

Стандарт качества обслуживания клиентов

ОГЛАВЛЕНИЕ

ГЛАВА 1. Общие положения	3
Раздел 1. Область применения	3
Раздел 2. Цели и задачи.....	3
Раздел 3. Термины и определения	3
ГЛАВА 2. Обслуживание клиентов.....	4
Раздел 1. Очное обслуживание клиентов	4
Раздел 2. Заочное обслуживание клиентов	5
Интернет-сайт	5
Телефон.....	6
Электронная почта.....	7
ГЛАВА 3. Приём показаний приборов учёта	7
ГЛАВА 4. Обеспечение выставления клиенту счетов на оплату электрической энергии.....	7
Порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения.....	8
Оповещение клиентов о последствиях нарушения обязательств по оплате электроэнергии.....	8
ГЛАВА 5. Организация приёма обращений клиентов.....	8
ГЛАВА 6. Организация программы мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов.....	8
Метод тайного покупателя	9
Обучение сотрудников компании	9
Анализ обращений клиентов с претензией к качеству обслуживания.....	9
Анкетирование клиентов	9
Обратная связь от сотрудников.....	10
ПРИЛОЖЕНИЕ №1.....	11
ПРИЛОЖЕНИЕ №2.....	12

ГЛАВА 1. Общие положения

Раздел 1. Область применения

1. Настоящий Стандарт является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию компании с клиентами при осуществлении деятельности по электроснабжению в целях обеспечения качественного и своевременного обслуживания.
2. Стандарт предназначен для применения в компании ОАО «ЭнергосбыТ Плюс».
3. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с клиентами компании.

Раздел 2. Цели и задачи

1. Целью данного Стандарта является обеспечение качественного и своевременного обслуживания клиентов.
2. Стандарт определяет требования к следующим процедурам взаимодействия:
 - очное обслуживание клиентов;
 - заочное обслуживание клиентов;
 - приём показаний приборов учёта;
 - обеспечение выставления клиенту счетов на оплату электрической энергии;
 - организация приёма обращений клиентов по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения клиентов о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;
 - организация приёма претензий, жалоб на действия компании и иных обращений;
 - организация программы мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов.
3. Стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством услуг путем:
 - сокращение времени обслуживания клиентов;
 - сокращение количества повторных обращений в рамках одного события;
 - оптимизация затрат клиентов и компании;
 - создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
 - решение вопросов клиента за 1 обращение.

Раздел 3. Термины и определения

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:
Клиенты - физические и юридические лица (покупатели и потребители), индивидуальные предприниматели, исполнители коммунальных услуг при заключении и исполнении договоров

энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии). К клиентам по смыслу настоящего документа не относятся участники оптового рынка электрической энергии и мощности.

Очное обслуживание – обслуживание клиентов посредством личного контакта с работниками Компании.

Заочное обслуживание – обслуживание клиентов без личного контакта с работниками компании, в том числе по телефону, почте или через «Интернет»,

Услуги – действия компании, совершаемые в целях обеспечения качественного и своевременного обслуживания клиентов.

ГЛАВА 2. Обслуживание клиентов

Основными принципами взаимодействия компании с клиентами являются надежность и доступность обслуживания, под которой понимается:

- территориальная доступность офисов обслуживания;
- комфортные условия обслуживания и ожидания обслуживания;
- высокая квалификация персонала;
- качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений;
- прозрачное предоставление услуг;
- публичность информации обо всех процедурах.

Раздел 1. Очное обслуживание клиентов

Очное обслуживание клиентов осуществляется в офисах Компании. Перечень адресов и время работы офисов Компании указаны в приложении №2 к настоящему документу.

Все офисы обслуживания клиентов характеризуются следующими принципами:

- Очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся, как правило, на центральных улицах, в шаговой доступности от остановок общественного транспорта, на первых этажах зданий, оборудованными кондиционерами, оборудованы пандусами для лиц с ограниченными возможностями;
- Офисы по возможности оснащены удобным подъездом для автомобильного транспорта, удобной парковкой;
- К офисам предъявляются повышенные требования к пожарной безопасности и обеспечению быстрой эвакуации в чрезвычайной ситуации;
- На информационных стендах в общем доступе расположены материалы ознакомительного характера (шаблоны договоров, шаблоны заявлений, примеры заполнения заявлений, договоров и другая справочная информация), а также ознакомительные материалы по дополнительным услугам компании или дополнительным сервисам;

- Залы ожидания в офисах обслуживания, как правило, оснащены электронными очередями, терминалами для внесения показаний и оплаты¹;
- Клиенты с ограниченными возможностями обслуживаются вне очереди.

Очное обслуживание осуществляют квалифицированные сотрудники компании, к которым предъявляются особые требования:

- Сотрудники, взаимодействующие с клиентом очно, имеют бейдж с указанием ФИО и должности. В случае если бейдж отсутствует, по требованию клиента сообщают необходимую информацию о своём ФИО и должности;
- Речь сотрудников вежливая, грамотная, без повышения тона голоса. Сотрудник всегда готов выслушать и объяснить;

Все сотрудники, обслуживающие клиентов, аргументировано могут дать ответы, на вопросы в рамках своей компетенции.

Раздел 2. Заочное обслуживание клиентов

Заочное обслуживание клиентов осуществляется по основным каналам: телефон, интернет-сайт, электронная почта (в *Приложении №1*).

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

- Заочное обслуживание доступно для всех категорий клиентов;
- Заочное обслуживание позволяет осуществить клиенту большинство операций, не выходя из дома;
- Информация о сайте и контактных телефонах размещена в максимальном количестве мест (в офисах, на раздаточных материалах и т.п.);
- Заочное обслуживание построено по принципу удобного, простого и информативного сервиса.

Интернет-сайт

Обслуживание посредством сайта компании основывается на следующих принципах:

- Доступность информации;
- Достоверность представленной информации;
- Обязательное реагирование на вопросы клиентов;
- Понятность логики сайта и его разделов.

Сайт содержит следующую информацию:

- Информацию о тарифах, действующих в настоящий момент времени;
- Типовые формы договоров электроснабжения;

¹ Данные пункты реализуются в случае наличия источника финансирования, учтенного в тарифах

- Документы, необходимые для заключения договора, порядок его заключения, порядок получения информации состоянии заключения договора с клиентом;
- Порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия компании;
- Возможные последствия нарушения клиентом обязательств по оплате;
- Порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- Порядок и условия внесения платежей по договору;
- Порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия компании;
- Действующие нормативы потребления для граждан;
- Список возможных мест оплаты в зависимости от места жительства клиента;
- Графики работы и месторасположение офисов компании;
- Акции и конкурсы для клиентов;
- Часто задаваемые вопросы и ответы на них;
- Правила пользования различными сервисами для передачи показаний;
- Контактная информация для взаимодействия с сетевыми организациями;
- Размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы.

Полный перечень адресов сайтов филиалов указан в соответствующем разделе (*Приложение №1*).

С целью оперативного взаимодействия с клиентами на веб-сайте реализована возможность воспользоваться сервисом «Личный кабинет», с помощью которого клиент может передать показания прибора учета, сверить задолженность и увидеть информацию о проведенных за период начислениях, внести плату.

Телефон

Клиенты компании могут воспользоваться телефоном для получения необходимой информации и/или передачи показаний.

Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с клиентами, указываются на счетах на оплату; информационных стендах, размещенных в центрах очного обслуживания клиентов, на сайте.

Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков клиентов в часы работы соответствующего подразделения компании.

В случае обращения клиента по телефону для получения информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес. В случае если

гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист компании имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

Электронная почта

В компании существует адрес электронной почты (*в Приложении №1*), на который клиенты могут отправлять свои вопросы, жалобы и иные обращения.

На все обращения в обязательном порядке даётся ответ в максимально возможно короткие сроки.

ГЛАВА 3. Приём показаний приборов учёта

Для максимального упрощения процедуры подачи показаний приборов учёта, компания обеспечивает своим клиентам максимально широкий круг способов передачи показаний.

Способы передачи показаний приборов учёта:

1. В офисе компании
2. Клиент в рабочее время может позвонить по специально отведённому номеру и передать показания приборов учёта устно по телефону.
3. При наличии технической возможности, передача показаний приборов учёта также возможна по средством мобильного сервиса коротких сообщений «СМС». Для помощи в корректном заполнении сообщения в компании существуют специальные раздаточные материалы, расположенные в офисах компании, информация на сайте и на квитанциях. О наличии такой возможности можно узнать на сайте Компании, в офисах обслуживания или по телефону.
4. Через личный кабинет на сайте компании. В специальном разделе личного кабинета представлена форма для подачи показаний приборов учёта.

Полный перечень способов передачи показаний приборов учёта представлен на сайте филиала в соответствующем разделе (*Приложение №1*).

ГЛАВА 4. Обеспечение выставления клиенту счетов на оплату электрической энергии

Ежемесячно компания обязуется предоставить клиенту счёт за потребленную электроэнергию. Счёт сформирован на основании данных о фактическом потреблении электроэнергии с применением цен/тарифов, действующих на данный момент на территории обслуживания компании.

В счетах, выставляемых клиенту, присутствует контактный телефон, по которому можно задать вопросы по самому счёту, методике расчёта, изменениям в законодательстве по расчёту стоимости электроэнергии.

При этом клиенты компании могут оставить свои пожелания и замечания по выставленному счету удобным для них способом (*Приложение №1*).

Порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения

Расчётным периодом для осуществления расчётов клиентов с компанией является 1 календарный месяц.

Клиент вправе воспользоваться следующими способами оплаты счёта:

- Очно в любом учреждении, принимающем платежи в счёт других организаций;
- Очно в офисе компании, при наличии в нём кассового аппарата;
- В личном кабинете на сайте компании, с помощью банковской карты;
- В личном кабинете на сайте банков, предоставляющих подобную услугу;
- Через платёжные терминалы (собственные или сторонних организаций);
- Перечисление денежных средств на расчетный счет;

Оповещение клиентов о последствиях нарушения обязательств по оплате электроэнергии

Ограничение режима потребления электроэнергии клиенту вводится при нарушении обязательств по оплате потребленной электроэнергии, выявлении факта безучетного потребления и иных случаях, предусмотренных законодательством.

Порядок уведомления клиентов о последствиях нарушения оплаты платежей за электроэнергию и процедура введения режима ограничения потребления производится в соответствии с законодательством и отражены на сайте компании.

ГЛАВА 5. Организация приёма обращений клиентов

Обслуживание клиентов основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие корректировки в деятельности компании в ответ на потребности и ожидания клиентов, в том числе в ответ на вопросы о поставках некачественной электрической энергии или прекращения поставки э/э, а также оповещения клиентов о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений, процедуре заключения договора, претензиях и жалобах к действиям компании, в том числе к качеству обслуживания, иных обращений клиентов.

У клиента существует возможность подать обращение следующими способами (*Приложение №1*).

Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений.

ГЛАВА 6. Организация программы мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов

В компании существуют следующие инструменты для повышения качества обслуживания клиентов:

- Метод тайного покупателя;
- Обучение сотрудников компании;
- Анкетирование клиентов;
- Анализ обращений клиентов с претензией к качеству обслуживания;
- Обратная связь от сотрудников.

Метод тайного покупателя

Компания с определённой периодичностью проводит исследования качества обслуживания методом тайного покупателя. Для исследования выбираются либо конкретные офисы обслуживания, либо все точки обслуживания в целом. Результаты доводятся до руководства, проверяемых офисов обслуживания с предложениями по улучшению ситуации (если это требуется). Составляется план мероприятий по внедрению изменений и исправлению ситуации. Если конкретный офис показал неудовлетворительные результаты проверки, то он включается в проверку на следующий год в обязательном порядке.

Обучение сотрудников компании

Ежегодно сотрудники компании, непосредственно контактирующие с клиентами, проходят внутреннее обучение, посвящённое правилам общения с клиентом. В случае возникновения проблемных ситуаций проводится обучение по требуемой тематике.

Анализ обращений клиентов с претензией к качеству обслуживания

Оценка качества клиентского обслуживания проходит в компании на регулярной основе раз в квартал, раз в полгода и раз в год.

Раз в квартал проводится качественный и количественный анализ обращений клиентов с претензией к качеству обслуживания. При этом основной акцент делается на следующие показатели:

- Основные причины обращений;
- Количество обращений по отношению к прошлому периоду;
- Количество обращений на несовпадение ожиданий от компании и реальной ситуации;
- Количество обращений по повторным ошибкам компании;

Указанные данные ежеквартально предоставляются руководителю управления клиентского сервиса для составления плана мероприятий, направленного на снижение обращений клиентов по вопросам качественного обслуживания в компании.

Анкетирование клиентов

Раз в полгода проводится оценка уровня удовлетворённости клиентов. Сбор информации для расчета уровня удовлетворённости производится собственными силами компании, путем проведения опросов. В компании допустимы следующие виды опросов:

- письменные (анкетирование). Когда респонденту при очном опросе предлагается анкета для самостоятельного заполнения;
- устные (интервьюирование). Когда при очном опросе анкета заполняется анкетером;
- заочные. Когда анкета заполняется путем интервьюирования по телефону, либо направляется по почте, факсу, электронной почте, либо размещается на сайте компании для самостоятельного заполнения.

Независимо от выбранного компанией вида опроса его итогом является заполненная анкета. Для каждой группы клиентов заполняется собственная анкета.

Обратная связь от сотрудников

Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы клиентов, имеет возможность выдвинуть предложения по улучшению работы с клиентами, и обязано участвовать в реализации соответствующего плана мероприятий.

С учетом настоящего Стандарта и мероприятий, направленных на повышения качества оказываемых услуг, разрабатываются различные организационно-распорядительные документы, связанные с целевыми бизнес-процессами в рамках процесса обслуживания клиентов.

- регламенты оказания услуг;
- положение о деятельности структурного подразделения по работе с клиентами;
- должностные и рабочие инструкции сотрудников, обслуживающих клиентов.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

Пензенский филиал

Адрес для почтовых отправлений:

440039, г. Пенза, ул. Гагарина, 11а

Телефон: +7 (8412) 21-07-29

Факс: +7 (8412) 21-07-29

E-mail: Ryamziya.Krik@esplus.ru

Web site: <http://penza.esplus.ru/>

Удобные сервисы ЭнергосбыТ Плюс: [http:// penza.esplus.ru/convenient_services/](http://penza.esplus.ru/convenient_services/)

Информация о способах оплаты: [http:// penza.esplus.ru/how_and_where_to_pay/](http://penza.esplus.ru/how_and_where_to_pay/)

Обратная связь: [http:// penza.esplus.ru/feedback/](http://penza.esplus.ru/feedback/)

Адреса офисов обслуживания филиала: [http:// penza.esplus.ru/contacts/service_offices/](http://penza.esplus.ru/contacts/service_offices/)

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

Офис продаж и обслуживания клиентов	Адрес	Режим работы	Телефон
Пензенский ОПиОК	г. Пенза ул. Гагарина, 11а	пн-чт 8.00 - 17.00, обед 12:00 – 12:45 пт 8:00 – 16:00, обед 12:00 – 13:00	+7 (8412) 21-07-29