

उपभोक्ताओं के घर तक पहुंचा कस्टमर केयर: “बीएसईएस आपके द्वार” लॉन्च

- सीईओ के नेतृत्व में वरिष्ठ अधिकारियों की टीम सीधे बात करेगी उपभोक्ताओं व आरडब्ल्यूएज से
- मौके पर ही होगा समस्याओं का समाधान
- कार्यक्रम की शुरुआत मयूर विहार फेज-1 व 2 से हुई
- एक साल तक चलेगी यह मुहिम

नई दिल्ली, 27 अक्टूबर, 2006। अपने उपभोक्ताओं को विश्वस्तरीय सेवाएं देने की अपनी कोशिश के तहत बीएसईएस, कस्टमर केयर के क्षेत्र में लगातार नये प्रयोग करती आ रही हैं। बीएसईएस ने अपने उपभोक्ताओं को बिल भुगतान में सहूलित प्रदान करने के लिए जहां एक ओर 1000 से ज्यादा स्थान निर्धारित किए हैं, वहीं उपभोक्ता अब एसएमएस, इंटरनेट, प्रोजेक्ट निकट, मोबाइल कैश कलेक्शन वैन आदि के माध्यम से भी अपना बिजली बिल जमा कर सकते हैं। उपभोक्ताओं की सुविधा को ध्यान में रखते हुए कंपनी ने मोबाइल कस्टमर केयर वैन के साथ साथ, खास तौर पर समर्पित कस्टमर केयर नंबर, आईवीएरएस आदि भी लॉन्च किए गए।

अब इसी कड़ी में बीएसईएस सीधे उपभोक्ताओं के दरवाजे तक जाकर उनकी समस्याएं सुनने और उन्हें हल करने की दिशा में कारगर कदम उठा रही है। आज मयूर विहार फेज-2 स्थित बाल भवन पब्लिक स्कूल में आयोजित एक साधारण लेकिन आकर्षक समारोह में “बीएसईएस आपके द्वार” कार्यक्रम का उद्घाटन किया गया। इसका उद्घाटन डीईआरसी के माननीय सदस्य श्री आर कृष्णमूर्ति ने किया। इस मौके पर उपस्थित महत्वपूर्ण लोगों में इलाके के विधायक श्री अमरीश गौतम व श्री ब्रह्मपाल, पार्षद श्रीमती विद्या देवी, श्रीमती परवीन मैसी, श्री श्याम सुंदर गोयल व श्री अनिल कुमार चौधरी, आरडब्ल्यूएज के प्रतिनिधि और बीएसईएस व सरकार के वरिष्ठ अधिकारी शामिल थे।

उपभोक्ताओं के घर तक पहुंचने की बीएसईएस की पहल को सराहते हुए डीईआरसी के माननीय सदस्य श्री आर कृष्णमूर्ति ने कहा, “बीएसईएस आपके द्वार” न सिर्फ उपभोक्ताओं की समस्याओं का समाधान करने में सहायक साबित होगा, बल्कि इससे उपभोक्ताओं और कंपनी के बीच विश्वास का एक नया व मजबूत रिश्ता भी बनेगा।

पृष्ठ 1 का शेष

बीएसईएस यमुना पॉवर लिमिटेड के सीईओ श्री अरूण कंचन ने कहा, बीएसईएस ने इससे पहले उपभोक्ता दिवस के नाम से एक कार्यक्रम लंबे समय तक चलाया था, जिसमें मौके पर ही उपभोक्ताओं की समस्याओं का समाधान किया जाता था। हर शनिवार को बीएसईएस के ऑफिसों में चलने वाले इस कार्यक्रम के दौरान 82 प्रतिशत समस्याओं का समाधान मौके पर ही किया गया। श्री अरूण कंचन ने कहा कि बीएसईएस में न सिर्फ सरकार की हिस्सेदारी है, बल्कि एक पब्लिक यूटिलिटी होने के कारण आरडब्ल्यूएज और यहां के निवासी, सभी विकास में बराबर के हिस्सेदार हैं। हम सबको मिलकर एक नई ऊंचाई को छूना है और यह कार्यक्रम उसी दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है।

“बीएसईएस आपके द्वार” कार्यक्रम के तहत कंपनी के वरिष्ठ अधिकारियों की टीम सीईओ के नेतृत्व में विभिन्न इलाकों के लोगों के साथ सीधी बातचीत करेगी। हर महीने दो बार होने वाले इस कार्यक्रम का उद्देश्य है:

- सीनियर मैनेजमेंट को फर्स्ट हैंड फीडबैक मिलेगा
- उपभोक्ताओं की महत्वपूर्ण सलाह मिलेगी, ताकि सेवाओं में और सुधार हो सके
- समस्याओं का तत्काल समाधान हो पाएगा
- कंपनी अपनी पहल, योजनाओं और बाधाओं के बारे में उपभोक्ताओं को बता पाएगी
- बिजली चोरी के बारे में उपभोक्ताओं को जागरूक किया जाएगा और बिजली चोरी रोकने में उनकी मदद भी मांगी जाएगी

एक साल तक चलने वाले इस कार्यक्रम में उपभोक्ताओं के पास अपनी दिक्कतों, समस्याओं व अनुरोधों के ऑनलाइन रजिस्ट्रेशन की सुविधा भी होगी। इसके लिए इंटरनेट युक्त कंप्यूटरों के साथ विशेषज्ञों की एक टीम अलग काउंटर में मौजूद रहेगी।

दिल्ली की प्रमुख बिजली वितरण कंपनी बीएसईएस अपने उपभोक्ताओं को गुणवत्तायुक्त बिजली आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है।

अधिक जानकारी के लिए संपर्क करें:

प्रशान्त दुआ

कॉरपोरेट कम्युनिकेशंस

चंद्र पी कामत

कॉरपोरेट कम्युनिकेशंस

पृष्ठ 1 का शीर्षक

बीएसईएस यमुना पावर लिमिटेड के सीईओ श्री अरुण कंचन ने कहा, बीएसईएस ने इससे पहले उपभोक्ता दिवस के नाम से एक कार्यक्रम लंबे समय तक चलाया था, जिसमें मौके पर ही उपभोक्ताओं की समस्याओं का समाधान किया जाता था। हर शनिवार को बीएसईएस के ऑफिसों में चलने वाले इस कार्यक्रम के दौरान 82 प्रतिशत समस्याओं का समाधान मौके पर ही किया गया। श्री अरुण कंचन ने कहा कि बीएसईएस में न सिर्फ सरकार की हिस्सेदारी है, बल्कि एक पब्लिक यूटिलिटी होने के कारण आरडब्ल्यूएज और यहां के निवासी, सभी विकास में बराबर के हिस्सेदार हैं। हम सबको मिलकर एक नई ऊंचाई को छूना है और यह कार्यक्रम उसी दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है।

“बीएसईएस आपके द्वार” कार्यक्रम के तहत कंपनी के वरिष्ठ अधिकारियों की टीम सीईओ के नेतृत्व में विभिन्न इलाकों के लोगों के साथ सीधी बातचीत करेगी। हर महीने दो बार होने वाले इस कार्यक्रम का उद्देश्य है:

- सीनियर मैनेजमेंट को फर्स्ट हैंड फीडबैक मिलेगा
- उपभोक्ताओं की महत्वपूर्ण सलाह मिलेगी, ताकि सेवाओं में और सुधार हो सके
- समस्याओं का तत्काल समाधान हो पाएगा
- कंपनी अपनी पहल, योजनाओं और बाधाओं के बारे में उपभोक्ताओं को बता पाएगी
- बिजली चोरी के बारे में उपभोक्ताओं को जागरूक किया जाएगा और बिजली चोरी रोकने में उनकी मदद भी मांगी जाएगी

एक साल तक चलने वाले इस कार्यक्रम में उपभोक्ताओं के पास अपनी दिक्कतों, समस्याओं व अनुरोधों के ऑनलाइन रजिस्ट्रेशन की सुविधा भी होगी। इसके लिए इंटरनेट युक्त कंप्यूटरों के साथ विशेषज्ञों की एक टीम अलग काउंटर में मौजूद रहेगी।

दिल्ली की प्रमुख बिजली वितरण कंपनी बीएसईएस अपने उपभोक्ताओं को गुणवत्तायुक्त बिजली आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है।

अधिक जानकारी के लिए संपर्क करें:

प्रशान्त दुआ

कॉरपोरेट कम्युनिकेशंस

चंद्र पी कामत

कॉरपोरेट कम्युनिकेशंस