

V/v triển khai làm việc trong giai đoạn  
giãn cách, cách ly xã hội theo Chỉ thị số  
15/CT-TTg và Chỉ thị số 16/CT-TTg

Kính gửi: Các đơn vị thành viên

Trước tình hình dịch bệnh COVID-19 đang diễn biến rất phức tạp, nhiều địa phương công bố thực hiện giãn cách, cách ly xã hội theo Chỉ thị số 15/CT-TTg ngày 27/3/2020 và Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 31/3/2020 của Thủ tướng Chính Phủ để phòng, chống dịch bệnh, nhanh chóng kiểm soát dịch bệnh, hy sinh lợi ích ngắn hạn để đảm bảo cho sự phát triển dài hạn và nâng cao một mức nữa trong công tác phòng, chống dịch, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị thành viên nghiêm túc thực hiện ngay các nội dung trong thời gian thực hiện giãn cách, cách ly xã hội, cụ thể như sau:

**I. Đối với những địa phương Ủy ban nhân dân Tỉnh/Thành phố tiến hành áp dụng Chỉ thị số 16/CT-TTg để thực hiện cách ly xã hội:**

1. Thông tin đầy đủ và yêu cầu cán bộ nhân viên 07 nội dung phải thực hiện theo Chỉ thị số 16/CT-TTg: *cách ly toàn xã hội, mọi người dân ở tại nhà, chỉ ra ngoài trong trường hợp thật sự cần thiết; không tụ tập quá 02 người ngoài phạm vi công sở, trường học, bệnh viện và tại nơi công cộng; giữ khoảng cách tối thiểu 2m khi giao tiếp; tạm đình chỉ các hoạt động kinh doanh dịch vụ; chỉ các cơ sở kinh doanh các loại hàng hóa, dịch vụ thiết yếu được mở cửa; dừng di chuyển đến các địa phương khác; cơ bản dừng hoạt động vận chuyển hành khách công cộng.*

2. Đối với cán bộ nhân viên ở các khâu trực điều độ/trực vận hành hệ thống điện; trực vận hành hệ thống viễn thông dùng riêng và công nghệ thông tin; trực sửa chữa điện, xử lý sự cố; trực trạm 110, 220kV, thao tác lưu động; trực giải quyết dịch vụ khách hàng cấp thiết: duy trì chế độ trực tại 02 nơi riêng biệt (trừ các trạm 110kV, 220kV và thao tác lưu động), cách ly hoàn toàn không tiếp xúc giữa các nơi; trực theo chế độ 2 ca 2 kíp (hoặc 2 ca 3 kíp nếu đơn vị bố trí được nhiều kíp), xoay vòng các nhóm trực (gồm 2-3 kíp) sau mỗi 5 hoặc 7 ngày, các kíp trực cố định không tiếp xúc nhau để tránh lây chéo hoặc bố trí ăn nghỉ tại chỗ theo nội dung Văn bản số 3979/EVN SPC-TCNS ngày 11/5/2021 của Tổng công ty về việc thực hiện gấp công tác phòng, chống dịch COVID-19.

Công nhân sửa chữa điện của các Điện lực không vào ra nơi trực, công tác bàn giao phương tiện, vật tư thiết bị thực hiện ngay tại hiện trường. Thủ Trưởng các đơn vị triển khai cho các cán bộ nhân viên nêu trên thực hiện ký cam kết chỉ đi lại giữa nơi ở và nơi làm việc, hạn chế tối đa tiếp xúc với bên ngoài; chủ động sẵn sàng kịch bản dự phòng thay thế lực lượng trực và hỗ trợ công tác giữa các đơn vị trong trường hợp cần thiết (nếu phải cách ly, phong tỏa).

Tổ chức xét nghiệm kháng nguyên virus SARS-CoV-2 trong dịch mũi họng nhanh cho tất cả lực lượng này định kỳ hằng tuần<sup>1</sup>, hoặc xét nghiệm theo yêu cầu của địa phương và cán bộ nhân viên phải thực hiện nghiêm ngặt 5K trong ca trực.

---

<sup>1</sup> Lưu ý đơn giá dịch vụ theo hướng dẫn của Sở Y tế các Tỉnh/Thành phố. Danh sách tham khảo các đơn vị cung cấp dịch vụ theo Phụ lục.

Bố trí lực lượng bảo vệ chỉ thực hiện nhiệm vụ vòng ngoài, không vào sâu trong nơi làm việc của đơn vị. Yêu cầu lực lượng vệ sinh chỉ thực hiện công tác sau 16h30 (khi cán bộ nhân viên đã về) và tiến hành khử khuẩn sau khi vệ sinh xong. Làm việc với đơn vị cung cấp dịch vụ bảo vệ và vệ sinh để yêu cầu người lao động cam kết chỉ đi lại giữa nơi làm việc và nơi ở, không bố trí lực lượng này làm nhiều nơi khác nhau.

Giám đốc, Thủ Trưởng đơn vị chỉ đạo chuẩn bị đầy đủ phương tiện, vật tư thiết bị dự phòng xử lý sự cố; đảm bảo điều kiện vệ sinh, phương tiện chăm sóc y tế,... tại cơ quan. Thường xuyên động viên tinh thần để cán bộ nhân viên yên tâm công tác và hoàn thành tốt nhất nhiệm vụ được giao.

Giám đốc, Thủ Trưởng đơn vị, Trưởng các Ban/Phòng/Đội, Trưởng ca trực chịu trách nhiệm người đứng đầu nếu để cán bộ nhân viên lây nhiễm dịch bệnh do không chấp hành đầy đủ các yêu cầu phòng, chống dịch tại cơ quan.

**3. Bố trí cho cán bộ nhân viên các bộ phận khác tăng cường sử dụng công nghệ thông tin làm việc tại nhà, tổ chức họp trực tuyến và giải quyết công việc qua môi trường mạng.** Chỉ những trường hợp thật sự cần thiết phải xử lý tài liệu mật và các nhiệm vụ đặc biệt cần thiết mới đến cơ quan làm việc, đảm bảo người đến cơ quan làm việc **không quá 30%/số** cán bộ nhân viên từng Ban/Phòng/Đội, thực hiện chế độ 5K khi làm việc và phải trở về nơi ở sau 16h30 hằng ngày. Người đến cơ quan làm việc phải đảm bảo đã được xét nghiệm kháng nguyên virus SARS-CoV-2 trong dịch mũi họng nhanh hằng tuần, hoặc xét nghiệm theo yêu cầu của địa phương.

Cán bộ nhân viên làm việc tại nhà có trách nhiệm hoàn thành tốt nhất nhiệm vụ được giao, báo cáo tiến độ, kết quả công việc cho người đứng đầu trực tiếp thông qua môi trường mạng. Mở điện thoại di động 24/24 giờ, chấp hành nghiêm túc sự phân công công tác của Thủ Trưởng đơn vị, Trưởng/Phó Ban/Phòng/Đội; chịu trách nhiệm công dân nếu không chấp hành nghiêm quy định phòng, chống dịch COVID-19 của Tỉnh/Thành phố.

**4. Các đơn vị lập lịch trực, lịch làm việc của Lãnh đạo và cán bộ nhân viên; lịch trực vận hành, trực giải quyết yêu cầu dịch vụ để thông báo ngay cho chính quyền địa phương và Tổng công ty trong ngày 12/7/2021.** Đơn vị liên hệ, làm việc với CDC địa phương để thống nhất cách thức thực hiện đối với trường hợp sửa chữa điện trong các khu phong tỏa, cách ly. Cán bộ nhân viên đến cơ quan hoặc công tác phải mang theo Giấy Chứng nhận nhân viên Tổng công ty/Công ty Điện lực/Điện lực hoặc của đơn vị phụ trợ và Văn bản số 2383/EVN-TCNS ngày 08/5/2021 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam để trình báo cơ quan chức năng khi có yêu cầu.

**5. Trong khâu kinh doanh và dịch vụ khách hàng:** triển khai theo hướng dẫn của Tập đoàn Điện lực Việt Nam tại Văn bản số 1981/EVN-KD ngày 31/3/2020 về việc triển khai công tác KD và DVKH trong tình huống cách ly toàn xã hội do dịch COVID-19, cụ thể:

- Tạm dừng việc cung cấp các dịch vụ điện liên quan đến cấp điện mới<sup>2</sup>, các dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng mua bán điện; thông báo trước cửa cơ quan về thời gian tạm dừng cung cấp các dịch vụ điện liên quan cấp điện mới và các dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng mua bán điện, thực hiện tiếp nhận yêu cầu của khách hàng qua hình thức trực tuyến để giải quyết sau thời gian cách ly xã hội.

- Chỉ thực hiện các công tác để ngăn ngừa, xử lý sự cố đảm bảo vận hành lưới điện an toàn, liên tục, sửa chữa điện cho khách hàng, thay thế công tơ hư, cháy và xử lý mất kết nối đo xa không tiếp xúc khách hàng.

<sup>2</sup> Trừ các trường hợp đặc biệt phục vụ an ninh, quốc phòng, cơ sở phòng chống dịch do Giám đốc đơn vị quyết định.

- Tạm hoãn tất cả các hoạt động nghiệp vụ như: Phục tra chỉ số; Kiểm tra áp giá bán điện; Kiểm tra hệ thống đo đếm; Thay thế công tơ định kỳ,... Áp dụng các hình thức thông báo qua Email, Website/Ứng dụng CSKH/Zalo, tin nhắn SMS,... đến khách hàng sử dụng điện cho các hoạt động kinh doanh và dịch vụ khách hàng (*chi tiết thông báo đính kèm*).

- Đối với công tác ghi chỉ số: Thực hiện công tác này qua hệ thống đo xa. Đối với các khách hàng chưa được lắp đặt công tơ đo xa, thực hiện theo thứ tự ưu tiên như sau: (i) Gọi điện để khách hàng đọc và thông báo chỉ số hoặc chụp ảnh chỉ số công tơ; (ii) Thực hiện tạm tính theo phương án bình quân sử dụng ngày của tháng trước liền kề và thông báo cho khách hàng phương pháp, kết quả tạm tính theo quy định.

- Duy trì công tác thu tiền điện; thực hiện các giải pháp như nhắn tin, điện thoại, gửi thông báo nhắc nợ,... khuyến khích khách hàng chuyển trả qua các hình thức như chuyển khoản, trích nợ tự động, ví điện tử, website/ứng dụng EVNSPC CSKH của Tổng công ty và của ngân hàng, đối tác thu hộ. Tạm thời không ngừng cung cấp điện đối với khách hàng chậm trả quá hạn, các đơn vị thống kê số lượng, khoanh vùng nợ, theo dõi và thực hiện các biện pháp thu hồi nợ ngay sau đợt cách ly.

- Bố trí hợp lý nhân lực làm việc từ xa nhằm thực hiện công tác: kiểm soát chỉ số, tính toán, phát hành hóa đơn và đôn đốc, kiểm soát các ngân hàng, các tổ chức trung gian thực hiện nghiêm túc việc đối soát, quyết toán hóa đơn và chuyển tiền điện thu hộ theo đúng quy định.

- Tại Trung tâm Chăm sóc khách hàng: Giám đốc đơn vị bố trí lực lượng trực tiếp nhận, giải quyết yêu cầu vừa đủ đáp ứng việc cung cấp dịch vụ điện trong khoảng thời gian cách ly.

6. Tạm dừng thi công các công trình đầu tư xây dựng, sửa chữa lớn, sửa chữa thường xuyên, bảo trì lưới điện trong thời gian thực hiện Chỉ thị số 16/CT-TTg. Rà soát để đảm bảo công tác quản lý, bảo vệ tài sản, vật tư thiết bị công trình đang dở dang.

7. Giao Văn phòng Tổng công ty: Bố trí lực lượng bảo vệ, vệ sinh và phục vụ hậu cần cho các bộ phận trực tại tòa nhà. Phối hợp Ban TCNS thực hiện xét nghiệm kháng nguyên virus SARS-CoV-2 trong dịch mũi họng nhanh cho cán bộ nhân viên làm việc tại Cơ quan Tổng công ty định kỳ hằng tuần.

8. Giao Ban Truyền thông: Tuyên truyền, phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên về nội dung triển khai biện pháp phòng, chống dịch COVID-19 theo Chỉ thị số 16/CT-TTg và nội dung triển khai của Tổng công ty.

9. Văn bản này điều chỉnh, bổ sung và thay thế Văn bản số 4751/EVN SPC-KD ngày 03/6/2021.

## **II. Đối với những địa phương Ủy ban nhân dân Tỉnh/Thành phố tiến hành áp dụng Chỉ thị số 15/CT-TTg để thực hiện giãn cách, cách ly xã hội:**

1. Thông tin đầy đủ và yêu cầu cán bộ nhân viên trong toàn Tổng công ty 07 nội dung phải thực hiện theo Chỉ thị số 15/CT-TTg: ***Dừng các sự kiện tập trung trên 20 người trong 01 phòng; Không tụ tập từ 10 người trở lên ngoài công sở, trường học, bệnh viện; Giữ khoảng cách tối thiểu 2m giữa người với người tại các địa điểm công cộng; Tạm đình chỉ hoạt động các cơ sở kinh doanh dịch vụ, chỉ các cơ sở kinh doanh các loại hàng hóa, dịch vụ thiết yếu được mở cửa; Hạn chế di chuyển từ vùng có dịch đến các địa phương khác, hạn chế vận chuyển hành khách từ Hà Nội, TP. HCM đến nơi khác.***

2. Đối với cán bộ nhân viên ở các khâu trực điều độ/trực vận hành hệ thống điện; trực vận hành hệ thống viễn thông dùng riêng và công nghệ thông tin; trực sửa chữa điện, xử lý sự cố; trực trạm 110, 220kV, thao tác lưu động; trực giải quyết dịch vụ khách hàng cấp thiết: duy trì chế độ trực tại 02 nơi riêng biệt (trừ các trạm 110kV, 220kV và thao tác lưu động), cách ly hoàn toàn không tiếp xúc giữa các nơi; trực theo chế độ 2 ca 2 kíp (hoặc 2 ca 3 kíp nếu đơn vị bố trí được nhiều kíp), xoay vòng các nhóm trực (gồm 2-3 kíp) sau mỗi 5 hoặc 7 ngày các kíp trực không tiếp xúc nhau để tránh lây chéo hoặc bố trí ăn nghỉ tại chỗ theo nội dung Văn bản số 3979/EVN SPC-TCNS ngày 11/5/2021 của Tổng công ty về việc thực hiện gấp công tác phòng, chống dịch COVID-19.

Thủ Trưởng các đơn vị triển khai cho các cán bộ nhân viên nêu trên thực hiện ký cam kết chỉ đi lại giữa nơi ở và nơi làm việc, hạn chế tối đa tiếp xúc với bên ngoài; chủ động sẵn sàng kịch bản dự phòng thay thế lực lượng trực trong trường hợp cần thiết (nếu phải cách ly, phong tỏa).

Tổ chức xét nghiệm kháng nguyên virus SARS-CoV-2 trong dịch mũi họng nhanh cho tất cả lực lượng này định kỳ hàng tuần<sup>3</sup> và yêu cầu cán bộ nhân viên thực hiện nghiêm yêu cầu 5K trong ca trực hoặc xét nghiệm theo yêu cầu của địa phương.

Bố trí lực lượng bảo vệ chỉ thực hiện nhiệm vụ vòng ngoài, không vào sâu trong nơi làm việc của đơn vị. Yêu cầu lực lượng vệ sinh chỉ thực hiện công tác sau 16h30 (khi cán bộ nhân viên đã về) và tiến hành khử khuẩn sau khi vệ sinh xong. Làm việc với đơn vị cung cấp dịch vụ bảo vệ và vệ sinh để yêu cầu người lao động cam kết chỉ đi lại giữa nơi làm việc và nơi ở, không bố trí lực lượng này làm nhiều nơi khác nhau.

Giám đốc, Thủ trưởng đơn vị chỉ đạo chuẩn bị đầy đủ phương tiện, vật tư thiết bị dự phòng xử lý sự cố; đảm bảo điều kiện vệ sinh, phương tiện chăm sóc y tế,... tại cơ quan. Thường xuyên động viên tinh thần để cán bộ nhân viên yên tâm công tác và hoàn thành tốt nhất nhiệm vụ được giao.

Giám đốc, Thủ Trưởng đơn vị, Trưởng các Ban/Phòng/Đội, Trưởng ca trực chịu trách nhiệm người đứng đầu nếu để cán bộ nhân viên lây nhiễm dịch bệnh do không chấp hành đầy đủ các yêu cầu phòng chống dịch tại cơ quan.

3. Bố trí cho cán bộ nhân viên các bộ phận khác tăng cường sử dụng công nghệ thông tin làm việc tại nhà, tổ chức họp trực tuyến và giải quyết công việc qua môi trường mạng. Chỉ những trường hợp thật sự cần thiết phải xử lý tài liệu mật và các nhiệm vụ đặc biệt cần thiết mới đến cơ quan làm việc, đảm bảo người đến cơ quan làm việc **không quá 50%/số** cán bộ nhân viên từng Ban/Phòng/Đội, thực hiện chế độ 5K khi làm việc và phải trở về nơi ở sau 16h30 hằng ngày. Người đến cơ quan làm việc phải đảm bảo đã được xét nghiệm kháng nguyên virus SARS-CoV-2 trong dịch mũi họng nhanh hằng tuần, hoặc xét nghiệm theo yêu cầu của địa phương.

Cán bộ nhân viên làm việc tại nhà có trách nhiệm hoàn thành tốt nhất nhiệm vụ được giao, báo cáo tiến độ, kết quả công việc cho người đứng đầu trực tiếp thông qua môi trường mạng. Mở điện thoại di động 24/24 giờ, chấp hành nghiêm túc sự phân công công tác của Thủ Trưởng đơn vị, Trưởng/Phó Ban/Phòng/Đội; chịu trách nhiệm công dân nếu không chấp hành nghiêm quy định phòng, chống dịch COVID-19 của Tỉnh/Thành phố.

4. Các đơn vị lập lịch trực, lịch làm việc của Lãnh đạo và cán bộ nhân viên; lịch trực vận hành, trực giải quyết yêu cầu dịch vụ để thông báo ngay cho chính quyền địa phương. Đơn vị liên hệ, làm việc với CDC địa phương để thống nhất cách thức thực hiện đối với trường hợp sửa chữa điện trong các khu phong tỏa, cách ly. Cán bộ nhân viên đến

<sup>3</sup> Lưu ý đơn giá dịch vụ theo hướng dẫn của Sở Y tế các Tỉnh/Thành phố. Danh sách tham khảo các đơn vị cung cấp dịch vụ theo phụ lục.

ơ quan hoặc công tác phải mang theo Giấy Chứng nhận nhân viên Tổng công ty/Công ty Điện lực/Điện lực hoặc của đơn vị phụ trợ và Văn bản số 2383/EVN-TCNS ngày 08/5/2021 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam để trình báo cơ quan chức năng khi có yêu cầu.

**5. Trong khâu kinh doanh và dịch vụ khách hàng:** triển khai theo hướng dẫn của Tổng công ty tại Văn bản số 4751/EVN SPC-KD ngày 03/6/2021 về tăng cường hiệu quả công tác KD&DVKH ứng phó với dịch COVID-19, cụ thể:

### **5.1. Các Công ty Điện lực:**

*a. Cấp điện cho các trạm, chốt kiểm dịch, các khu cách ly, khám chữa bệnh Covid-19 dã chiến, bệnh viện điều trị:*

- Đảm bảo cung cấp điện liên tục, ổn định, kịp thời xử lý các trường hợp sự cố mất điện khẩn cấp; phối hợp với chính quyền địa phương, cơ sở y tế để có các giải pháp trang bị dự phòng máy phát điện để kịp thời cấp điện trong các trường hợp lưới điện bị sự cố đột xuất.

- Bố trí đủ lực lượng cán bộ công nhân viên trực vận hành để sẵn sàng sửa chữa sự cố ở các địa điểm này trong trường hợp sự cố mất điện xảy ra.

*b. Triển khai các dịch vụ cung cấp điện trong mùa dịch Covid-19:*

- **Công tác truyền thông:** Tiếp tục đẩy mạnh truyền thông để phát huy hình thức giao dịch trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Website/Ứng dụng CSKH, Zalo của Tổng công ty Điện lực miền Nam. Đẩy mạnh việc cung cấp các dịch vụ điện theo phương thức điện tử, hạn chế tiếp xúc trực tiếp.

- **Công tác ghi chỉ số công tơ:** Đảm bảo việc ghi chỉ số chính xác, minh bạch chỉ số để hạn chế các kiến nghị về hóa đơn, đảm bảo quyền lợi cho khách hàng, đặc biệt trong giai đoạn nắng nóng, mức độ tiêu thụ điện của các hộ gia đình và doanh nghiệp tăng cao.

- **Bố trí hợp lý nhân lực để thực hiện tốt công tác KD&DVKH** như ghi chỉ số, tính toán, phát hành hóa đơn và tổ chức thu tiền, đốc nợ đảm bảo chỉ tiêu thu nộp; các Công ty Điện lực lưu ý việc đôn đốc, kiểm soát các tổ chức trung gian, các tổ chức dịch vụ điện nông thôn thực hiện nghiêm túc việc đối soát, quyết toán hoá đơn và chuyển tiền điện thu hộ theo đúng quy định.

- **Công tác thu tiền điện:** Lưu ý: (i) tăng cường công tác thu và theo dõi nợ tiền điện; (ii) triển khai các giải pháp để đẩy mạnh việc thanh toán không dùng tiền mặt đối với tiền điện và các chi phí dịch vụ khác như: chi phí ngừng và cấp điện trở lại, chi phí dịch vụ dây sau công tơ,...

- **Công tác cấp điện mới, xử lý sự cố:** Đảm bảo công tác cấp điện mới, sửa chữa tái lập điện trong thời gian nhanh nhất nhằm phục vụ kịp thời cho công tác phòng, chống dịch bệnh Covid-19 và cho nhu cầu sinh hoạt, đời sống của nhân dân.

- **Đối với các khu vực bị cách ly do dịch Covid-19:** Hạn chế tối đa công tác trong khu vực này, hoãn xử lý các yêu cầu về công tác KD&DVKH không liên quan trực tiếp đến cung cấp điện. Trong trường hợp phải tiếp cận hiện trường để công tác, các đơn vị thực hiện theo hướng dẫn như sau:

- i. Công tác cung cấp các dịch vụ điện và sửa chữa điện:* Thông báo cho cơ quan phụ trách khu vực cách ly nội dung công tác, khu vực tiếp cận để thao tác; tuân thủ đúng hướng dẫn và biện pháp đề phòng lây nhiễm của cơ quan phòng chống dịch; tăng cường sử dụng

thiết bị hotline để sửa chữa điện; trang bị bình xịt khử khuẩn khu vực công tác, dụng cụ thao tác phải diệt khuẩn; trang bị bảo hộ y tế bên ngoài bảo hộ an toàn lao động của ngành; tạm hoãn không thực hiện các loại hình dịch vụ không liên quan đến việc an toàn cung cấp điện và có yêu cầu phải tiếp xúc trực tiếp với khách hàng trong khu vực cách ly.

*ii. Công tác ghi chỉ số, phúc tra chỉ số công tơ:*

- Đối với các khu vực đang thực hiện cách ly có người nhiễm Covid-19, tiềm ẩn nguy cơ lây nhiễm cao, các Công ty Điện lực thực hiện việc tạm tính điện năng theo quy định của Tổng công ty và thông báo để khách hàng biết qua tin nhắn SMS, Zalo, qua đài phát thanh địa phương.

- Các Công ty Điện lực tổng hợp danh sách các khách hàng phải tạm ước tính trong tháng gửi về Trung tâm Chăm sóc khách hàng để biết phối hợp, trả lời khách hàng.

- Nguyên tắc chung trong công tác ghi chỉ số, phúc tra chỉ số trong các khu vực cách ly do dịch bệnh Covid-19: thực hiện thu thập chỉ số qua hệ thống đo xa. Trường hợp khách hàng chưa được lắp đặt công tơ đo xa, việc thực hiện các giải pháp xác định điện năng tiêu thụ của khách hàng theo thứ tự ưu tiên như sau: (i) gọi điện để khách hàng đọc và thông báo chỉ số hoặc chụp ảnh chỉ số công tơ; (ii) thực hiện tạm tính theo phương án bình quân sử dụng ngày của tháng trước liền kề và thông báo cho khách hàng phương pháp, kết quả tạm tính. Đơn vị Điện lực thông báo và giải thích rõ với khách hàng phần điện năng chênh lệch sẽ được bù trừ vào kỳ hóa đơn tiền điện liền kề.

*iii. Công tác thu tiền điện:* Tiếp tục đẩy mạnh công tác truyền thông vận động khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt, khuyến khích khách hàng chuyển trả tiền qua các hình thức như chuyển khoản, ví điện tử, Website CSKH,... Trường hợp khách hàng không có điều kiện sử dụng các phương tiện điện tử và dịch vụ ngân hàng để thanh toán tiền điện, các đơn vị thống kê số lượng, khoanh vùng nợ, theo dõi và thực hiện các biện pháp để thu hồi nợ ngay sau khi khu vực được ngừng cách ly.

- Chủ động phối hợp với các cơ quan quản lý, cơ quan truyền thông đại chúng, Đài Phát thanh - Truyền hình địa phương, báo điện tử online, mạng xã hội, Đài phát thanh tại các quận, huyện, phường, xã trên địa bàn để tổ chức truyền thông, phổ biến, khuyến khích khách hàng sử dụng hình thức giao dịch trực tuyến, thực hiện các dịch vụ điện theo phương thức điện tử để tránh lây lan dịch bệnh Covid-19 làm ảnh hưởng đến sức khoẻ cộng đồng. Riêng đối với khu vực cách ly: báo cáo chính quyền địa phương và thông báo qua email; Website/Ứng dụng CSKH/Zalo, tin nhắn SMS đến trực tiếp các khách hàng sử dụng điện tại khu vực cách ly về việc cung cấp các dịch vụ điện cũng như việc tạm hoãn một số dịch vụ điện yêu cầu phải có tiếp xúc trực tiếp.

**5.2. Trung tâm Chăm sóc khách hàng:**

- Giám đốc đơn vị bố trí lực lượng trực tiếp nhận, giải quyết yêu cầu vừa đủ đáp ứng việc cung cấp dịch vụ điện trong khoảng thời gian cách ly.

- Chủ động phối hợp với Điện lực tiếp nhận, trả lời, thông báo cho khách hàng biết việc ước tính điện năng tiêu thụ trong tháng ở các khu vực cách ly không thể thực hiện ghi chỉ số công tơ.

- Phối hợp với các đơn vị để hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng đăng ký và thực hiện việc thanh toán tiền điện không sử dụng tiền mặt; chủ động triển khai các chiến dịch truyền thông hướng dẫn khách hàng thanh toán tiền điện không sử dụng tiền mặt qua App CSKH, Zalo và các kênh thanh toán của Tổng công ty.

- Kịp thời thông báo đến lãnh đạo đơn vị Điện lực những trường hợp quá hạn xử lý của Điện lực. Đặc biệt là công tác cấp điện mới và công tác xử lý tái lập điện tại các trạm, chốt kiểm dịch, khu vực cách ly Covid-19, bệnh viện điều trị. Các trường hợp quan trọng, khẩn cấp cần báo cáo Lãnh đạo Tổng công ty.

**6.** Tuân thủ quy định 5K trong công tác thi công các công trình đầu tư xây dựng, sửa chữa lớn, sửa chữa thường xuyên, bảo trì lưới điện trong thời gian thực hiện Chỉ thị số 15/CT-TTg. Rà soát để đảm bảo công tác quản lý, bảo vệ tài sản, vật tư thiết bị công trình đang dở dang.

Tổng công ty yêu cầu các Đơn vị, các Ban triển khai thực hiện ngay nội dung yêu cầu tại Văn bản này, và rà soát, triển khai Phương án số 2489/PA-EVN SPC ngày 27/3/2020 của Tổng công ty về việc phòng chống dịch COVID-19 khi bùng phát dịch tại EVN SPC theo tình hình diễn biến dịch bệnh tại từng địa phương, vận động toàn thể cán bộ nhân viên nghiêm túc thực hiện, góp phần tích cực để Tổng công ty hoàn thành tốt Mục tiêu kép “Vừa hoàn thành nhiệm vụ sản xuất kinh doanh, Vừa phòng chống dịch bệnh hiệu quả”./.

**Nơi nhận:**

- Như trên (để thực hiện);
- EVN (để báo cáo);
- Ban Thường vụ Đảng ủy (để báo cáo);
- HĐTV (để báo cáo);
- KSV (để biết);
- Ban TGĐ (để chỉ đạo thực hiện);
- Các Ban, VP (để thực hiện);
- Công đoàn, Đoàn thanh niên;
- Lưu: VT, TCNS, LTP.(2)

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Phước Đức**

**Đính kèm:**

- Nội dung thông báo qua Email/ZMS/APP;
- Các nội dung chính của Chỉ thị số 15 & 16/CT-TTg; Danh sách cơ sở y tế tham khảo.