

H??ng d?n

- [ĐĂNG NHẬP ỨNG DỤNG EVNCPC CSKH VÀ WEBSITE CSKH.CPC.VN](#)
 - [ĐĂNG NHẬP ỨNG DỤNG EVNCPC CSKH VÀ WEBSITE CSKH.CPC.VN](#)
- [TRA CỨU TIẾN ĐỘ XỬ LÝ CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN](#)
 - [TRA CỨU TIẾN ĐỘ XỬ LÝ CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN](#)
- [Xử lý an toàn điện mùa mưa bão](#)
 - [Cách xử lý an toàn điện mùa mưa bão](#)
- [Kiểm tra khi gặp sự cố mất điện](#)
 - [Làm gì khi nhà bạn bị mất điện](#)

??NG NH?P ?NG D?NG
EVNCPC CSKH VÀ WEBSITE
CSKH.CPC.VN

??NG NH?p ?NG D?NG EVNCPC CSKH VÀ WEBSITE CSKH.CPC.VN

Trung tâm Chăm sóc khách hàng Điện lực miền Trung (CPCCC) hiện nay không chỉ hỗ trợ khách hàng dùng điện qua Tổng đài 19001909 mà còn hỗ trợ qua các công cụ trực tuyến như Website CSKH (<https://cskh.cpc.vn>), ứng dụng EVNCPC CSKH (App EVNCPC CSKH), Email, Zalo OA, Facebook. Trong số đó, Website CSKH và App EVNCPC CSKH đã và đang được rất nhiều khách hàng biết đến và sử dụng như là công cụ chính để theo dõi các thông tin về điện, tra cứu sản lượng điện tiêu thụ, tra cứu và nhận thông báo lịch mất điện công tác, tiền điện, đồng thời cũng có thể gửi các yêu cầu về các dịch vụ điện qua các kênh này. Bài viết này hướng dẫn các thao tác cơ bản để người dùng đăng nhập hệ thống để sử dụng dịch vụ.

Hướng dẫn đăng nhập Website và Ứng dụng EVNCPC CSKH

T?o tài kho?n và ??ng nh?p trên App/Webiste CSKH

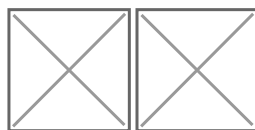
Cách đăng ký tài khoản:

Đối với trang Website CSKH, đầu tiên khách hàng truy cập vào đường dẫn <https://cskh.cpc.vn> và bấm chọn “Đăng ký”. Có hai cách đăng ký tài khoản:

Cách 1: Đăng ký bằng mã khách hàng dùng điện, dùng cho khách hàng cá nhân, khách hàng là công ty, doanh nghiệp.

Cách 2: Đăng ký bằng mã số thuế, dùng cho khách hàng công ty, doanh nghiệp - có thể đăng nhập Website xem thông tin của những mã khách hàng của đơn vị.

Đối với App EVNCPC CSKH, trước tiên khách hàng phải tải App EVNCPC CSKH về thiết bị di động thông minh. Hiện tại ứng dụng hỗ trợ trên cả hai nền tảng Android và iOS. Trong lần đầu sử dụng, khách hàng có thể chọn đăng nhập bằng số điện thoại (đây là số điện thoại đăng ký trên hợp đồng mua bán điện hoặc số điện thoại đăng ký nhận thông báo từ Điện lực), hệ thống sẽ gửi mã OTP về số điện thoại để người dùng thiết lập mật khẩu đăng nhập App, hoàn thành tạo tài khoản sử dụng App được đăng ký bằng số điện thoại.



Hướng dẫn đăng ký tài khoản

Cách đăng nhập vào Website và App EVNCPC CSKH:

Đối với Website, có 03 cách đăng nhập như sau:

Cách 1: Đăng nhập bằng tài khoản web đã tạo. Nếu người dùng quên tên đăng nhập hoặc mật khẩu thì có thể sử dụng chức năng “Quên tên đăng nhập” và “Quên mật khẩu”.

Cách 2: Đăng nhập bằng số điện thoại đăng ký trên hợp đồng mua bán điện hoặc số điện thoại đăng ký nhận thông báo từ Điện lực, đây là tài khoản đã tạo từ App EVNCPC CSKH.

Cách 3: Đăng nhập bằng mã QR. Cách đăng nhập này dành cho các khách hàng đã đăng nhập App EVNCPC CSKH, có thể đăng nhập nhanh trên website CSKH. Cách thức thực hiện cụ thể, (1) trên website CSKH, chọn chức năng đăng nhập bằng "Mã QR"; (2) mở ứng dụng EVNCPC CSKH; (3) trên màn hình trang chủ ứng dụng, chọn "Tiện ích" và chọn "Quét QR đăng nhập Website"; (4) dùng ứng dụng quét mã QR đang hiển thị trên website, website sẽ tự đăng nhập với tài khoản đang đăng nhập ứng dụng.

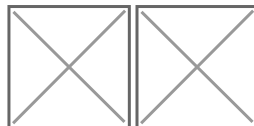
Đối với App EVNCPC CSKH, người dùng có ba cách đăng nhập như sau:

Cách 1: Đăng nhập bằng tài khoản đã đăng ký trên trang web <https://cskh.cpc.vn>

Cách 2: Đăng nhập bằng số điện thoại đăng ký trên hợp đồng mua bán điện hoặc số điện thoại đăng ký nhận thông báo từ Điện lực, nếu số điện thoại đã được đăng ký tài khoản thì App sẽ hiển thị ô nhập mật khẩu, nếu số điện thoại chưa đăng ký tài khoản thì hệ thống sẽ gửi mã OTP về số điện thoại để người dùng thiết lập mật khẩu.

Cần lưu ý thêm, nếu người dùng đăng nhập App bằng số điện thoại thành viên Family Phone Group và số điện thoại này chỉ đăng ký thành viên cho một mã khách hàng thì có thể sử dụng mật khẩu của tài khoản web đã đăng ký cho mã khách hàng đó; nếu số điện thoại thành viên đăng ký cho nhiều mã khách hàng thì hệ thống sẽ gửi mã OTP về số điện thoại để người dùng tạo tài khoản App cho số điện thoại.

Cách 3: Đăng nhập bằng cách quét mã QR. Nếu người dùng đang đăng nhập vào Website thì có thể dùng chức năng đăng nhập bằng mã QR trên App, quét mã QR để đăng nhập App.



Hướng dẫn đăng nhập Website CSKH và App EVNCPC CSKH

Trong tháng 12/2021, CPCCC đã cho ra mắt phiên bản mới của trang web <https://cskh.cpc.vn> và App EVNCPC CSKH với giao diện đẹp mắt, thân thiện với người dùng cùng những tính năng mới, cung cấp nhiều hơn thông tin về điện cho người sử dụng. Trung tâm Chăm sóc khách hàng cũng

định hướng Website CSKH và App EVNCPC CSKH sẽ là các kênh chính hỗ trợ khách hàng dùng điện, phù hợp với công cuộc chuyển đổi số hiện nay.

TRẢ C?U TI?N ?? X? LÝ CÁC D
?CH V? ?I?N

TRA CỨU TIẾN ĐỘ 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 tại 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.

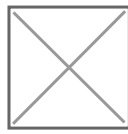
Chúc các bạn thành công!

X? lý an toàn ?i?n mùa m?a bão

Xử lý an toàn điện mùa mưa bão

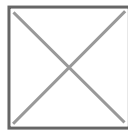
Cách xử lý an toàn điện mùa mưa bão

Hiện nay chúng ta có thể dễ dàng tìm được các thông tin cảnh báo về an toàn điện được đăng tải trên các trang tin tức, mạng xã hội nhưng không có quá nhiều người đọc và nhớ được các nội dung liên quan. Vì vậy, việc thường xuyên đăng tải mới các nội dung liên quan đến vấn đề an toàn điện, đặc biệt là trong mùa mưa bão sắp đến là vô cùng hữu ích, góp phần nhắc lại hoặc cung cấp thông tin bổ ích cho mọi người.



Tại hội nghị toàn quốc về công tác phòng, chống thiên tai và tìm kiếm cứu nạn năm 2025 ngày 24/7/2025, Cục Khí tượng thủy văn cho biết: Từ nay đến cuối năm 2025, dự kiến còn khoảng 8-11 cơn bão/áp thấp nhiệt đới hoạt động trên Biển Đông, trong đó khoảng 3-5 cơn có khả năng ảnh hưởng trực tiếp đến đất liền nước ta. Trong thời gian vừa qua, trên địa bàn các tỉnh miền Trung cũng đã bắt đầu đón nhận các ảnh hưởng do bão, các cơn mưa lớn kèm giông sét, gió lớn gây ra sự cố điện, đứt dây điện gây thiệt hại về tài sản.

Mùa mưa bão luôn tiềm ẩn nhiều nguy cơ về mất an toàn điện, có thể gây ra những tai nạn thương tâm do rò rỉ, chập cháy, phóng điện... Để chủ động bảo vệ an toàn tính mạng và tài sản cho bản thân, gia đình, việc nắm bắt và thực hiện một số biện pháp phòng ngừa là vô cùng cần thiết. Dưới đây là cẩm nang chi tiết về an toàn điện mùa mưa bão.



Với việc chủ động thực hiện các biện pháp an toàn như trên và liên hệ với ngành điện ngay khi xảy ra sự cố, chúng ta không chỉ bảo vệ được tính mạng, sức khỏe cho cả bản thân, cho gia đình mà còn góp phần giảm thiểu thiệt hại về tài sản do các sự cố điện trong mùa mưa bão.

Khi gặp phải các vấn đề về mất an toàn điện hoặc có thắc mắc trong quá trình sử dụng điện nói chung, quý khách hàng có thể liên hệ ngay với Trung tâm Chăm sóc khách hàng Điện lực miền Trung qua các kênh sau:

☎ Tổng đài 19001909 (hoạt động 24/7)

📱 Ứng dụng EVNCPC CSKH

☐ Email: cskh@cpc.vn

☐ <https://www.cskh.cpc.vn>

☐ <http://www.facebook.com/cpccskh>

Ki?m tra khi g?p s? c? m?t ?i?n

Kiểm tra khi gặp sự cố 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 vật bên trong 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?”.