

CÔNG TY ĐIỆN LỰC LẠNG SON
ĐIỆN LỰC THÀNH PHỐ LẠNG SON

Số: 228/ĐLTPLS-KD

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Lạng Sơn, ngày 23 tháng 5 năm 2025

V/v phổ biến, cài đặt ứng dụng chăm sóc
khách hàng của Tổng công ty Điện lực

miền Bắc (EVNNPC)

UBND THÀNH PHỐ LẠNG SON

Số:.....
ĐẾN Ngày 26.5.2025
Chuyển:.....

Kính gửi: Ủy ban nhân dân các phường, xã thuộc thành phố Lạng Sơn

Trong thời gian gần đây, trên địa bàn thành phố Lạng Sơn đã xuất hiện tình trạng các đối tượng xấu lợi dụng công nghệ để thực hiện hành vi lừa đảo khách hàng sử dụng điện thông qua việc phát tán, mời gọi cài đặt các ứng dụng chăm sóc khách hàng giả mạo Tổng Công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC) nhằm chiếm đoạt tài sản. Trên thực tế đã có một số khách hàng bị mất tiền tài khoản cá nhân do sử dụng các ứng dụng **không** chính thống.

Trước tình hình trên, nhằm nâng cao nhận thức của người dân, phòng ngừa và hạn chế tối đa các rủi ro do hành vi lừa đảo gây ra, Điện lực thành phố Lạng Sơn kính đề nghị Ủy ban nhân dân các Phường, Xã phối hợp chỉ đạo, tổ chức tuyên truyền rộng rãi đến các tổ dân phố, thôn, bản trên địa bàn về các kênh chăm sóc khách hàng chính thức của Tổng Công ty Điện lực miền Bắc, cụ thể như sau:

1. Tổng đài chăm sóc khách hàng (hoạt động 24/7): 19006769.
2. Trang thông tin điện tử chính thức: <https://cskh.npc.com.vn>.
3. APP CSKH: EVNNPC CSKH (hỗ trợ hệ điều hành Android và iOS).
- 3.1. Các chức năng chính của APP CSKH:
 - Nhận thông báo chính thức từ Điện lực (về tiền điện, ngày ghi chỉ số công tơ, lịch ngừng cấp điện và các thông báo khác).
 - Tra cứu chỉ số điện, sản lượng tiêu thụ theo ngày.
 - Thanh toán tiền điện trực tuyến.
 - Quản lý tài khoản đăng nhập trên nhiều thiết bị để cùng theo dõi, kiểm soát điện năng tiêu thụ trong gia đình, cơ quan, công sở.

3.2 Hướng dẫn cài đặt và sử dụng ứng dụng APP EVNNPC CSKH: gửi kèm tại phụ lục của văn bản này.

Theo kế hoạch, trong thời gian tới Điện lực Thành phố sẽ thay đổi hình thức gửi thông báo tới khách hàng, toàn bộ khách hàng sử dụng điện sẽ cài đặt App EVNNPC CSKH để tra cứu thông tin và nhận tin nhắn trên App thay cho tin nhắn SMS truyền thống.

Điện lực thành phố Lạng Sơn kính đề nghị Ủy ban nhân dân các Phường, Xã chỉ đạo các bộ phận chuyên môn, các tổ chức đoàn thể tại địa phương tuyên

truyền đến đông đảo người dân cùng nắm biết để tránh bị các đối tượng lừa đảo và phối hợp với Điện lực Thành phố cài đặt App EVNNPC CSKH để nhận thông báo của ngành điện.

Điện lực thành phố Lạng Sơn trân trọng cảm ơn./.

Nơi nhận:

- Như trên (bản giấy);
- UBND thành phố Lạng Sơn (để b/c);
- Lưu: VT, KD.

GIÁM ĐỐC



Đào Xuân Thanh

Phụ lục
HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG APP CSKH



EVNNPC

CÀI APP EVNNPC CSKH HỖ TRỢ MỌI YÊU CẦU DỊCH VỤ ĐIỆN

Bước 1 Tải ứng dụng "EVNNPC CSKH"

Trên điện thoại, tìm biểu tượng App store /CH Play (Google play) hoặc quét mã QR để tải về



App Store



CH Play



Quét mã



Bước 2 Đăng nhập

Tên đăng nhập là mã KH được ghi trên hóa đơn tiền điện hoặc trên tin nhắn (SMS) dịch vụ Điện lực gửi đến Quý khách



Mật khẩu

Mật khẩu: khách hàng đã lưu

Nếu quên, vui lòng gọi tổng đài 19006769

hoặc sử dụng Số ĐT nhận tin nhắn dịch vụ

điện soạn tin nhắn SMS theo cú pháp:

CM <khoảng trắng> Mã khách hàng

– gửi đến 8079 để được cấp lại

Hoặc bấm quên mật khẩu trên app để lấy lại mật khẩu



Cài đặt ứng dụng EVNNPC CSKH

Quý khách hàng có thể:

- ✓ Đăng ký cấp điện mới
- ✓ Yêu cầu dịch vụ trong quá trình sử dụng điện
- ✓ Tra cứu: lịch cắt điện, hóa đơn điện, chỉ số công tơ...
- ✓ Thanh toán trực tuyến
- ✓ Gọi đến tổng đài 19006769 miễn phí

HOTLINE CSKH



19006769

