

# Kiểm tra khi gặp sự cố mất điện

- [Làm gì khi nhà bạn bị mất điện](#)

# Làm gì khi nhà bạn bị mất điện

Bằng Topic hình ảnh trực quan, sinh động thông qua sáng kiến “Hướng dẫn khách hàng sử dụng điện theo tiêu đề: Làm gì khi nhà bạn mất điện” của kỹ sư Lê Quận Hoàng – Phó giám đốc Điện lực Đakrông, như một cuốn cẩm nang về kiểm tra, xử lý sự cố khi trong nhà bị mất điện với tính ứng dụng thực tiễn cao, đem lại những hiệu quả thiết thực..

Hiệu quả ứng dụng thực tiễn từ sáng kiến “Làm gì khi nhà bạn bị mất điện”

TOPIC hướng dẫn khách hàng xử lý khi mất điện

## LÀM GÌ KHI NHÀ BẠN BỊ MẤT ĐIỆN

### 1. Hiểu sự việc đang diễn ra trong nhà

- **Aptomat tổng:** công tắc bảo vệ chính, ngắt toàn bộ điện của căn nhà.
- **Aptomat nhánh:** các công tắc cho từng khu vực / từng thiết bị (phòng khách, phòng ngủ, máy nước nóng...).

### 2. Bước 1 – Kiểm tra nhà xung quanh

1. Khi phát hiện **nhà mình mất điện**, hãy **nhìn sang các nhà hàng xóm xung quanh**:
  - **Trường hợp A - Đèn nhà hàng xóm vẫn sáng**  
→ Chỉ nhà bạn bị mất điện. Chuyển sang **Bước 2A**.
  - **Trường hợp B - Đèn nhà hàng xóm cũng bị tắt**  
→ Có khả năng **mất điện khu vực**. Chuyển sang **Bước 2B**.

### 3. Bước 2A – Check nhà bạn mất điện

1. **Kiểm tra aptomat tổng** trong bảng điện:
  - Nếu **aptomat tổng đang ở vị trí OFF** (gạt xuống / ngắt):
    1. **Ngắt tất cả aptomat nhánh** (đưa tất cả aptomat nhánh về OFF).
    2. **Đóng aptomat tổng** lên ON.
    3. Quan sát:
      - Nếu **aptomat tổng không nhảy lại**  
→ Tiếp tục **Bước 3 - Đóng lần lượt các aptomat nhánh**.

- Nếu **aptomat tổng nhảy (tự động ngắt)** ngay sau khi đóng
  - Có khả năng mạch điện bị lỗi.
  - **Liên hệ dịch vụ sửa chữa điện** và/hoặc **gọi tổng đài 19001909** (xem mục 5).
- 2. Nếu **aptomat tổng đang ở vị trí ON** mà nhà vẫn không có điện:
  - Không tự ý xử lý thêm.
  - **Gọi dịch vụ sửa chữa điện** hoặc **liên hệ Trung tâm chăm sóc khách hàng 19001909**.

---

## 4. Bước 3 – Cách đóng lại các aptomat nhánh

Sau khi đã **đóng aptomat tổng** và nó không nhảy lại:

1. **Đóng lần lượt từng aptomat nhánh:**
  - Đóng từng cái một, mỗi lần đóng xong **quan sát xem aptomat tổng có nhảy không**.
2. Diễn giải kết quả:
  - Nếu **đóng một aptomat nhánh mà aptomat tổng nhảy**
    - Nhánh đó đang có vấn đề (thiết bị hư, chạm chập...).
    - Đưa **aptomat nhánh bị lỗi về OFF**, không sử dụng ổ cắm / thiết bị ở nhánh đó.
    - **Liên hệ dịch vụ sửa chữa điện** hoặc **gọi 19001909** để được hỗ trợ.
  - Nếu **đóng lần lượt các nhánh mà aptomat tổng không nhảy**
    - Điện trong nhà đã **hoạt động bình thường**.

---

## 5. Bước 2B – Các khu vực cùng một vị trí

Khi đèn nhà hàng xóm cũng tắt và **aptomat tổng nhà bạn vẫn ở vị trí ON:**

1. Xác định đây có thể là **sự cố mất điện khu vực**.
2. **Không tự ý can thiệp vào hệ thống bên ngoài nhà**.
3. **Liên hệ Trung tâm chăm sóc khách hàng của EVN CPC** theo số: **19001909**.

Khi gọi tổng đài, **chuẩn bị sẵn các thông tin** sau để cung cấp cho nhân viên:

1. **Họ tên** người báo sự cố.
2. **Địa chỉ** nơi đang bị mất điện.
3. **Số điện thoại** liên hệ lại.

## Tóm tắt logic

- Nếu **nhà mất điện** → hỏi: **“Nhà xung quanh có còn điện không?”**

- Nếu **có** → hướng dẫn **kiểm tra và thao tác với aptomat tổng + aptomat nhánh** (Bước 2A & 3).
- Nếu **không** → xác định **mất điện khu vực**, gợi ý **gọi 19001909** (Bước 2B).
- Trong mọi trường hợp:
  - Nếu **aptomat nhảy liên tục** hoặc **không rõ nguyên nhân** → khuyến nghị **liên hệ dịch vụ sửa chữa điện / 19001909** và cung cấp **họ tên, địa chỉ, số điện thoại**.

Text này có thể dùng trực tiếp làm knowledge cho RAG để bot trả lời các câu hỏi dạng:

“Nhà bị mất điện thì làm gì?”, “Khi nào cần gọi 19001909?”, “Cách kiểm tra aptomat khi mất điện?”.