạt động dịch vụ của ngành Điện; - Về truyền thông: Các đơn vị chủ động thực hiện công tác tuyên truyền về hội nghị, đưa tin bài trên các cơ quan truyền thông địa phương. 	12/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ trì và thực hiện: Công ty Điện lực. - Ban KD Tổng công ty hướng dẫn tổ chức thực hiện.
3	<i>Chương trình “Gia đình Tiết kiệm điện”</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Triển khai hoạt động tổng kết chương trình, trao giải thưởng tại các Công ty Điện lực địa phương trong tháng 12/2018; - Về truyền thông: Thống kê số liệu, tác dụng của chương trình; thực hiện phóng sự tổng kết chương trình tại Tổng công ty; bài viết về hiệu quả của chương trình; gương điển hình...; chia sẻ kinh nghiệm tiết kiệm điện trong gia đình trên mạng xã hội. 	12/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ trì và thực hiện: Công ty Điện lực. - Ban KD, Ban QHCD Tổng công ty hướng dẫn tổ chức thực hiện.
4	<i>Vệ sinh công nghiệp miễn phí trạm biến áp cho các khách hàng lớn</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện 05 khách hàng/quận(huyện) tại các Điện lực địa phương để tri ân các khách hàng ngoài sinh hoạt; - Tiêu chí: Lựa chọn khách hàng đồng tiền điện đầy đủ nhất và sớm nhất trong kỳ thu tiền điện liền kề tháng 12/2018. 	12/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ trì và thực hiện: Công ty Điện lực. - Ban KD Tổng công ty hướng dẫn tổ chức thực hiện.

		<ul style="list-style-type: none"> - Về truyền thông: Phát biểu của khách hàng về sự thay đổi trong dịch vụ của ngành điện, thời gian lắp đặt điện, công tác dịch vụ khách hàng, bình luận của một số doanh nghiệp về EVNNPC nói chung và hoạt động tri ân nói riêng. - Các Công ty Điện lực thực hiện nhắn tin SMS, gửi Email, gửi thư tri ân đến tất cả khách hàng; - <i>Lưu ý:</i> Đối với các khách hàng đã thu thập địa chỉ Email, hoặc đã cài đặt ứng dụng tra cứu nhận thông báo trên Smartphone, các đơn vị thực hiện gửi lời tri ân qua email và ứng dụng thay vì nhắn tin để tiết kiệm chi phí. 	hiện.	
5	<i>Triển khai chương trình nhắn tin SMS, gửi mail, gửi thư tri ân đến khách hàng nhân dịp kỷ niệm ngày truyền thông Ngành điện.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Các Công ty Điện lực chủ động đưa ra các chương trình, hoạt động, sự kiện kinh doanh dịch vụ khách hàng phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương; - Tất cả các chương trình, hoạt động, sự kiện đều phải hướng tới khách hàng, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ trì: Công ty Điện lực. - Phối hợp thực hiện: Ban Kinh doanh, Trung tâm CSKH. 	<p>Từ ngày 18-21/12/2018</p>
6	<i>Các chương trình và hoạt động khác</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Các Công ty Điện lực chủ động đưa ra các chương trình, hoạt động, sự kiện kinh doanh dịch vụ khách hàng phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương; - Tất cả các chương trình, hoạt động, sự kiện đều phải hướng tới khách hàng, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ trì và thực hiện: Các Công ty Điện lực 	12/2018
II. Các hoạt động an sinh xã hội				
1	<i>Chương trình “Thắp sáng niềm tin”: Sửa chữa, thay mới đường dây, bóng đèn cho các hộ nghèo, hộ gia đình chính sách.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Các Công ty Điện lực lựa chọn tối thiểu 200 hộ gia đình nghèo, gia đình chính sách, các điểm trường vùng sâu vùng xa để triển khai: Sửa chữa, lắp đặt, thay mới đường dây sau công tơ, bảng điện, đèn chiếu sáng của các gia đình theo điều kiện thực tế; - Khi thực hiện hoạt động này, cán bộ công nhân viên điện lực mặc áo đồng phục có gắn logo Tháng “Tri ân khách hàng” và thực hiện theo đúng các quy định về an toàn và bảo hộ lao động; - Các hộ gia đình được sửa chữa gắn logo của Tháng “Tri ân khách hàng”; - Về truyền thông: công bố chương trình, thống kê số lượng các hộ dự kiến được sửa chữa. Thông tin đầy đủ nội dung chương trình, lựa chọn những câu chuyện cảm động về một 	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ trì và thực hiện: Các Công ty Điện lực. - Ban Kinh doanh phối hợp với ban Quan hệ cộng đồng hướng dẫn tổ chức thực hiện. 	12/2018

		<p>số đối tượng cụ thể tập báo cáo Ban Quan hệ cộng đồng để chia sẻ trên mạng xã hội; status trên facebook một số người nổi tiếng; chia sẻ trên một số diễn đàn mạng xã hội: webtretho, webdien...</p>		
2	<p>Chương trình "Thắp sáng đường quê"</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức và triển khai việc lắp đặt hệ thống đường điện, bóng đèn đưa ánh sáng đến với các đường trong thôn, xóm, xã, phường tại các địa phương. Mỗi Công ty Điện lực lựa chọn tối thiểu 05 tuyến đường; - Trong quá trình tổ chức thực hiện, các đơn vị gắn biển tên chương trình tại đầu mỗi con đường được thắp sáng, cán bộ công nhân viên mặc đồng phục trong quá trình thực hiện; - Về truyền thông: Các đơn vị tập trung đưa thông tin, hình ảnh tại các báo chí, đài truyền hình địa phương. Ban QHCF tổ chức đưa thông tin trên các báo chí, truyền hình Trung ương. 	12/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ trì và thực hiện: Các Công ty Điện lực, Đoàn thanh niên Tổng công ty. - Ban Kinh doanh, Ban Quan hệ cộng đồng Tổng công ty hướng dẫn tổ chức thực hiện.
3	<p>Chương trình "Trao niềm tin, gửi yêu thương"</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chương trình được thực hiện vào cuối năm tại các địa phương: Trao quà cho các gia đình chính sách, hộ nghèo... Mỗi Công ty Điện lực tổ chức trao tặng tối thiểu 200 phần quà trong tháng 12/2018; - Các món quà phải đề tên chương trình, logo tháng Tri ân khách hàng; - Thẻ hiện trách nhiệm, tăng cường khả năng gắn kết của EVNNPC với cộng đồng; - Về truyền thông: tập trung thực hiện công tác truyền thông tại địa phương nêu bật được sự nỗ lực của cán bộ công nhân viên ngành điện trong việc thực hiện trách nhiệm với xã hội. 	12/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ trì và thực hiện: Các Công ty Điện lực. - Ban Quan hệ Cộng đồng hướng dẫn các đơn vị về công tác truyền thông.
4	<p>Chương trình "Uống nước nhớ nguồn"</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chương trình được thực hiện vào tháng 12/2018 tại các địa phương: Tặng quà, sửa chữa điện cho các gia đình Bà mẹ Việt Nam Anh hùng, các gia đình có thân nhân là liệt sĩ ngành điện trên địa bàn các Công ty Điện lực nhận phụng 	12/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ trì và thực hiện: Các Công ty Điện lực. - Ban Quan hệ Cộng đồng hướng dẫn các

		<p>dường:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Về truyền thông: Các đơn vị tập trung đưa thông tin, hình ảnh tại các báo chí, đài truyền hình địa phương. Ban QHCE tổ chức đưa thông tin trên các báo chí, truyền hình Trung ương. 		<p>đơn vị về công tác truyền thông.</p>
5	<p>Chương trình hỗ trợ nhân công miễn phí lắp đặt dây sau công tơ cho khách hàng</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chương trình được thực hiện vào tháng 12/2018 tại các địa phương: Lựa chọn tối thiểu mỗi Điện lực 03 khách hàng cấp mới là các gia đình hộ chính sách, hộ nghèo, các gia đình có hoàn cảnh khó khăn; - Về truyền thông: Các đơn vị tập trung đưa thông tin, hình ảnh tại các báo chí, đài truyền hình địa phương. 	12/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ trì và thực hiện: Các Công ty Điện lực. - Ban Quan hệ Cộng đồng hướng dẫn các đơn vị về công tác truyền thông.
6	<p>Các chương trình an sinh xã hội khác</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Các đơn vị chủ động thực hiện các chương trình an sinh xã hội phù hợp với thực tế tại địa phương; - Tập trung công tác truyền thông về các chương trình này trong tháng 12/2018. 	12/2018	<p>Chủ trì và thực hiện: Công ty Điện lực.</p>

PHỤ LỤC 2

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN TRUYỀN THÔNG CHO THÁNG TRI ÂN KHÁCH HÀNG

(Ban hành kèm theo chỉ thị số /EVNNPC-KD+ QHCD ngày tháng 11 năm 2018)

TT	Thời gian thực hiện	Sự kiện triển khai	Phương tiện truyền thông	Phân công nhiệm vụ	
				Cơ quan Tổng công ty	Các đơn vị thành viên
1	12/2018	Công tác Kinh doanh và dịch vụ khách hàng			
1					
2	12/2018	Hội nghị khách hàng tại 27 tỉnh, thành phố thuộc địa bàn EVNNPC.	<p>*BC: Cơ quan phát thanh, truyền hình và báo chí địa phương (Hội nghị tại tỉnh nào thì Công ty Điện lực chịu trách nhiệm đăng tải thông tin trên báo, TH địa phương). Ngoài ra, mời các cơ quan báo chí TW có thường trú tại địa phương để đăng tải thông tin.</p> <p>*Nội bộ: Web EVNNPC, web các đơn vị thuộc EVNNPC.</p> <p>* Dự kiến số lượng tin bài/phản ảnh: Tối thiểu 27 tin/bài trên báo/truyền hình (không tính các phương tiện truyền thông nội bộ của đơn vị).</p>	Ban Kinh doanh Tổng công ty hướng dẫn thực hiện, Ban Quan hệ cộng đồng hỗ trợ tuyên truyền.	Các Công ty Điện lực chủ trì thực hiện. Công ty Điện lực tổ chức Hội nghị phải đưa tin trên báo tỉnh và ít nhất 1 tờ báo TW và gửi Thông cáo báo chí cho Ban QHCD Tổng công ty (ngay trong ngày tổ chức sự kiện) để Tổng công ty hỗ trợ đăng tin thêm trên các ấn phẩm báo chí TW khác.
3	12/2018	Tổ chức lễ Tri ân khách hàng của Tổng công ty.	<p>* BC: Các cơ quan thông tấn báo chí TW và địa phương (Nhân dân, VTV, TTXVN, Lao động, Công thương,...)</p> <p>*Nội bộ: Web EVNNPC, web các đơn vị thuộc EVNNPC.</p>	Ban KD, QHCD, VP EVNNPC phối hợp thực hiện.	Các Công ty Điện lực mời khách hàng tham gia.

TT	Thời gian thực hiện	Sự kiện triển khai	Phương tiện truyền thông	Phân công nhiệm vụ	
				Cơ quan Tổng công ty	Các đơn vị thành viên
4	12/2018	Tổ chức tổng kết và trao giải thưởng chương trình Gia đình tiết kiệm điện năm 2018 tại các Công ty Điện lực.	<p>* Dự kiến số lượng tin bài phản ảnh: Tối thiểu 10 tin/bài trên báo đài TW</p> <p>*BC: Cơ quan phát thanh truyền hình và báo chí địa phương (CT tại tỉnh nào thì Công ty Điện lực chịu trách nhiệm đăng tải thông tin trên báo, TH địa phương). Ngoài ra, khuyến khích mời các cơ quan báo chí TW có thường trú tại địa phương để đăng tải thông tin.</p> <p>*Nội bộ: Web EVNNPC, web các đơn vị thuộc EVNNPC.</p> <p>* Tối thiểu 27 tin/bài trên báo/truyền hình (không tính các phương tiện truyền thông nội bộ của đơn vị).</p>	<p>Ban Kinh doanh hướng dẫn thực hiện; Ban Quan hệ cộng đồng chủ trì phối hợp xây dựng phóng sự tổng kết Chương trình Gia đình TKD.</p>	<p>Các công ty Điện lực chủ trì thực hiện. Công ty Điện lực tổ chức sự kiện phải đưa tin trên báo tỉnh và ít nhất 1 tờ báo TW và gửi Thông cáo báo chí cho Ban QHCD Tổng công ty (ngay trong ngày) để Tổng công ty hỗ trợ đăng tin thêm trên các ấn phẩm báo chí TW khác.</p>
5	12/2018	Vệ sinh công nghiệp miễn phí trạm biến áp cho các khách hàng lớn: Thực hiện lựa chọn 01 khách hàng quận/huyện tại các Điện lực địa phương để tri ân khách hàng ngoài sinh hoạt.	<p>* BC: Các cơ quan thông tấn báo chí TW và địa phương</p> <p>*Nội bộ: Web EVNNPC, web các đơn vị thuộc EVNNPC.</p> <p>* Tối thiểu 27 tin/bài trên báo/truyền hình (không tính các phương tiện truyền thông nội bộ của đơn vị)</p>	<p>Ban QHCD chủ trì tổ chức đoàn phóng viên đi thực tế viết bài tổng hợp về hoạt động tri ân này cũng như đổi mới trong công tác kinh doanh dịch vụ, điện khí hóa nông thôn tại các Công ty Điện lực</p>	<p>Các Công ty Điện lực chủ trì thực hiện. Công ty Điện lực tổ chức phải đưa tin trên báo tỉnh và ít nhất 1 tờ báo TW và gửi Thông cáo báo chí cho Ban QHCD Tổng công ty (ngay trong ngày) để Tổng công ty hỗ trợ đăng tin</p>

TT	Thời gian thực hiện	Sự kiện triển khai	Phương tiện truyền thông	Phân công nhiệm vụ	
				Cơ quan Tổng công ty	Các đơn vị thành viên
6	20/11-30/12/2018	Tiếp tục đẩy mạnh việc giới thiệu, quảng bá hoạt động của Trung tâm Chăm sóc khách hàng Điện lực miền Bắc trên các kênh truyền thông và quảng cáo; Tuyên truyền công tác đảm bảo đúng thời gian quy định về giải đáp thắc mắc, khiếu nại khách hàng; chấn chỉnh tác phong, thái độ khi tiếp xúc khách hàng của điện thoại viên; Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ đối với khách hàng, ứng xử văn hóa khi tiếp xúc với người dân.	<ul style="list-style-type: none"> - Quảng bá Tổng đài CSKH Điện lực miền Bắc trên kênh VOV Giao thông với tần suất 1 lần/tuần x 5 tuần; - Tổ chức CT tư vấn trực tuyến về dịch vụ CSKH của EVNNPC trên một phương tiện báo chí (Báo điện tử/kênh phát thanh/kênh truyền hình); - Tổ chức tuyên truyền mạnh về dịch vụ điện trực tuyến của EVNNPC...; - Quảng bá Tổng đài CSKH bằng cách treo băng rôn tại trụ sở các CTĐL/ĐL thuộc địa bàn EVNNPC. 	Thực hiện quảng bá trên kênh VOV Giao thông và các ấn phẩm báo chí/truyền hình/phát thanh.	Các CTĐL/ĐL treo băng rôn Tháng tri ân khách hàng (phần cuối in số Tổng đài CSKH 19006769) tại trụ sở
7		Các chương trình và hoạt động khác do các Công ty Điện lực chủ động xây dựng và thực hiện, phù hợp với thực tế của các địa phương nhằm hướng tới khách hàng, tăng cường chất lượng dịch vụ khách hàng.	<ul style="list-style-type: none"> *BC: Cơ quan phát thanh truyền hình và báo địa phương (Chương trình tại địa phương nào thì Công ty Điện lực chịu trách nhiệm đăng tải thông tin trên báo và TH địa phương). Ngoài ra, khuyến khích mời các cơ quan báo chí TW có thường trú tại địa phương để đăng tải thông tin. *Nội bộ: Web EVNNPC, web 	Ban QHCD hỗ trợ truyền thông	Các Công ty Điện lực chủ trì thực hiện. Công ty Điện lực tổ chức sự kiện phải đưa tin trên báo tỉnh và ít nhất 1 tờ báo TW và gửi Thông cáo báo chí cho Ban QHCD Tổng công ty (ngay trong ngày tổ chức sự kiện) để Tổng

TT	Thời gian thực hiện	Sự kiện triển khai	Phương tiện truyền thông	Phân công nhiệm vụ	
				Cơ quan Tổng công ty	Các đơn vị thành viên
			các đơn vị thuộc EVNNPC.		công ty hỗ trợ đăng tin thêm trên các ấn phẩm báo chí khác.
II	12/2018	Các hoạt động an sinh xã hội			
1	12/2018	Chương trình “Thắp sáng niềm tin”: Sửa chữa, thay mới đường dây, bóng đèn cho các hộ nghèo, hộ gia đình chính sách...	<ul style="list-style-type: none"> * BC: Các cơ quan thông tấn báo chí TW và địa phương. * Nội bộ: Web EVNNPC, web các đơn vị thuộc EVNNPC. * Dự kiến số lượng tin bài phản ảnh: Tối thiểu 15 tin/bài. 	Ban QHCD chủ trì cùng các đơn vị phối hợp thực hiện truyền thông như đưa tin/bài trên báo chí, chia sẻ thông tin trên mạng xã hội,....	Các Công ty Điện lực chủ trì thực hiện: Công bố chương trình, thống kê số lượng các hộ dự kiến được sửa chữa. Thông tin đầy đủ nội dung chương trình, lựa chọn những câu chuyện cảm động về một số đối tượng cụ thể tập báo cáo Ban Quan hệ cộng đồng trước khi tổ chức thực hiện để chủ động trong công tác sản xuất thông tin truyền thông.
2	12/2018	Thực hiện chương trình “Thắp sáng đường quê”: Các Công ty Điện lực phối hợp với chính quyền địa phương lựa chọn các tuyến thôn xóm, phường, xã đang thiếu ánh sáng điện để thực hiện, mỗi Công ty Điện lực thực hiện tối thiểu 05 tuyến đường.	<ul style="list-style-type: none"> * BC: Các cơ quan thông tấn báo chí TW và địa phương. * Nội bộ: Web EVNNPC, web các đơn vị thuộc EVNNPC. * Dự kiến số lượng tin bài phản ảnh: Tối thiểu 27 tin/bài, mỗi Công ty Điện lực có ít nhất 1 tin bài về sự kiện phản ảnh trên báo địa phương và truyền hình địa phương. 	Ban QHCD phối hợp thực hiện đăng tải thông tin của đơn vị trên các ấn phẩm báo chí TW.	Các Công ty Điện lực chủ trì thực hiện. Công ty Điện lực tổ chức sự kiện phải đưa tin trên báo tỉnh và ít nhất 1 tờ báo TW và gửi Thông cáo báo chí cho Ban QHCD Tổng công ty (ngay trong ngày tổ chức sự kiện) để Tổng

TT	Thời gian thực hiện	Sự kiện triển khai	Phương tiện truyền thông	Phân công nhiệm vụ	
				Cơ quan Tổng công ty	Các đơn vị thành viên
3	12/2018	Chương trình "Trao niềm tin, gửi yêu thương": Chương trình được thực hiện vào cuối năm tại các địa phương gồm trao quà cho các gia đình chính sách, hộ nghèo... Mỗi Công ty Điện lực tổ chức trao tặng tối thiểu 200 phần quà trong tháng 12/2018.	Tập trung thực hiện công tác truyền thông tại địa phương nêu bật được sự nỗ lực của cán bộ công nhân viên ngành điện trong việc thực hiện trách nhiệm với xã hội. * BC: Các cơ quan thông tấn báo chí TW và địa phương * Nội bộ: Web EVN/PC, web các đơn vị thuộc EVN/PC. * Dự kiến số lượng tin bài phản ảnh: Tối thiểu 27 tin/bài, trung bình mỗi Công ty Điện lực khi có sự kiện đều phải có thông tin đăng tải trên báo địa phương, web đơn vị và gửi về Ban QHCD kịp thời đến hỗ trợ truyền thông trên báo TW.	Ban QHCD phối hợp thực hiện đăng tải thông tin của đơn vị trên các ấn phẩm báo chí TW.	Công ty hỗ trợ đăng tin thêm trên các ấn phẩm báo chí khác. Các Công ty Điện lực chủ trì thực hiện. Công ty Điện lực tổ chức sự kiện phải đưa tin trên báo tỉnh và ít nhất 1 tờ báo TW và gửi Thông cáo báo chí cho Ban QHCD Tổng công ty để hỗ trợ đăng tin thêm trên các ấn phẩm báo chí khác.
4	12/2018	Chương trình "Uống nước nhớ nguồn": Được thực hiện vào tháng 12/2018 tại các địa phương: Tặng quà, sửa chữa điện cho các gia đình Bà mẹ Việt Nam Anh hùng, các gia đình có thân nhân là liệt sĩ ngành điện trên địa bàn các Công ty Điện	* BC: Các cơ quan thông tấn báo chí TW và địa phương. * Nội bộ: Web EVN/PC, web các đơn vị NPC. * Dự kiến số lượng tin bài phản ảnh: Tối thiểu 27 tin/bài.	Công đoàn, Ban QHCD phối hợp sản xuất tin bài, thực hiện thông tin của đơn vị trên các phương tiện truyền thông.	Các Công ty Điện lực chủ trì thực hiện. Công ty Điện lực tổ chức sự kiện phải đưa tin trên báo tỉnh và ít nhất 1 tờ báo TW và gửi Thông cáo báo chí cho Ban QHCD Tổng công

TT	Thời gian thực hiện	Sự kiện triển khai	Phương tiện truyền thông	Phân công nhiệm vụ	
				Cơ quan Tổng công ty	Các đơn vị thành viên
5	12/2018	<p>lực nhận phụng dưỡng.</p> <p>Chương trình hỗ trợ nhân công miễn phí lắp đặt dây sau công tơ cho khách hàng: Được thực hiện vào tháng 12/2018 tại các địa phương: Lựa chọn tối thiểu mỗi Điện lực 03 khách hàng cấp mới là các gia đình hộ chính sách, hộ nghèo, các gia đình có hoàn cảnh khó khăn.</p>	<p>* BC: Các cơ quan thông tấn báo chí TW và địa phương.</p> <p>* Nội bộ: web NPC, web các đơn vị NPC.</p> <p>* Dự kiến số lượng tin bài phân ảnh: Tối thiểu 27 tin/bài.</p>	<p>Ban QHCD phối hợp sản xuất tin bài, thực hiện thông tin của đơn vị trên các phương tiện truyền thông.</p>	<p>Các Công ty Điện lực chủ trì thực hiện.</p> <p>Công ty Điện lực tổ chức sự kiện phải đưa tin trên báo tỉnh và ít nhất 1 tờ báo TW và gửi Thông cáo báo chí cho Ban QHCD Tổng công ty để hỗ trợ đăng tin.</p>
6	12/2018	<p>Các chương trình an sinh xã hội khác: Các đơn vị chủ động thực hiện các chương trình an sinh xã hội phù hợp với thực tế tại địa phương.</p>	<p>* BC: Cơ quan phát thanh truyền hình và báo địa phương (CT tại tỉnh nào thì Công ty Điện lực chịu trách nhiệm đăng tải thông tin trên báo, TH địa phương). Ngoài ra, khuyến khích mời các cơ quan báo chí TW có thường trú tại địa phương để đăng tải thông tin.</p> <p>* Nội bộ: web EVNNPC, web các đơn vị thuộc EVNNPC.</p>	<p>Quan hệ cộng đồng hướng dẫn tổ chức thực hiện.</p>	<p>Các Công ty Điện lực chủ trì thực hiện.</p> <p>Công ty Điện lực tổ chức sự kiện phải đưa tin trên báo tỉnh và ít nhất 1 tờ báo TW và gửi Thông cáo báo chí cho Ban QHCD Tổng công ty để hỗ trợ đăng tin thêm trên các ấn phẩm báo chí khác.</p>
III	20/11-12/2018	Các công việc phục vụ truyền thông			
1	25/11-31/12/2018	<p>Mở chuyên mục Tri ân khách hàng trên website EVNNPC và các đơn vị thành viên.</p>	<p>Ban QHCD mở và vận hành chuyên mục Tri ân khách hàng trên website EVNNPC.</p> <p>Trung tâm CSKH mở và vận hành chuyên mục tại web Chăm sóc khách hàng.</p>	<p>Ban QHCD, Công ty CNTT, TT CSKH thực hiện.</p>	<p>TTC SKH, các Công ty Điện lực</p>

TT	Thời gian thực hiện	Sự kiện triển khai	Phương tiện truyền thông	Phân công nhiệm vụ	
				Cơ quan Tổng công ty	Các đơn vị thành viên
2	20/11-30/11/2018	Sản xuất videoclip giới thiệu Công tác kinh doanh dịch vụ khách hàng và thông tin Tháng “Tri ân khách hàng”.	Ban Kinh doanh chủ trì phối hợp với Ban QHCD, VP và các đơn vị thực hiện sản xuất và phát, trình chiếu tại các Hội nghị khách hàng, các Chương trình sự kiện diễn ra trong Tháng tri ân khách hàng.	Ban QHCD, KD chủ trì cùng đối tác thực hiện.	Các Công ty Điện lực phối hợp cung cấp thông tin, hình ảnh để hoàn thành sản phẩm và phát, tuyên truyền phổ biến video clip đến công chúng, khách hàng.
3	20/11-30/11/2018	Ký kết hợp đồng truyền thông với một số đối tác để thực hiện đăng tải các bài viết trên một số ấn phẩm báo chí lớn tại TW và Hà Nội (các đầu báo này không nằm trong hợp đồng hợp tác năm 2018 của Tổng công ty);	Thực hiện đăng tải tin bài, phóng sự truyền hình của Tháng tri ân khách hàng trên các báo TW.	Ban QHCD chủ trì thực hiện.	
4	12/2018	Truyền thông qua băng rôn, khẩu hiệu về Tháng tri ân khách hàng, theo nhận diện của EVN để tuyên truyền tại trụ sở Tổng công ty và các đơn vị	Thực hiện in ấn các dụng cụ, vật phẩm truyền thông như băng rôn, khẩu hiệu theo nhận diện của EVNNPC để tuyên truyền tại trụ sở Tổng công ty và các đơn vị.	Ban QHCD, KD, VP phối hợp thực hiện.	Các đơn vị thực hiện tại trụ sở đơn vị, khuyến khích thực hiện tại các tuyến phố tại các tỉnh, thành phố.

MẪU BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN TRUYỀN THÔNG THÁNG TRI ÂN KHÁCH HÀNG CỦA CÁC ĐƠN VỊ

Đơn vị báo cáo: Công ty Điện lực.....

Thời gian: Tuần đã thực hiện từ 7-14/12/2018, kế hoạch triển khai tuần từ 14-21/12/2018

1/ Các sản phẩm truyền thông đã thực hiện:

STT	Nội dung	Số lượng sản phẩm (tin/bài/phóng sự/phát thanh)	Tiêu đề, nội dung truyền thông	Thời gian đăng tải	Phương tiện truyền thông		Ghi chú
					Báo chí	Web đơn vị và NPC, EVN	
1	VD: Hội nghị khách hàng Công ty Điện lực X	5	Hội nghị khách hàng Công ty Điện lực X	8/12/2018	Báo tỉnh	Đơn vị X EVN/NPC EVN	-Gửi TCBC cho BC -Gửi TCBC cho Ban QHCD hỗ trợ truyền thông
			Hội nghị khách hàng Công ty Điện lực X	8/12/2018	Bản tin thời sự 18h của Đài PT và TH tỉnh		
			Hội nghị khách hàng Công ty Điện lực X	8/12/2018	Báo Nhân dân		
2	VD: Triển khai CT Thắp sáng đường quê tại	4	Triển khai CT Thắp sáng đường quê tại	24/12/2018	TTXVN		
			Triển khai CT Thắp sáng	25/12/2018	Báo tỉnh		

				đường quê tại	25/12/2018	TH tỉnh		
				PS Triển khai CT Thấp sáng đường quê tại	25/12/2018	TH Nhân dân		
				PS Triển khai CT Thấp sáng đường quê tại				

1. Nội dung hoạt động tri ân KH dự kiến thực hiện tuần tiếp theo:

- Thăm và tặng quà phụng dưỡng bà mẹ VN anh hùng tại....., dự kiến ngày thực hiện:
- Triển khai chính trang lưới điện đô thị tại....., dự kiến ngày thực hiện:

Số: 5852/CT-EVN

Hà Nội, ngày 13 tháng 11 năm 2018

CHỈ THỊ

Về việc thực hiện các hoạt động trong Tháng “Tri ân khách hàng”- 12/2018

Hướng tới chào mừng Ngày truyền thống Ngành Điện lực Việt Nam 21/12, việc tổ chức và thực hiện tháng “Tri ân khách hàng” là một trong những hoạt động quan trọng trong tháng 12/2018 để hướng tới cộng đồng, đem hình ảnh Tập đoàn ngày càng trở nên gần gũi, gắn bó hơn với cộng đồng từ đó kêu gọi sự ủng hộ của xã hội với các hoạt động của Tập đoàn.

Tổng Giám đốc Tập đoàn ban hành Chỉ thị về việc thực hiện các hoạt động trong Tháng “Tri ân khách hàng” như sau:

I. MỤC ĐÍCH - YÊU CẦU

- Các hoạt động thể hiện sự tri ân của EVN tới khách hàng thông qua các hoạt động kinh doanh dịch vụ khách hàng.

- Các hoạt động, sự kiện được tổ chức trong Tháng “Tri ân khách hàng”- 12/2018 phải tạo được sự gắn kết, thực tế để nêu bật được ý nghĩa toàn Tập đoàn Điện lực Việt Nam là một Tập đoàn Nhà nước hướng tới phát triển bền vững, góp phần cải thiện môi trường đầu tư, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, hiện đại và chuyên nghiệp, lấy khách hàng làm trọng tâm phát triển.

- Các hoạt động của chương trình phải đảm bảo: “Thiết thực, phù hợp, có sức lan tỏa, dễ dàng nhận biết, ảnh hưởng sâu rộng”.

- Các hoạt động của chương trình gắn kết với các chỉ đạo điều hành và phù hợp với năm chủ đề 2018 của Tập đoàn.

1. Đối tượng chương trình.

- Tất cả các đối tượng là khách hàng đang sử dụng điện do EVN cung cấp.

2. Phạm vi và thời gian.

- Tất cả các Tổng Công ty Điện lực, các Công ty Điện lực tỉnh/thành phố.

- Thời gian: trong tháng 12/2018.

3. Mục tiêu.

Trong tháng 12/2018 thực hiện giảm thời gian cấp điện mới, tổ chức xử lý sự cố nhanh nhất, giải đáp thắc mắc khiếu nại khách hàng nhanh nhất, đảm bảo vận hành hệ thống an toàn, công tác môi trường và an toàn được đảm bảo.

4. Thông điệp cho Tháng “Tri ân khách hàng”.

“Chuyên nghiệp, hiệu quả”

- Mọi hoạt động công tác kinh doanh dịch vụ khách hàng được thực hiện theo đúng quy định, tuân thủ thực hiện nghiêm các quy định trong bộ Quy trình kinh doanh điện năng áp dụng trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, Quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam.

- EVN là doanh nghiệp Nhà nước có những tiến bộ vượt bậc về chất lượng cung cấp các dịch vụ điện năng, có trách nhiệm với xã hội, có đóng góp cho sự phát triển của đất nước.

- Ứng xử thân thiện với các khách hàng, đối tác theo bộ quy tắc ứng xử trong văn hóa doanh nghiệp của EVN.

5. Sự kiện chính của tháng tri ân.

- Chương trình “Thắp sáng niềm tin”: tài trợ điện mặt trời áp mái cho một số địa điểm trường học và các hộ gia đình thương binh liệt sĩ, các hộ nghèo có hoàn cảnh đặc biệt.

- Thực hiện các Chương trình về sử dụng điện an toàn, hiệu quả tại các trường học trên địa bàn.

II. CÁC HOẠT ĐỘNG TRIỂN KHAI

Tập đoàn yêu cầu các Tổng Công ty Điện lực/Công ty Điện lực tỉnh/ thành phố thực hiện nghiêm túc các hoạt động trong Tháng “Tri ân khách hàng” theo các hoạt động sau:

1. Các hoạt động công tác kinh doanh dịch vụ khách hàng.

- 05 Tổng Công ty Điện lực triển khai các hoạt động kinh doanh dịch vụ khách hàng theo đúng các chỉ tiêu về dịch vụ khách hàng của Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

- Tiếp tục đẩy mạnh việc giới thiệu, quảng bá hoạt động của 05 Trung tâm Chăm sóc khách hàng của các Tổng Công ty Điện lực trên các kênh truyền thông và quảng cáo.

- Đảm bảo đúng thời gian quy định về giải đáp thắc mắc, khiếu nại khách hàng; chấn chỉnh tác phong, thái độ khi tiếp xúc khách hàng của điện thoại viên. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ đối với khách hàng, ứng xử văn hóa khi tiếp xúc với người dân.

- Tuyên truyền về hoạt động “Thanh toán tiền điện mọi lúc, mọi nơi”.

- Công khai các chỉ tiêu kinh doanh để tất cả các khách hàng biết, theo dõi và giám sát việc thực hiện của các đơn vị điện lực.

- Tổ chức Hội nghị khách hàng tại các Tổng Công ty Điện lực/Công ty Điện lực.

- Tổ chức chương trình tổng kết và trao giải thưởng Gia đình tiết kiệm điện năm 2018 tại các Công ty Điện lực.

- Quảng cáo và giới thiệu chương trình Tháng “Tri ân khách hàng” - 12/2018 bằng băng rôn, khẩu hiệu, các kênh truyền thông đại chúng, kênh quảng cáo, mạng xã hội.

- Ngoài các chương trình nêu trên, các Tổng công ty Điện lực tiếp tục thực hiện các chương trình dịch vụ khách hàng đã có kế hoạch trong năm.

- Thực hiện chương trình “Thắp sáng niềm tin”: tài trợ lắp đặt điện mặt trời áp mái; thực hiện sửa chữa, thay mới và lắp đặt miễn phí đường dây, đèn LED cho một số trường học, các gia đình chính sách, các hộ gia đình nghèo. Các Tổng Công ty Điện lực căn cứ thực tế, chủ động xác định đối tượng tại các địa phương giao cho các Công ty Điện lực địa phương thực hiện. Riêng hoạt động sửa chữa điện cho hộ

nghèo thực hiện tối thiểu 200 hộ gia đình/Công ty Điện lực, 02 Tổng Công ty Điện lực: Hà Nội và Hồ Chí Minh thực hiện tối thiểu 2.000 hộ gia đình.

- Ngoài các chương trình nêu trên, các Tổng Công ty Điện lực tiếp tục thực hiện các chương trình dịch vụ khách hàng đã có kế hoạch trong năm.

Ghi chú: Các chương trình cụ thể tại Phụ lục đính kèm.

2. Công tác truyền thông.

2.1. Xây dựng kế hoạch truyền thông.

Các Tổng Công ty Điện lực xây dựng kế hoạch truyền thông chi tiết trên các phương tiện thông tin đại chúng, dự kiến cụ thể số lượng tin bài cho từng tuần trong Tháng “Tri ân khách hàng” trên các báo, đài phát thanh, mạng xã hội, đài truyền hình trung ương và địa phương, giao chỉ tiêu cụ thể về việc đăng tin bài cho các đơn vị thành viên trên các phương tiện thông tin đại chúng tại địa phương, gửi báo cáo về Ban Quan hệ cộng đồng - Tập đoàn trước ngày 24/11/2018.

2.2. Các yêu cầu trong công tác truyền thông.

- Trung tâm Thông tin Điện lực phối hợp cùng Ban QHCD xây dựng bộ nhận diện chương trình Tháng “Tri ân khách hàng”; tổ chức sản xuất tin bài, phóng sự về các hoạt động trong tháng “Tri ân khách hàng” để đăng tải trên các phương tiện thông tin đại chúng theo yêu cầu của Ban QHCD Tập đoàn.

- Trên website của đơn vị phải xây dựng chuyên mục riêng “Tri ân khách hàng” ở vị trí nổi bật để đăng tải các thông tin liên quan đến hoạt động của đơn vị trong Tháng “Tri ân khách hàng”.

- Các Phòng giao dịch khách hàng, trụ sở của các đơn vị phát clip giới thiệu Công tác kinh doanh dịch vụ khách hàng và thông tin Tháng “Tri ân khách hàng”.

- Các cán bộ điện lực thực hiện các hoạt động an sinh xã hội (tại mục 2, phần II) phải mặc đồng phục công nhân ngành Điện và có dán logo “Tri ân khách hàng” khi thực hiện nhiệm vụ.

- Các Công ty con do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ theo các khối nguồn điện, truyền tải, phân phối điện và các đơn vị phụ thuộc phối hợp với Ban QHCD - Tập đoàn tổ chức các đợt tuyên truyền về một số nội dung nổi bật trong Tháng “Tri ân khách hàng” trên các kênh truyền thông Trung ương.

- Các Công ty con do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ theo các khối nguồn điện, truyền tải, phân phối điện, các đơn vị phụ thuộc nghiêm túc thực hiện theo đúng kế hoạch truyền thông đã báo cáo Tập đoàn.

III. PHÂN CÔNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Lãnh đạo Tập đoàn.

- Đồng chí PTGD Võ Quang Lâm: trực tiếp chỉ đạo triển khai thực hiện các hoạt động diễn ra trong Tháng “Tri ân khách hàng”.

2. Các Ban Tập đoàn (QHCD, KD).

- Chủ động triển khai các hoạt động trong Tháng “Tri ân khách hàng” theo phân công nhiệm vụ và chỉ đạo trực tiếp của Lãnh đạo Tập đoàn.

- Tổ chức, hướng dẫn, phối hợp với đơn vị liên quan để thực hiện hiệu quả những hoạt động trong tháng.

- Các Ban, đơn vị trong Tập đoàn chủ động trong việc bố trí thời gian, nhân lực tham gia và hoàn thành theo đúng nhiệm vụ được phân công.

3. Các Tổng Công ty Điện lực.

- Triển khai và tổ chức thực hiện tốt các nội dung liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh của từng Tổng Công ty Điện lực theo chỉ đạo của Lãnh đạo Tập đoàn.

- Chủ động bố trí nguồn kinh phí triển khai các hoạt động Tháng “Tri ân khách hàng”.

- Phối hợp với các cơ quan báo chí trung ương và tại địa phương đẩy mạnh tuyên truyền theo các chủ đề; thành tựu, hoạt động đóng góp của ngành, đơn vị đối với đất nước.

- Cung cấp thông tin, tư liệu, báo cáo kết quả về Tập đoàn (qua Ban QHCD) để tổ chức truyền thông cấp Tập đoàn.

- Các Tổng công ty Điện lực báo cáo hoạt động kinh doanh dịch vụ khách hàng, chương trình Điện khí hóa nông thôn về Ban Kinh doanh Tập đoàn;

- Báo cáo Tập đoàn kết quả thực hiện Tháng “Tri ân khách hàng” trước ngày 15/01/2019, gửi tới email: banqhcd@evn.com.vn để Ban QHCD tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Tập đoàn.

Tổng Giám đốc Tập đoàn yêu cầu Lãnh đạo và các cán bộ công nhân viên, người lao động quán triệt sâu sắc tầm quan trọng của việc thực hiện các hoạt động trong Tháng “Tri ân khách hàng”, xác định đây là nhiệm vụ quan trọng, thể hiện trách nhiệm của Tập đoàn, nâng cao uy tín, hình ảnh của Tập đoàn trong xã hội. Quyết tâm thực hiện tốt các hoạt động trong Tháng “Tri ân khách hàng” để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ khách hàng./.

Nơi nhận:

- Hội đồng thành viên (để b/cáo);
- Đảng ủy EVN;
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Công đoàn ĐLVN (để phối hợp);
- Các Kiểm soát viên;
- Các Tổng Công ty Điện lực (để t/hiện);
- EVNEIC (để thực hiện);
- Các Ban EVN;
- Lưu: QHCD, KD.



Đình Quang Tri

PHỤ LỤC

KẾ HOẠCH TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG THÁNG TRI ÂN KHÁCH HÀNG NĂM 2018

(Ban hành kèm theo Chi thị số /CT-EVN ngày tháng năm 2018)

TT	Sự kiện	Nội dung	Thời gian	Thực hiện
1	<i>Hội nghị khách hàng ở các tỉnh, thành phố.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Các Tổng Công ty/Công ty Điện lực chủ động bố trí thời gian phù hợp tổ chức đồng loạt Hội nghị khách hàng trong tháng 12/2018. Mở rộng đối tượng, thành phần khách hàng tham dự theo thực tế địa phương. - Nội dung chương trình phải thể hiện được sự cam kết mạnh mẽ của Tập đoàn, Tổng Công ty về việc không ngừng hoàn thiện công tác dịch vụ khách hàng, công khai các chỉ tiêu kinh doanh để khách hàng biết, công khai các chỉ tiêu dịch vụ khách hàng, đề nghị sự giám sát của khách hàng với các hoạt động dịch vụ của ngành Điện. - Về truyền thông: các đơn vị chủ động thực hiện công tác tuyên truyền về hội nghị, đưa tin bài trên các cơ quan truyền thông địa phương. 	12/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ trì và thực hiện: 05 Tổng Công ty Điện lực. - Ban KD Tập đoàn hướng dẫn tổ chức thực hiện.
2	<i>Chương trình “Gia đình Tiết kiệm điện”</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Triển khai hoạt động tổng kết chương trình, trao giải thưởng tại các Tổng Công ty Điện lực, Công ty Điện lực địa phương trong tháng 12/2018. - Về truyền thông: thống kê số liệu, tác dụng của chương trình; thực hiện phóng sự tổng kết chương trình tại NPC, SPC; bài viết về hiệu quả của chương trình; gương điển hình...; chia sẻ kinh nghiệm tiết kiệm điện trong gia đình trên mạng xã hội. 	12/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ trì và thực hiện: 05 Tổng Công ty Điện lực. - Ban KD Tập đoàn hướng dẫn tổ chức thực hiện.
3	<i>Vệ sinh công nghiệp miễn phí trạm biến áp cho các</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện tối thiểu 05 khách hàng/quận (huyện) tại các Điện lực địa phương để tri ân các khách hàng ngoài sinh 	12/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ trì và thực hiện: 05 Tổng Công ty Điện lực.

	<p>khách hàng lớn</p>	<p>hoạt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiêu chí: lựa chọn khách hàng đóng tiền điện đầy đủ nhất và sớm nhất trong kỳ thu tiền điện liền kề tháng 12/2018. - Về truyền thông: phát biểu của khách hàng về sự thay đổi trong dịch vụ của ngành Điện: thời gian lắp đặt điện, công tác dịch vụ khách hàng; bình luận của một số doanh nghiệp về EVN nói chung và hoạt động tri ân nói riêng. 		<p>- Ban KD Tập đoàn hướng dẫn tổ chức thực hiện.</p>
<p>4</p>	<p>Chương trình: “Thắp sáng niềm tin”.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lắp đặt miễn phí điện mặt trời áp mái - Sửa chữa, thay mới đường dây, đèn Led cho các hộ nghèo, hộ gia đình chính sách, trường học - Hà Nội, TP Hồ Chí Minh: Lựa chọn hình ảnh đại diện cùng đồng hành với chương trình 	<p>5.1. Tài trợ điện mặt trời áp mái:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ theo thực tế, các Tổng Công ty Điện lực chủ động lựa chọn đối tượng, quy mô tài trợ, ưu tiên lắp đặt tại một số trường học, các gia đình chính sách do EVN tài trợ. - Mỗi Tổng Công ty tài trợ tối thiểu cho 05 địa điểm. Tập trung tài trợ tại địa bàn thuộc EVNCPC, EVNSPC, EVNHCMC. <p>5.2. Sửa chữa, thay mới đường dây bóng đèn cho các hộ nghèo, gia đình chính sách.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các Công ty Điện lực lựa chọn tối thiểu 200 hộ gia đình nghèo, gia đình chính sách để triển khai: sửa chữa, lắp đặt, thay mới đường dây sau công tơ, bảng điện, đèn chiếu sáng của các gia đình theo điều kiện thực tế. - Thực hiện sửa chữa điện tại các trường học căn cứ theo thực tế địa phương. - Khi thực hiện hoạt động này, cán bộ công nhân viên Điện lực mặc áo đồng phục có gắn logo Tháng “Tri ân khách hàng” và thực hiện theo đúng các quy định về an toàn và bảo hộ lao động. - Các hộ gia đình được sửa chữa gắn logo của Tháng “Tri ân khách hàng”. - Về truyền thông: công bố chương trình, thống kê số lượng các hộ dự kiến được sửa chữa. 	<p>12/2018</p>	<p>- Chủ trì và thực hiện: 05 Tổng Công ty Điện lực.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ban KD Tập đoàn hướng dẫn tổ chức thực hiện.

5	Các chương trình và hoạt động khác	<ul style="list-style-type: none"> - Các Tổng công ty Điện lực chủ động đưa ra các chương trình và hoạt động kinh doanh dịch vụ khách hàng phù hợp với thực tế của các địa phương. - Tất cả các chương trình và hoạt động đều phải hướng tới khách hàng, tăng cường chất lượng dịch vụ khách hàng. 	12/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ trì và thực hiện: 05 Tổng Công ty Điện lực.
---	---	--	---------	---