



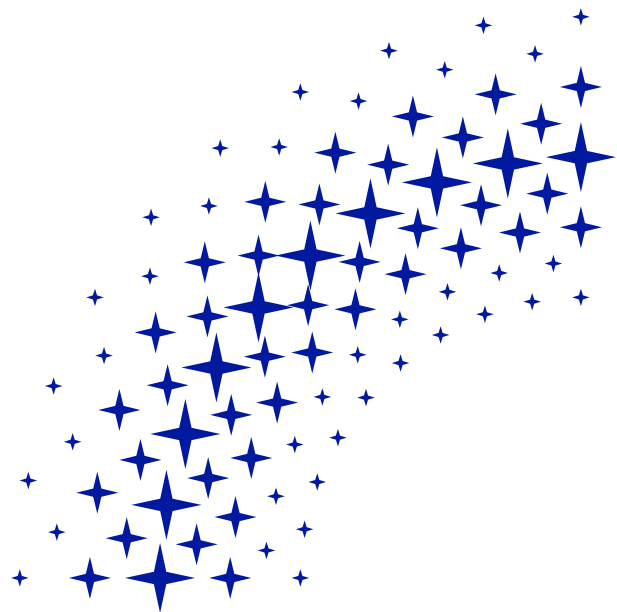
EVN SPC

**TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN NAM
TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**

**HƯỚNG DẪN
SỬ DỤNG
ZALO PAGE
CSKH EVNSPC**

**WEBSITE
TT CSKH**

2021



Hướng dẫn sử dụng Zalo Page “Tổng Công ty Điện lực miền Nam” (CSKH EVNSPC)

1. Điều kiện sử dụng:

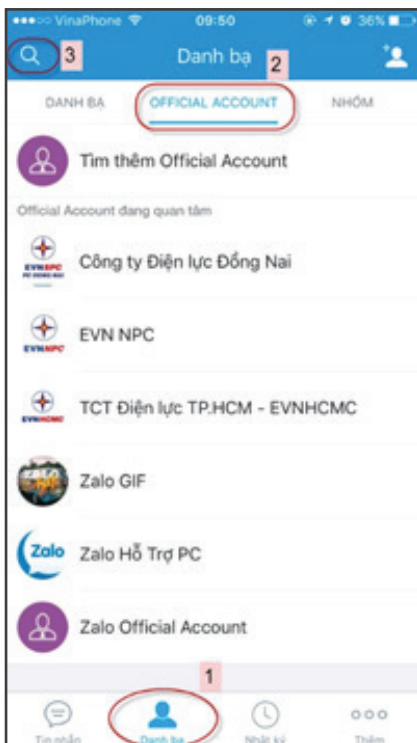
KH đang sử dụng Zalo, KH sử dụng điện mục đích sinh hoạt và ngoài sinh hoạt 1 phân kỳ. KH có thể quan tâm 10 mã KH cùng lúc.

2. Hướng dẫn kết nối vào trang Zalo CSKH EVNSPC:

Bước 1: KH vào “Danh bạ” => “Official Account” => Tìm kiếm (biểu tượng) (Hình 2.1).

Bước 2: KH nhập từ khóa “Điện lực miền Nam” để tìm Zalo CSKH EVNSPC (Hình 2.2)

Bước 3: Sau khi đã tìm được Zalo CSKH EVNSPC, chọn quan tâm Page của ứng dụng (Hình 2.3)



(Hình 2.1)



(Hình 2.2)

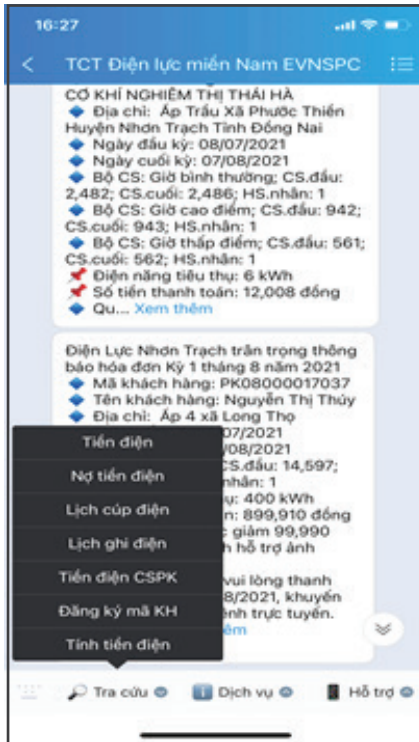


(Hình 2.3)

3. Thực hiện đăng ký thông tin tài khoản.

Bước 1: KH vào “Tra cứu” => “Đăng ký mã KH” (Hình 3.1).

Bước 2: Nhập thông tin mã KH cần đăng ký vào ô trống => chọn vào “Thêm mã Khách hàng” và click vào “Tôi xác nhận mã khách hàng của Tôi trên đây là đúng!” để thực hiện đăng ký với ứng dụng (Hình 3.2)



(Hình 3.1)



(Hình 3.2)

Bước 3: Sẽ hiện lên mục “Xác nhận thông tin”, Quý khách cần xác thực một trong các thông tin như: tên, điện thoại, Số CMND, ID hóa đơn. Bấm vào nút “Xác nhận”. Sau đó, hệ thống báo đăng ký mã KH thành công là hoàn tất việc quan tâm mã KH.

4. Danh sách tính năng hỗ trợ KH.

Sau khi thực hiện đăng ký thông tin thành công thì người dùng có thể sử dụng các tính năng được page hỗ trợ.

4.1 Tra cứu:

- Tiền điện: Hệ thống sẽ thông báo chi tiết thông tin tiền điện đã sử dụng trong tháng hiện tại (nếu có). Ngoài ra, để tra cứu tiền điện của theo tháng, Quý khách có thể nhập cú pháp tin nhắn zalo là: MM/YYYY (ví dụ: 01/2021 nghĩa là cần tra cứu thông tin tiền điện của tháng 01 năm 2021).
- Nợ tiền điện: Hệ thống sẽ thông báo số tiền KH còn nợ tiền điện các tháng (nếu có).
- Lịch cúp điện: KH tra cứu thông tin lịch tạm ngừng cung cấp điện chính xác theo mã KH đăng ký (nếu có).
- Lịch ghi điện: KH tra cứu được thông tin ngày ghi chỉ số của tháng hiện tại.
- Tiền điện CSPK: Hệ thống sẽ thông báo chi tiết thông tin tiền điện công suất phản kháng đã sử dụng trong tháng hiện tại (nếu có).
- Xác nhận/Thêm mã: KH có thể thêm mã KH để tiện tra cứu. Mỗi tài khoản Zalo đăng ký được tối đa 10 mã KH.
- Tính tiền điện: KH dùng công cụ tính tiền điện, nhập thời gian sử dụng, sản lượng, số hộ để tính toán ra được tiền điện.

4.2 Dịch vụ:

- Đăng ký mua điện: KH điền đầy đủ thông tin để thực hiện đăng ký mua điện.
- Thanh toán trực tuyến tiền điện.
- Báo mất điện: KH nhập đầy đủ thông tin để được hỗ trợ sửa chữa điện.

4.3 Hỗ trợ:

Hướng dẫn sử dụng

Gọi Trung tâm CSKH: Khi bấm vào sẽ hiển thị ra số tổng đài, KH có thể gọi điện gặp ĐTV để được hỗ trợ.

KH sẽ nhận tin nhắn thông báo tự động qua Zalo các thông tin mới cập nhật liên quan mã KH đã đăng ký như: thông báo tiền điện; lịch ngừng cung cấp điện; tiến độ xử lý các dịch vụ mà KH yêu cầu (tiếp nhận, đang xử lý, hoàn tất)