

## HƯỚNG DẪN CÀI ĐẶT APP CSKH TRÊN ĐIỆN THOẠI

(Kèm theo văn bản số: /KH-PCTN ngày tháng 6 năm 2024 của Công ty Điện lực Thái Nguyên)

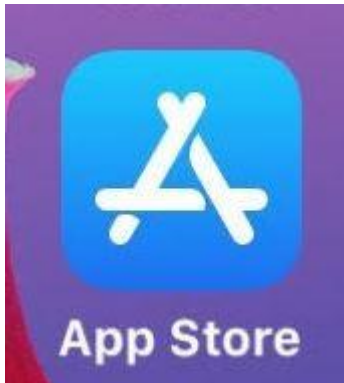
Đề tài và cài đặt miễn phí ứng dụng chăm sóc khách hàng trên thiết bị thông minh với 02 hệ điều hành là **IOS** và **Android** vui lòng thực hiện theo các bước hướng dẫn dưới đây:

Với hệ điều hành **IOS**



### Bước 1:

Nhấp vào biểu tượng **APP Store** trên màn hình



### Bước 2:

Tìm kiếm từ khóa “**Điện lực miền Bắc**”

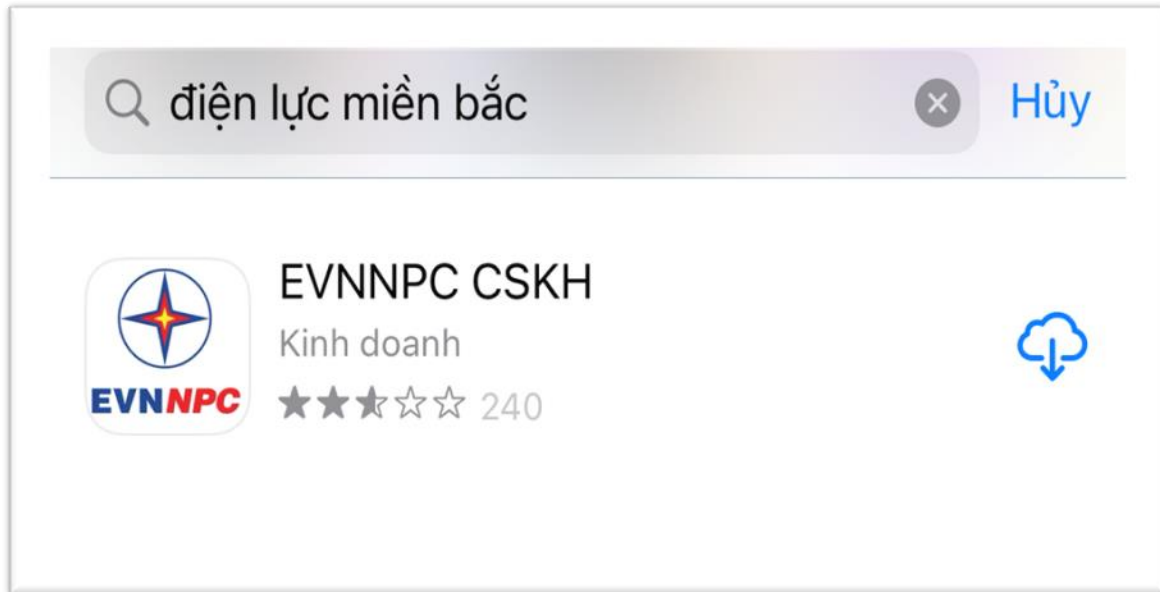
Với hệ điều hành **Android**



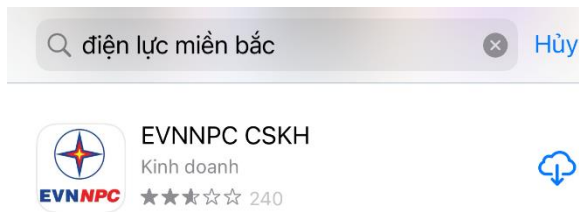
### Bước 1:

Nhấp vào biểu tượng **CH Play** trên màn hình

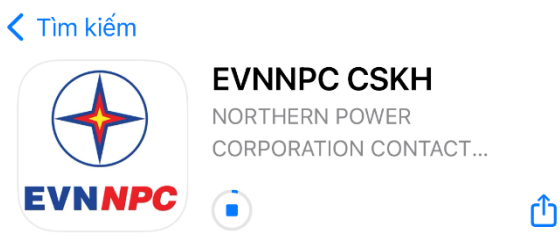


**Bước 3:**

Khi tìm thấy ứng dụng ta tiến hành cài đặt bằng cách bấm vào nút **“NHẬN”** hoặc biểu tượng **TẢI DỮ LIỆU** như hình dưới đây:



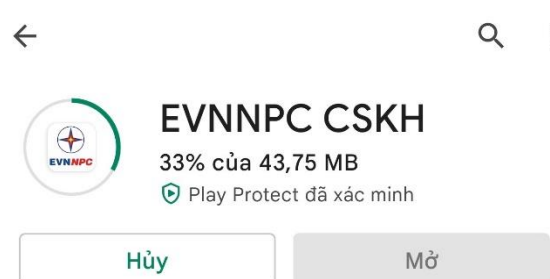
**Bước 4:** Quá trình cài đặt tự động trên thiết bị của bạn:

**Bước 3:**

Khi tìm thấy ứng dụng ta tiến hành cài đặt bằng cách bấm vào nút **“CÀI ĐẶT”** như hình dưới đây:



**Bước 4:** Quá trình cài đặt tự động trên thiết bị của bạn:



**Bước 5:** Quá trình cài đặt kết thúc, trên màn hình chính thiết bị của bạn xuất hiện biểu tượng ứng dụng CSKH (APP Mobile) của Điện lực miền Bắc như sau:



Sau khi tải và cài đặt ứng dụng xong, vui lòng bấm chọn vào biểu tượng ứng dụng. Đăng nhập vào ứng dụng bằng mã khách hàng (mã KH) ghi trên hóa đơn hoặc tin nhắn dịch vụ SMS do Điện lực đã gửi.

Đăng nhập vào APP bằng Mã khách hàng sử dụng điện in trên hóa đơn tiền điện. Có 13 ký tự PA04xxxxxxxx Ví dụ mã khách hàng: PA04TP1445181.

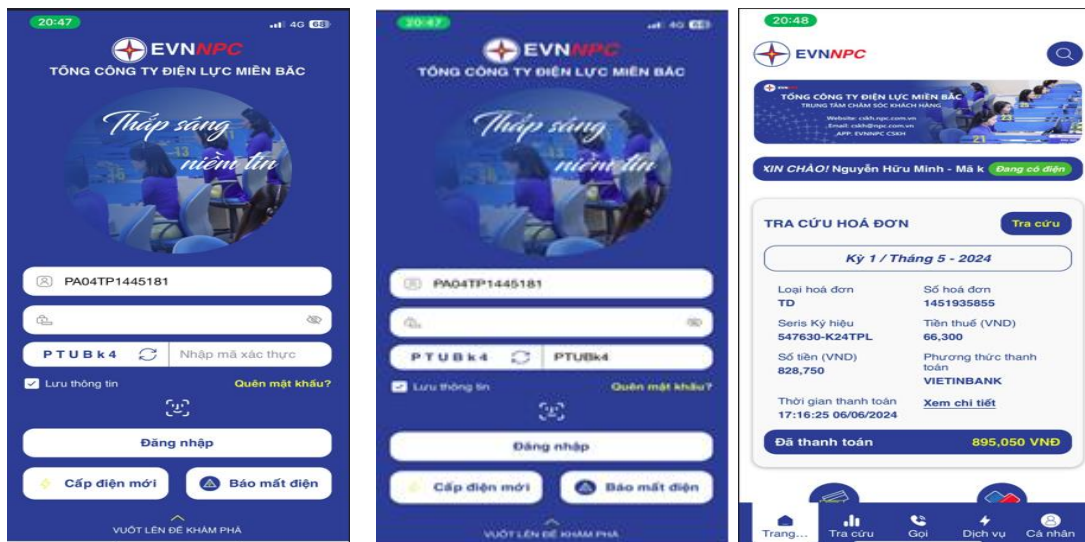
Mật khẩu đăng nhập đã được ngành điện cấp cho quý khách, nếu quên mật khẩu, quý khách sử dụng số điện thoại đang đăng ký nhận tin nhắn dịch vụ điện, nhắn tin SMS theo cú pháp:

**“CM\_Mã khách hàng”** gửi đến **Tổng đài 8079**.

Hệ thống sẽ nhắn tin trả lời kèm theo mật khẩu đăng nhập; hoặc gọi trực tiếp số tổng đài CSKH **19006769** để yêu cầu hỗ trợ cung cấp mật khẩu.

Sau khi đăng nhập thành công, ứng dụng sẽ tự động hiển thị trạng thái lưới điện tại khu vực. Ngay tại màn hình trang chủ sẽ hiển thị thông tin cơ bản về công tơ như chỉ số cũ, chỉ số mới, sản lượng điện.... và các thông tin về hóa đơn trong kỳ tiền điện

**Màn hình sau khi đăng nhập như sau:**



**Hướng dẫn tra cứu chỉ số công tơ, thanh toán tiền điện và dịch vụ khác qua ứng dụng chăm sóc khách hàng trên thiết bị thông minh**

Ứng dụng App CSKH cho phép khách hàng biết được trạng thái tình trạng lưới điện khu vực, tra cứu về tình hình sử dụng điện, các điểm thu, lịch thu tiền điện, công cụ ước tính điện năng và thực hiện yêu cầu đăng ký mua điện, thay đổi thông tin trong quá trình sử dụng điện, thanh toán trực tuyến.

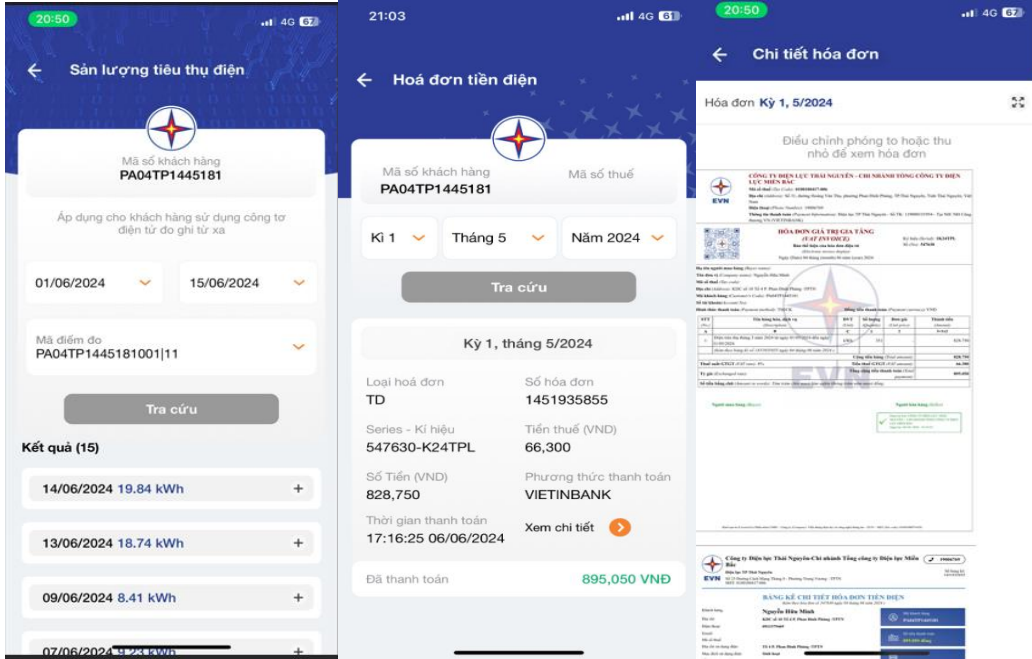
Từ màn hình chính ta chọn **“tra cứu”** để tra cứu các dịch vụ hỗ trợ như sau:



*Màn hình tra cứu các ứng dụng*

Để thực hiện tra cứu, vui lòng chọn biểu tượng “Tra cứu” tại thanh công cụ phía dưới màn hình. Mục Tra cứu sẽ cung cấp các tiện ích tra cứu cho khách hàng gồm: Hóa đơn tiền điện, sản lượng tiêu thụ điện, tra cứu chỉ số, tra cứu hồ sơ, điểm thu tiền điện, lịch cắt điện, tiến độ yêu cầu dịch vụ và tình hình tiêu thụ điện

Ví dụ: Để tra cứu Sản lượng tiêu thụ điện hàng ngày (Áp dụng cho khách hàng sử dụng công tơ điện tử đo ghi từ xa), vui lòng chọn biểu tượng **“Sản lượng tiêu thụ điện”**/ Tra cứu hóa đơn chọn biểu tượng **“Hóa đơn tiền điện”** Hệ thống sẽ xuất hiện giao diện tra cứu sản lượng, chọn thời gian cần tra cứu và Mã điểm đo sau đó chọn tra cứu. Kết quả tra cứu sản lượng sẽ hiện thị trên màn hình.



Ngoài ra, khách hàng có thể thực hiện các dịch vụ trên ứng dụng bao gồm: Dịch vụ cấp điện mới hạ áp, trung áp, dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng mua bán điện, thanh toán trực tuyến.

