

# T?ng quan CPC-CSKH

- [CPC-CSKH](#)
  - [Sơ lược về bộ phận chăm sóc khách hàng](#)

CPC-CSKH

# S? I??c v? b? ph?n ch?m sóc khách hàng

Trung tâm chăm sóc khách hàng Điện lực miền Trung được Tổng giám đốc Tổng công ty Điện lực miền Trung thành lập theo Quyết định số 3961 QĐ-EVNCPC ngày 12/6/2015, triển khai đi vào hoạt động từ 01/7/2015.

Trung tâm CSKH là đơn vị hạch toán phụ thuộc Tổng công ty Điện lực miền Trung, hoạt động dưới hình thức chi nhánh của Tổng công ty theo quy định của Luật Doanh nghiệp, các quy định pháp luật có liên quan.

chuyenvien

Trung tâm Chăm sóc Khách hàng Điện lực miền Trung Chi nhánh Tổng công ty Điện lực miền Trung.



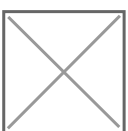
Tầng 4, 393 Trung Nữ Vương, Phường Hòa Cường, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam



19001909



Số điện thoại gọi ra chăm sóc khách hàng: (0236) 367 1909, 368 1909, 369 1909



<http://cskh.cpc.vn>



cskh@cpc.vn

Chúc năng và nhiệm vụ

1

Là đầu mối tập trung thực hiện công tác chăm sóc khách hàng của Tổng công ty Điện lực miền Trung.

2

Giám sát chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại các Công ty Điện lực thành viên.

3

Cung cấp cho khách hàng một kênh tiếp cận thuận tiện, nhanh chóng đến các dịch vụ của các Công ty Điện lực.

4

Chủ động cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng đến khách hàng, mang lại sự hài lòng cho khách hàng.

5

Không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ của Tổng công ty cho khách hàng.

6

Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng đúng quy định, chủ trương, chính sách của Tập đoàn Điện lực Việt Nam và Tổng công ty Điện lực miền Trung.

Lĩnh vực, ngành nghề hoạt động

vector

Dịch vụ chăm sóc khách hàng sử dụng điện

vector

Đào tạo về lĩnh vực chăm sóc khách hàng

vector

Dịch vụ chăm sóc khách hàng trong các lĩnh vực khác

vector

Giao dịch và liên kết thông tin với các đối tác và đơn vị liên quan trong lĩnh vực chăm sóc khách hàng

vector

Các ngành nghề khác được EVNCPC ủy quyền hoặc bổ sung để hoạt động theo quy định của pháp luật hiện hành

vector

Dịch vụ tư vấn về phát triển khách hàng và sử dụng điện, hướng dẫn các thủ tục, giải đáp các thắc mắc của khách hàng, đánh giá sự hài lòng của khách hàng, cung cấp thông tin về điện và các lĩnh

vực khác cho khách hàng

vector

Thống kê, tổng hợp và phân tích số liệu về lưu lượng cuộc gọi, tỷ lệ phục vụ và năng suất làm việc định kỳ từ đó phát triển chăm sóc khách hàng trong những lĩnh vực khác

cham-soc

Quy mô, địa bàn phục vụ và các kênh giao tiếp

Số khách hàng phục vụ > 4 triệu

Tất cả kênh liên lạc 05

Thời gian làm việc trung tâm chăm sóc khách hàng 24/7