

CHỈ THỊ

Về việc triển khai thực hiện các hoạt động Tháng tri ân khách hàng năm 2025

Để triển khai chương trình thường niên “Tháng tri ân khách hàng” với các hoạt động thiết thực, hiệu quả hướng tới các khách hàng sử dụng điện và cộng đồng xã hội nhằm góp phần nâng cao hơn nữa hình ảnh Tập đoàn trong cộng đồng; đồng thời hướng tới kỷ niệm 71 năm ngày truyền thống ngành Điện lực Việt Nam (21/12/1954 - 21/12/2025), Tập đoàn ban hành Chỉ thị về việc thực hiện các hoạt động trong Tháng tri ân khách hàng năm 2025 như sau:

I. MỤC ĐÍCH – YÊU CẦU

- Thể hiện trách nhiệm của EVN đối với cộng đồng xã hội bằng sự tri ân của EVN tới các khách hàng sử dụng điện thông qua các hoạt động kinh doanh & dịch vụ khách hàng và một số hoạt động an sinh xã hội.
- Tạo được sự gắn kết, thiết thực, trực tiếp vào việc hỗ trợ, giúp đỡ người dân, doanh nghiệp, khách hàng sử dụng điện an toàn, tiết kiệm và hiệu quả.
- Đảm bảo nguyên tắc “thiết thực, sử dụng kinh phí phù hợp với điều kiện thực tế từng đơn vị và mang lại hiệu quả truyền thông tốt”.
- Đảm bảo tuân thủ các quy định chung của địa phương và an toàn cho CBNV các đơn vị trong quá trình thực hiện.

II. ĐỐI TƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH

Là các khách hàng sử dụng điện của EVN, trong đó ưu tiên đối với người dân và các khách hàng sử dụng điện ở các địa phương chịu ảnh hưởng nặng nề do các cơn bão, lũ, ngập lụt nghiêm trọng xảy ra trong năm 2025.

III. THÔNG DIỆP CHƯƠNG TRÌNH VÀ THỜI GIAN TRIỂN KHAI

1. Thông điệp chương trình:

**“Tiếp tục chung tay khắc phục hậu quả thiên tai,
đồng hành cùng khách hàng sử dụng điện an toàn, ổn định”**

2. Thời gian triển khai:

Chương trình cơ bản được diễn ra trong tháng 12 năm 2025, tuy nhiên có thể kéo dài đến trước Tết Nguyên đán Bính Ngọ 2026 tùy theo tình hình, hoàn cảnh thực tế ở từng địa phương, đơn vị.

IV. CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA THÁNG TRI ÂN KHÁCH HÀNG NĂM 2025

1. Các hoạt động về công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng

Phạm vi thực hiện: **Các Tổng công ty Điện lực**

1.1. Đảm bảo cung cấp điện an toàn, ổn định

- Tập trung khôi phục tình trạng vận hành bình thường của lưới điện ở các khu vực bị ảnh hưởng bởi các cơn bão, lũ lụt gây ra với mục tiêu cung cấp điện an toàn, ổn định lâu dài cho các khách hàng sử dụng điện ở khu vực bị ảnh hưởng.

- Bên cạnh việc triển khai thực hiện cung cấp các dịch vụ sau công tơ, hỗ trợ khách hàng kiểm tra, rà soát, sửa chữa hệ thống điện sau công tơ để đảm bảo sử dụng điện an toàn, ổn định; kết hợp hướng dẫn sử dụng điện an toàn, ổn định, tiết kiệm, hiệu quả cho khách hàng.

1.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ kinh doanh và chăm sóc khách hàng

- Tổ chức giới thiệu, quảng bá, hướng dẫn sử dụng ứng dụng “EVN CSKH” và tổng đài chăm sóc khách hàng dùng chung toàn EVN sau khi Tập đoàn tổ chức buổi công bố, ra mắt dự kiến vào dịp 21/12/2025, triển khai các chương trình quảng bá và khuyến khích khách hàng cài đặt ứng dụng phù hợp với bối cảnh cụ thể từng địa điểm, từng đơn vị.

- Tổ chức Hội nghị khách hàng để lắng nghe ý kiến phản ánh của khách hàng, giải đáp thắc mắc, kết hợp tư vấn sử dụng điện an toàn, tiết kiệm và hiệu quả.

- Tri ân, tặng quà, cảm ơn các khách hàng sản xuất công nghiệp, các hộ tiêu thụ điện lớn đã tích cực phối hợp với đơn vị Điện lực tham gia công tác dịch chuyển phụ tải để đảm bảo cung cấp điện an toàn, ổn định trong năm 2025.

- Miễn phí lắp đặt công tơ, vệ sinh trạm biến áp cho các doanh nghiệp, hỗ trợ thí nghiệm máy biến áp của khách hàng.

- Tăng cường hướng dẫn, tuyên truyền tới khách hàng về sử dụng điện an toàn, tiết kiệm và hiệu quả trong sinh hoạt đặc biệt là phòng chống cháy nổ do chập điện thông qua các kênh (Hội nghị trực tiếp, tư vấn qua tổng đài CSKH, App, web, tin nhắn, mạng xã hội, phối hợp tuyên truyền với các cơ quan báo chí, phối hợp với các cơ quan đoàn thể, chính trị - xã hội v.v...).

- Các Tổng công ty Điện lực, các Công ty Điện lực các tỉnh/thành phố phối hợp chặt chẽ với Tỉnh Đoàn các địa phương trong việc triển khai các chương trình Thắp sáng đường quê trên địa bàn theo kế hoạch đã được phê duyệt.

2. Các hoạt động về an sinh xã hội

Phạm vi thực hiện: **Các đơn vị trong Tập đoàn Điện lực Việt Nam.**

- Các đơn vị trong Tập đoàn phối hợp các Tổng công ty Điện lực tổ chức triển khai các hoạt động an sinh xã hội, đặc biệt chú trọng những địa phương bị ảnh hưởng nặng nề do thiên tai, bão lụt nghiêm trọng gây ra trong năm 2025 vừa qua. Việc triển khai các hoạt động cụ thể tùy theo điều kiện của từng đơn vị và tình hình từng địa phương, tránh chồng chéo, trùng lặp đối tượng. Các tổ chức Công đoàn, Đoàn Thanh niên..., các đơn vị tích cực phối hợp tham gia triển khai thực hiện.

Một số hoạt động được gợi ý triển khai như sau:

+ Tổ chức thăm hỏi, hỗ trợ các gia đình có thiệt hại về người, tài sản do thiên tai gây ra.

+ Tổ chức thăm hỏi, hỗ trợ những hộ nghèo, người già neo đơn không có người nương tựa, các gia đình chính sách, các cháu nhỏ mồ côi có hoàn cảnh khó khăn.

+ Kiểm tra, hướng dẫn, hỗ trợ sửa chữa, lắp đặt mới hệ thống điện sinh hoạt để đảm bảo sử dụng điện an toàn, tặng đèn chiếu sáng LED... cho các khách hàng; nhất là các khách hàng tại những địa phương bị ảnh hưởng nặng nề do thiên tai, bão lụt nghiêm trọng gây ra trong năm 2025.

- Triển khai các chương trình an sinh xã hội khác ở các khu vực có công trình điện trên địa bàn. Đồng thời, kết hợp tổ chức thăm hỏi, tặng quà, tri ân các Mẹ Việt Nam Anh hùng do Tập đoàn và đơn vị đang phụng dưỡng nhân dịp Tháng tri ân khách hàng.

3. Công tác truyền thông

- Ban TTVHDN EVN chuẩn bị Thông cáo báo chí về chương trình “Tháng tri ân khách hàng năm 2025”, đồng thời theo dõi, đôn đốc các đơn vị trong Tập đoàn tổ chức triển khai truyền thông đa dạng về chương trình.

- Trung tâm Truyền thông và Thông tin Điện lực (EVNEIC) phối hợp cùng Ban TTVHDN xây dựng bộ nhận diện chương trình Tháng tri ân khách hàng; xây dựng chuyên mục riêng trên trang thông tin điện tử tổng hợp của EVN, tổ chức sản xuất tin, bài, phóng sự, video ngắn về các hoạt động trong Tháng tri ân khách hàng để đăng tải trên các phương tiện thông tin đại chúng, các kênh mạng xã hội chính thức của EVN theo yêu cầu của Ban TTVHDN.

- Các Tổng công ty Điện lực: Xây dựng chuyên mục riêng “Tháng tri ân khách hàng năm 2025” và đăng tải nổi bật trên trang thông tin điện tử của Tổng công ty, Công ty Điện lực và trên các kênh mạng xã hội chính thức của đơn vị các thông tin liên quan đến hoạt động của đơn vị trong Tháng tri ân khách hàng năm 2025. Tăng cường cung cấp thông tin cho báo chí về các hoạt động trong tháng Tri ân khách hàng.

- Các cán bộ khi thực hiện các hoạt động an sinh xã hội chú ý mặc đồng phục đơn vị theo quy định để nâng cao uy tín, hình ảnh của ngành Điện, tăng hiệu quả truyền thông.

V. KINH PHÍ HOẠT ĐỘNG

- Kinh phí tổ chức các sự kiện: các sự kiện do Tập đoàn tổ chức sẽ xây dựng dự toán và hạch toán vào nguồn kinh phí hoạt động sản xuất kinh doanh của Tập đoàn; đối với các sự kiện do đơn vị tổ chức thì các đơn vị chủ động bố trí nguồn kinh phí phù hợp.

- Các đơn vị chủ động cân đối kinh phí đảm bảo hiệu quả, tiết kiệm để triển khai thực hiện các hoạt động tại mục IV.

VI. PHÂN CÔNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Lãnh đạo Tập đoàn

Các đồng chí Phó Tổng giám đốc theo lĩnh vực phụ trách chỉ đạo các đơn vị liên quan trong việc triển khai, thực hiện những hoạt động về an sinh xã hội trong Tháng tri ân khách hàng.

2. Các Ban EVN và đơn vị liên quan

Các Ban chức năng của Tập đoàn chủ động bố trí thời gian, nhân lực triển khai các hoạt động trong Tháng tri ân khách hàng theo phân công nhiệm vụ và chỉ đạo của Lãnh đạo Tập đoàn.

- Ban TTVHDN: Xây dựng nội dung tổng thể chương trình “Tháng tri ân khách hàng năm 2025”, chỉ đạo thực hiện công tác truyền thông liên quan đến các chương trình, sự kiện; điều phối, đôn đốc việc tổ chức và triển khai thực hiện các chương trình an sinh xã hội trong Tháng tri ân khách hàng.

- Các Ban KDMBĐ, MTPTBV: Chỉ đạo thực hiện chi tiết các nội dung về các hoạt động kinh doanh và dịch vụ khách hàng, hướng dẫn nghiệp vụ sử dụng điện tiết kiệm, hiệu quả trong Tháng tri ân khách hàng.

- Ban KTAT: Chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị về nghiệp vụ an toàn sử dụng điện, phòng chống cháy nổ; phục hồi hệ thống điện của khách hàng sau thiên tai ...

- Các Ban KH, TCKT: Tham mưu lãnh đạo Tập đoàn trong việc chỉ đạo, phê duyệt và thu xếp nguồn kinh phí cho việc triển khai Tháng tri ân khách hàng; hướng dẫn các đơn vị thực hiện theo đúng các quy định về tài chính.

3. Các đơn vị thành viên

- Triển khai và tổ chức thực hiện các nội dung phù hợp hoạt động sản xuất kinh doanh và an sinh xã hội của từng Tổng công ty.

- Phối hợp với các cơ quan báo chí Trung ương và địa phương đẩy mạnh tuyên truyền theo các chủ đề, các thành tựu, đóng góp của đơn vị đối với địa phương nói riêng và cả nước nói chung.

- Cung cấp thông tin, tư liệu cho EVNEIC và Ban TTVHDN EVN để phối hợp truyền thông.

- Đẩy mạnh công tác truyền thông trên các kênh mạng xã hội chính thức của các đơn vị và đưa tin trên các báo, đài. Tích cực vận động CBCNV thực hiện bài viết, hình ảnh, clip ngắn để chia sẻ, lan truyền các hoạt động trên mạng xã hội.

- Kế hoạch tổ chức các hoạt động an sinh xã hội: Đồng loạt mỗi tỉnh/thành phố tổ chức hoạt động an sinh xã hội phù hợp. Nếu trên địa bàn 1 tỉnh/thành phố có nhiều đơn vị cùng đóng trụ sở thì có thể kết hợp giữa các đơn vị cùng thực hiện.

4. Công đoàn Điện lực Việt Nam và Đoàn Thanh niên EVN

Đề nghị Công đoàn Điện lực Việt Nam và Đoàn Thanh niên Tập đoàn chỉ đạo các tổ chức Công đoàn, Đoàn Thanh niên tại cơ sở phối hợp chuyên môn triển khai thực hiện và tổ chức tuyên truyền về các hoạt động:

- Kêu gọi các đoàn viên cơ sở tham gia, triển khai các hoạt động trong Tháng tri ân khách hàng.

- Tích cực phối hợp các bộ phận chuyên môn hoặc chủ động triển khai các hoạt động như đã nêu tại mục IV.

- Tổ chức thăm hỏi, tặng quà các gia đình bị thiệt hại do thiên tai, gia đình liệt sỹ, thương binh, gia đình chính sách có thân nhân (bố, mẹ và con ruột) là cán bộ nhân viên đang công tác trong EVN và các đơn vị.

- Tiếp tục thăm hỏi, hỗ trợ các gia đình CBCNV bị thiệt hại bởi các đợt thiên tai, bão lũ, ngập lụt trong năm 2025.

Tập đoàn yêu cầu các Ban, các đơn vị nghiêm túc triển khai Chỉ thị và báo cáo Tập đoàn về kết quả thực hiện trước ngày 01/03/2026./.

Nơi nhận:

- Đảng ủy Tập đoàn (để b/c);
- Hội đồng thành viên (để b/c);
- Các Phó Tổng giám đốc (để chỉ đạo);
- Các Kiểm soát viên NN (để b/c);
- Công đoàn Điện lực VN (để p/hợp);
- Đoàn Thanh niên EVN (để p/hợp);
- Các đơn vị thành viên (để t/hiện);
- Các Ban: KH, KDMBĐ, TCKT, KTAT, QLĐTXD, MPTTBV (để p/hợp);
- Lưu: VT, TTVHDN, KDMBĐ.

TỔNG GIÁM ĐỐC

Nguyễn Anh Tuấn