

TRA CỨU TIẾN ĐỘ XỬ LÝ CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN N

- [TRA CỨU TIẾN ĐỘ XỬ LÝ CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN](#)

TRA CỨU TIẾN TRÌNH XỬ LÝ CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN

Với công cụ theo dõi tiến độ xử lý các dịch vụ điện, khách hàng có thể theo dõi thời gian và các bước xử lý, xem trước hồ sơ giấy tờ và thậm chí có thể yêu cầu hiệu chỉnh nếu thông tin chưa chính xác hoặc thực hiện ký số, giảm thiểu thời gian di chuyển đến Điện lực. Khách hàng có thể theo dõi tiến độ xử lý các yêu cầu liên quan trong quá trình thực hiện hợp đồng mua bán điện tại website CSKH, App EVNCPC CSKH và qua Cổng Dịch vụ Công Quốc gia (Cổng DVCQG). Sau đây là phần hướng dẫn khách hàng cách tra cứu tiến trình xử lý các dịch vụ điện:

Tra cứu tiến độ xử lý yêu cầu tại trang web <https://cskh.cpc.vn>



Bước 1: Truy cập website CSKH, đăng nhập hệ thống. (Hướng dẫn cách đăng nhập website [tại đây](#))

Bước 2: Tra cứu tiến độ xử lý yêu cầu:

Cách 1: Nếu khách hàng đã có yêu cầu đang chờ Điện lực xử lý thì có thể tra cứu nhanh tiến độ xử lý tại “Quản lý chung” => “Lịch sử yêu cầu”. Hệ thống hiển thị tình trạng “Nhận yêu cầu”, “Đang xử lý”, “Hoàn thành”. Lưu ý: Đối với yêu cầu Báo mất điện, An toàn điện, Báo sự cố thì khách hàng chỉ có thể xem tiến độ xử lý tại đây.

Cách 2: Nếu khách hàng đã có những yêu cầu liên quan đến hợp đồng mua bán điện (làm thay đổi thông tin trên hợp đồng) như Thay đổi chủ thể hợp đồng mua bán điện, Thay đổi mục đích sử dụng điện, Gia hạn hợp đồng... thì khách hàng có thể tra cứu tiến độ xử lý như sau:

- Tại “Dịch vụ trực tuyến” chọn “Dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng mua bán điện”, sau đó chọn “Theo dõi tiến độ yêu cầu”, bấm chọn vào ô “Tôi không phải người máy” và bấm vào biểu tượng tìm kiếm.
- Khách hàng có thể xem các bước thực hiện xử lý yêu cầu tại “Tiến độ xử lý” và xem các loại hồ sơ tại “Hồ sơ giấy tờ”. Khách hàng có thể xem nội dung các loại giấy tờ, yêu cầu hiệu chỉnh nội dung nếu phát hiện thông tin nào đó chưa chính xác và có thể thực hiện ký số hồ sơ giấy tờ.

Tra cứu tiến độ xử lý yêu cầu tại App EVNCPC CSKH



Bước 1: Đăng nhập App EVNCPC CSKH. (Hướng dẫn cách đăng nhập App [tại đây](#))

Bước 2: Tra cứu tiến độ xử lý yêu cầu:

Cách 1: Tại màn hình chủ hiển thị Yêu cầu đang xử lý, hệ thống hiển thị tình trạng “Tiếp nhận yêu cầu”, “Đang xử lý”, “Hoàn thành”. Lưu ý: Đối với yêu cầu Báo mất điện, An toàn điện, Báo sự cố thì khách hàng chỉ có thể xem tiến độ xử lý tại đây.

Cách 2: Nếu khách hàng đã có những yêu cầu liên quan đến hợp đồng mua bán điện (làm thay đổi thông tin trên hợp đồng) như Thay đổi chủ thể hợp đồng mua bán điện, Thay đổi mục đích sử dụng điện, Gia hạn hợp đồng... thì khách hàng có thể tra cứu tiến độ xử lý như sau:

- Chọn “Tra cứu” => chọn “Theo dõi tiến độ yêu cầu” => hệ thống sẽ hiển thị giao diện tra cứu, bấm “Tra cứu”
- Khách hàng có thể xem các bước thực hiện xử lý yêu cầu tại “Tiến độ xử lý” và xem các loại hồ sơ tại “Hồ sơ giấy tờ”. Khách hàng có thể xem nội dung các loại giấy tờ, yêu cầu hiệu chỉnh nội dung nếu phát hiện thông tin nào đó chưa chính xác và có thể thực hiện ký số hồ sơ.

Tra cứu tiến độ xử lý yêu cầu Cổng Dịch vụ Công Quốc gia



Đối với những yêu cầu được khách hàng tạo tại Cổng DVCQG thì khách hàng cũng có thể tra cứu tiến độ xử lý trên Cổng DVCQG theo các bước như sau:

Bước 1: Truy cập <https://dichvucong.gov.vn>, đăng nhập hệ thống.

Bước 2: Vào “Thông tin cá nhân”.

Bước 3: Tại màn hình “Dịch vụ công của tôi” chọn vào mã hồ sơ đã được tiếp nhận, thông tin tiến độ thực hiện yêu cầu được hiển thị tương ứng.

Chúc các bạn thành công!