

V/v truyền thông chính thức đưa vào
hoạt động số điện thoại tổng đài 1558
chăm sóc khách hàng EVN
từ ngày 15/8/2026

Kính gửi:

- Các Tổng công ty Điện lực;
- Trung tâm Truyền thông và Thông tin Điện lực;
- Công ty Viễn thông điện lực và Công nghệ thông tin.

Tập đoàn đã có văn bản 4538/EVN-KHCNCĐS ngày 05/8/2026 về việc chính thức đưa vào hoạt động số điện thoại tổng đài 1558 chăm sóc khách hàng EVN từ ngày 15/8/2026. Để đảm bảo thống nhất về nội dung truyền thông giữa các đơn vị, Tập đoàn yêu cầu như sau:

1. Các đơn vị sử dụng nội dung Thông tin báo chí về việc đưa vào hoạt động số điện thoại tổng đài 1558 chăm sóc khách hàng EVN từ ngày 15/8/2026 như Phụ lục kèm theo văn bản này để chủ động triển khai sản xuất các sản phẩm truyền thông bằng các hình thức đa dạng: tin, bài, ảnh, infographic, video....

2. Thời gian bắt đầu truyền thông: từ ngày 15/8/2026.

3. Trong quá trình vận hành Tổng đài CSKH số 1558, nếu phát sinh các vướng mắc bất cập hoặc nhận được các phản hồi từ các khách hàng, đề nghị các đơn vị chủ động báo cáo Tập đoàn để kịp thời xử lý.

Tập đoàn yêu cầu các đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TGD EVN (để b/c);
- Ban TGDƯ;
- Ban KHCNCĐS, KDMBĐ (p/h);
- Lưu: VT, TTVHDN.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Ngô Sơn Hải

PHỤ LỤC:

THÔNG TIN BÁO CHÍ

**CHÍNH THỨC ĐƯA VÀO HOẠT ĐỘNG SỐ ĐIỆN THOẠI TỔNG ĐÀI
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG EVN **1558** TỪ NGÀY 15/8/2026**



Trong thời gian gần đây, với mục tiêu ***“đơn giản hơn, thuận tiện hơn, lấy sự hài lòng của khách hàng làm trọng tâm”***, Tập đoàn Điện lực Việt Nam và các Tổng Công ty Điện lực đã đưa vào vận hành ứng dụng “EVN CSKH” sử dụng trên điện thoại thông minh (trên các nền tảng các hệ điều hành IOS và Android) đối với tất cả các khách hàng dùng điện của EVN từ ngày 15/6/2026. Sau 2 tháng vận hành, số lượng người dùng cài đặt ứng dụng đã tăng rất nhanh, đến nay đã có hơn 01 triệu lượt cài đặt và sử dụng ứng dụng EVN CSKH.

Trên cơ sở tiếp tục phát huy phương châm ***“đơn giản hơn, thuận tiện hơn, lấy sự hài lòng của khách hàng làm trọng tâm”*** sau những thành công ban đầu khi ứng dụng EVN CSKH được đưa vào sử dụng, Tập đoàn Điện lực Việt Nam và các Tổng Công ty Điện lực tiếp tục đưa vào hoạt động số điện thoại tổng đài chăm sóc khách hàng mới là **1558** đối với tất cả các khách hàng dùng điện của EVN trên toàn quốc từ ngày 15/8/2026. Bên cạnh số điện thoại 1558, các khách hàng sử dụng điện vẫn có thể tiếp tục liên hệ bằng các số điện thoại chăm sóc khách hàng hiện tại của các Tổng Công ty Điện lực song song với đầu số 1558 mới.

Tập đoàn Điện lực Việt Nam và các Tổng Công ty Điện lực trân trọng cảm ơn sự đồng hành của các khách hàng sử dụng điện, đồng thời cam kết sẽ không ngừng cải thiện nâng cao chất lượng các dịch vụ điện theo đúng phương châm ***“lấy sự hài lòng của khách hàng làm trọng tâm”***. Trân trọng.



Mã QRcode để tải và cài đặt ứng dụng **EVN CSKH**:

Đối với hệ điều hành IOS

(cấu hình tối thiểu 15.1)



Đối với hệ điều hành Android

(cấu hình tối thiểu 7.0)

