



АТОМЭНЕРГОСБЫТ

РОСАТОМ

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
АО «АТОМЭНЕРГОСБЫТ»**

2022



Содержание:

1. Общие положения.....	3
1.1. Термины, определения и сокращения.....	3
1.2. Цели и задачи.....	4
2. Требования к организации обслуживания клиентов.....	7
2.1. Принципы обслуживания клиентов.....	7
2.2. Организационно-нормативное обеспечение.....	7
2.3. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами.....	8
2.3.1. Особенности общения с людьми с ограниченными возможностями.....	9
2.4. Принципы урегулирования конфликтов.....	10
2.5. Обеспечение качества клиентского обслуживания.....	10
3. Требования к организации очного обслуживания.....	11
3.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании.....	11
3.2. Организация приема клиентов.....	11
3.3. Требования к офисам для обслуживания клиентов.....	12
3.4. Требования к зданиям, где располагается клиентский зал ЦОК.....	13
3.5. Требования к помещениям для приёма клиентов и зонам клиентского обслуживания.....	14
3.6. Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов.....	15
3.6.1. Общие принципы делового этикета.....	15
3.6.2. Требования к специалисту по работе с клиентами.....	16
3.7. Требования к содержанию рабочего места.....	17
3.8. Требования к соблюдению делового этикета сотрудниками очного обслуживания.....	17
3.9. Внутренний этикет.....	18
3.10. Внешний вид сотрудника при очном обслуживании клиентов (дресс-код).....	19
4. Требования к организации заочного обслуживания.....	19
4.1. Организация инфраструктуры при заочном обслуживании.....	19
4.1.1. Требования к организации обратной связи с клиентами.....	20
4.2. Правила делового этикета при телефонных переговорах.....	20
4.2.1. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи (ЕКЦ).....	21
4.2.2. Общие требования к персоналу во время общения по телефону.....	22
4.3. Правила делового этикета при переписке с клиентом.....	22
4.3.1. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки.....	23
5. Требования к организации инфраструктуры интерактивного обслуживания.....	24
5.1. Основные требования к функционалу сервиса «Личный кабинет».....	26
5.2. Требования к системе автоинформирования.....	27
6. Требования к организации самообслуживания.....	27
7. Требования к информационному взаимодействию с клиентами.....	27
7.1. Взаимодействие с клиентами при оказании отдельных видов услуг.....	28
Нормативные ссылки.....	33
Приложение 1.....	34



1. Общие положения:

- Настоящий Стандарт качества обслуживания клиентов АО «АтомЭнергоСбыт» (далее - Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования к клиентскому обслуживанию в АО «АтомЭнергоСбыт» (далее - Общество).
- Стандарт Общества - это свод правил взаимодействия с клиентами, устанавливающих порядок очного и заочного обслуживания клиентов, создание комфортных условий при оказании услуг, порядок урегулирования конфликтов, рассмотрения обращений, способы контроля за исполнением настоящего Стандарта. Правила Стандарта обеспечивают коммуникации с клиентом на высшем уровне, гарантию реакции на обращение, компетентность услуг, предоставляемых компанией.
- Стандарт вступает в силу после утверждения Генеральным директором АО «АтомЭнергоСбыт».
- Стандарт предназначен для применения всеми сотрудниками Общества.
- Стандарт распространяется на взаимоотношения с клиентами — физическими лицами, юридическими лицами, в том числе исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций, индивидуальными предпринимателями.
- В целях исполнения требований настоящего Стандарта, действия сотрудников регламентируются действующими организационно-распорядительными документами Общества.
- Стандарт доводится до сведения заинтересованных лиц путем публикации на официальном сайте Общества www.atomsbt.ru.

1.1. Термины, определения и сокращения

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Администратор – сотрудник, ответственный за приём клиентов и контроль хода выполнения работ в центрах очного обслуживания клиентов. Обязанность администратора вводится при наличии окон обслуживания клиентов более 5 (пяти). Функциями администратора может быть наделен любой сотрудник ЦОК по распоряжению руководителя.

Бэк-офис - подразделения Общества, на которые возложены задачи, непосредственно не связанные с личным обслуживанием клиентов, включающие в себя:

- рассмотрение и обработку обращений клиентов, поступающих через фронт-офис, оформление договоров энергоснабжения и приложений к ним;
- организация исполнения заявок;
- подготовка, оформление, выставление счетов-извещений (квитанций) потребителям по итогам расчетного месяца;
- разработка, внедрение, а также участие в мероприятиях, направленных на погашение дебиторской задолженности и др.

Гарантирующий поставщик электрической энергии – организация, обязанная в соответствии с действующим законодательством или принятыми обязательствами заключить договор купли-продажи электрической энергии или договор энергоснабжения с любым обратившимся к нему клиентом в отношении энергопринимающих устройств, расположенных в границах зоны деятельности гарантирующего поставщика.

Единый контактный центр - совокупность оборудования, программного обеспечения, специалистов, процессов для обеспечения заочного обслуживания клиентов по телефону (IVR-меню, оператор).

Жалоба – направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента, претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и/или её стоимости и т.п.

Заочное обслуживание – обслуживание клиентов без личного контакта сотрудников с клиентами, в том числе посредством телефона (IVR-меню, оператор), почты, электронной почты, сети Интернет, Личного кабинета для физических лиц, мобильного приложения, мессенджеров, социальных сетей ГИС ЖКХ, SMS, тонового набора.

Интерактивный автоответчик (IVR) (с англ. Interactive Voice Responder) – голосовой помощник, интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизации обработки запросов



клиентов с помощью тонального набора или голосом. Также озвучивает приветствие, информацию и вспомогательные данные с помощью предварительно записанных голосовых сообщений или синтеза речи.

Клиент – юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель (ИП), простое товарищество, владеющее на праве собственности или ином законном основании энергопринимающими устройствами, заключившее в установленном порядке договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) или обратившееся в Общество для заключения договора, а также потребитель (покупатель) иных жилищно-коммунальных услуг, обсуживающийся по договору биллинга.

Клиентский зал – помещение, предназначенное для обслуживания и ожидания клиентов Общества, приходящих в офис, и размещения информационных носителей (включает в себя зону ожидания и зону обслуживания клиентов).

Компания – обособленные подразделения и филиалы АО «АтомЭнергоСбыт».

Личный кабинет - Интернет-сервис, обеспечивающий клиенту защищённый доступ к личному счёту, включая контактные данные плательщика, договор энергоснабжения, реквизиты лицевого счёта, цены/тарифы, показания приборов учёта, произведённые платежи и т.д., а также предоставляющий возможность передать показания, произвести оплату онлайн и/или возможность распечатать платежный документ для оплаты, и иные возможности.

Общество – Акционерное общество «АтомЭнергоСбыт».

Обращение – направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление, предложение. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации и т.п.

Оператор заочного обслуживания – сотрудник Компании, непосредственно взаимодействующий с клиентами от лица организации через заочные каналы связи.

Оператор очного обслуживания – сотрудник Компании, непосредственно взаимодействующий с клиентами от лица организации в ходе личного приёма клиентов.

Очное обслуживание – обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками компаний. Очное обслуживание осуществляется в ЦОК Общества.

Официальный сайт – информационный ресурс, объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов Общества в сети Интернет. Официальный сайт Общества www.atomsbt.ru.

Система обслуживания клиентов – совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на предоставление клиентам услуг надлежащего качества.

SMS (Short Message Service – с англ. короткое текстовое сообщение) текстовые сообщения объёмом не более 160 знаков, использующиеся в основном для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством мобильной телефонии и через сеть Интернет.

Тоновый набор, тональный набор, тональный сигнал (англ. Dual-Tone Multi-Frequency, DTMF) – двухтоновый многочастотный аналоговый сигнал, используемый для набора телефонного номера, а также для различных интерактивных систем, например, голосового ответа, предоставляемого интерактивной системой с распознаванием речи клиента.

Фронт-офис – сотрудники Общества, осуществляющие непосредственный контакт с клиентами в очной (ЦОК), заочной форме (ЕКЦ) или интерактивной форме (с использованием сети Интернет).

Центр обслуживания клиентов (далее – ЦОК) – офис, предназначенный для приема обращений клиентов по вопросам энергопотребления, эксплуатации приборов учёта, расчетов за потребленную электроэнергию, осуществления коммунальных платежей, создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания, а также осуществления реализации дополнительных услуг.

Электронная очередь – система управления очередью, позволяющая упорядочить процесс обслуживания клиентов. В результате распределения и оптимизации потока клиентов электронная очередь сокращает время ожидания в очереди, повышает эффективность работы ЦОК и внедряется Обществом при наличии такой необходимости или в случаях, предусмотренных действующим законодательством (при наличии окон обслуживания клиентов более 5 (пяти)).

Этикет – совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации с клиентами, коллегами.

1.2. Цели и задачи

Целью настоящего Стандарта является установление норм, правил, оптимизация и формализация процедур взаимодействия Общества с клиентами, единых требований к качеству



обслуживания, исполнение требований действующего законодательства в отношении гарантирующего поставщика электрической энергии, а также повышение удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

Повышение удовлетворенности качеством обслуживания достигается в результате:

- экономии времени и усилий клиента, возможности предоставления клиенту одновременно нескольких видов услуг;
- сокращения времени на обслуживание одного клиента (в т. ч. минимизация визитов в ЦОК Общества);
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- упрощения процедуры взаимодействия с клиентами.

Стандарт устанавливает требования к следующим процессам взаимодействия:

- реагирование на отзывы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
 - текущее обслуживание (очное, заочное и интерактивное);
- оценка степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания, процессом заключения и ведения договоров, текущим обслуживанием;
- анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений клиентов;
 - осуществление мониторинга и контроль обслуживания клиентов, в том числе исполнения решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
 - обеспечение информированности клиентов о деятельности Общества.

Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

- сокращение времени решения вопросов клиентов;
- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- оптимизация внутренних бизнес-процессов, связанных с обслуживанием клиентов;
- оптимизация затрат клиентов и компании.

Нормы настоящего Стандарта направлены:

- на сохранение имеющихся и привлечение новых клиентов;
- на формирование, укрепление и поддержание положительного имиджа Общества.

Обслуживание Обществом клиентов осуществляется в соответствии со следующими требованиями:

- разработка, размещение и опубликование разработанных форм договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ;
- заключение с потребителем (покупателем) договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- наличие и функционирование центров очного обслуживания клиентов, а также осуществление заочного обслуживания клиентов;
- снятие и прием показаний приборов учета, а также обеспечение приема показаний приборов учета от потребителей (покупателей) способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть Интернет и др.);
- обеспечение выставления клиенту счетов на оплату электрической энергии и иных жилищно-коммунальных услуг, оказываемых по договору биллинга, способами, допускающими возможность их удаленной передачи (почта, сеть Интернет и др.);
- обеспечение клиенту возможности внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) и иных жилищно-коммунальных услуг, оказываемых по договору биллинга, различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии (для граждан);
- организация приема обращений клиентов по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также консультирования клиентов о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии;
- организация приема иных обращений клиентов в адрес гарантирующего поставщика письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, сети Интернет, электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса клиента за 1 обращение;



- предоставление клиенту путем размещения в центрах очного обслуживания и (или) на официальном сайте в сети Интернет, а также по его запросу следующей информации:

На официальном сайте:

- перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также способ получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем;
- порядок расчета стоимости электрической энергии (мощности) по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) с указанием стоимости услуг по передаче электрической энергии (если продажа электрической энергии осуществляется на основании договора энергоснабжения);
- основные условия договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- формы договоров энергоснабжения для различных категорий клиентов;
- действующий Стандарт качества обслуживания клиентов и изменения к нему;
- порядок и условия внесения платежей за электроэнергию и иные жилищно-коммунальные услуги, оказываемые по договору биллинга;
- порядок оснащения энергопринимающих устройств приборами учета электрической энергии, порядок снятия и передачи показаний приборов учета, информация о лицах (наименованиях организаций), на которых возложены обязанности по обеспечению осуществления указанных функций, а также информация о последствиях вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а также способ получения информации по запросу потребителя о размере задолженности по оплате электрической энергии (мощности);
- возможные последствия бездоговорного и безучётного потребления электрической энергии;
- действующие цены (тарифы) на электрическую энергию;
- адреса и телефоны ЦОК;
- пункты приёма платежей, включая график обслуживания клиентов в ЦОК Общества;
- порядок передачи обращений, претензий и жалоб на деятельность Общества;
- часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов в ходе энергоснабжения и ответы на них;
- сведения, необходимые для коммунальных потребителей, в том числе о размере тарифов на электроэнергию и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены; о правах потребителей в рамках Закона РФ «О защите прав потребителей».

В Центрах обслуживания клиентов:

- перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок заключения договора, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с клиентом (потребителем);
- формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- порядок и условия приёма показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учёта либо отсутствия приборов учёта;
- возможные последствия при нарушении обязательств по оплате электрической энергии, выразившиеся во введении полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу клиента – указание размера задолженности по оплате электрической энергии и стоимости услуг по введению ограничения режима электроснабжения и его возобновлению а также стоимости услуг при нарушении клиентом введённого ранее в его отношении режима ограничения электропотребления;
- возможные последствия при осуществлении несанкционированного вмешательства в работу индивидуального, общего (квартирного) прибора учёта, повлекшие искажение показаний такого прибора учёта, с указанием способа расчёта доначисления за данное нарушение;
- размер и порядок расчёта стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;



- график обслуживания клиентов в центрах очного и заочного обслуживания клиентов, а также адреса и телефоны указанных центров;
- порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов, и ответы на них;
- информация по дополнительной деятельности, преysкурант на розничную продукцию и стандартные услуги;
- информация о правах клиента (отдельно для физических и юридических лиц);
- телефоны, по которым можно задать любой вопрос по обслуживанию (в том числе Единого контакт-центра);
- краткая информация о требованиях к обслуживанию.

Информация, размещаемая в клиентском зале, должна быть оформлена в соответствии с едиными правилами и быть:

- актуальной (своевременное обновление);
- понятной для клиентов;
- с соблюдением корпоративного стиля.

Информационные материалы должны быть размещены в ЦОК:

- на стойках в зоне приёма;
- на столах в зоне ожидания;
- на стойках с брошюрами;
- на стендах с информацией.

2. Требования к организации обслуживания клиентов

Основными принципами взаимодействия Общества с клиентами являются надежность и бесперебойность электроснабжения, доступность, качество обслуживания, создание комфортных условий для клиентов на основе современных технологий, под которыми понимается:

Территориальная доступность. Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания (нахождения).

Организационная доступность. Правила пользования услугами Общества должны быть прозрачны и исполнимы.

Информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Обществом носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии и иные жилищно-коммунальные услуги, оказываемые по договору биллинга. Общество размещает в офисах обслуживания и на официальном сайте информацию, необходимую клиентам согласно требованиям действующего законодательства.

2.1. Обслуживание клиентов основано на следующих принципах:

Принцип «обратной связи»:

Общество проводит изменения в своей деятельности в ответ на потребности и ожидания клиентов.

Принцип «объективности»:

- Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из принципа добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений физических лиц, а также индивидуальных предпринимателей учитывается, что у данной группы клиентов как правило нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения и иных жилищно-коммунальных услуг, оказываемых по договору биллинга.

- С целью реализации права инвалидов и других социально уязвимых групп населения на пользование услугами Общества их обслуживание, включая приём документов, организуется в доступной для клиентов форме.

- Клиентам обеспечивается защита персональных данных на основании Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Специалисты компании



обеспечивают конфиденциальность полученной информации. Допускается передача информации, документов и писем, полученных от клиентов, только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.2. Организационно-нормативное обеспечение

Общие вопросы организации системы управления взаимодействия с клиентами определяются в соответствии с Концепцией клиентоориентированной политики и стратегией развития компании.

В Обществе на все структурные подразделения, занятые в работе с клиентами, возлагаются следующие функции:

- организация клиентского обслуживания с учётом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- приём, обработка и анализ поступивших обращений;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворённости клиентов;
- сбор и предоставление руководству Компании отчётов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания;
- организация порядка на рабочем месте, в ЦОК;
- иные задачи, указанные в должностных инструкциях.

Общество предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

Для обеспечения территориальной доступности и обслуживания клиентов открыты Центры обслуживания клиентов, на которые возложены следующие функции:

- организация клиентского обслуживания с учётом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- приём, обработка и анализ поступивших обращений, контроль исполнения и организация обратной связи;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворённости клиентов качеством обслуживания;
- сбор и анализ результатов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания.

Каждое из подразделений Общества, деятельность которых затрагивает интересы клиентов, обеспечивает обслуживание клиентов в соответствии со Стандартом, осуществляет взаимодействие с другими подразделениями Общества в рамках своей компетенции, готовит предложения по улучшению обслуживания клиентов и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

Для создания и поддержания системы обслуживания клиентов Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- помещений для приёма клиентов;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчётов.

Клиентские залы (наряду с Единым контактными центром) являются источником поступления в Общество обращений, вопросов и предложений.

Для помощи структурным подразделениям фронт-офиса в организации обслуживания клиентов формируются подразделения бэк-офиса, в функции которого входит рассмотрение, обработка и выполнение заявок и обращений клиентов, поступающих через фронт-офис.

Для организации взаимодействия с клиентами используется единое корпоративное программное обеспечение офисов обслуживания клиентов (юридических лиц и населения) с возможностью доступа к единой информационной базе.

С учётом настоящего Стандарта разрабатываются следующие документы:

- регламенты оказания услуг, реагирования на жалобы и обращения, а также взаимодействия компании с органами государственной власти и другими заинтересованными сторонами при очном, заочном и интерактивном обслуживании клиентов;
- скрипт обслуживания клиентов, который включает в себя схему общения с клиентами;



- единая концепция дизайна и оформления ЦОК, в которой указываются правила оформления экстерьеров, интерьеров офисов, правила и порядок размещения раздаточного материала, правила оформления витрин;
- должностные и рабочие инструкции сотрудников, обслуживающих клиентов;
- стандартные формы статистической отчетности, положение о контроле качества обслуживания клиентов.

2.3. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами

Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- клиентоориентированность и индивидуальный подход к клиентам;
- минимизация времени, затраченного на обслуживание, в том числе посредством минимизации очных контактов с клиентами компании;
- оперативность реагирования на жалобы и обращения;
- полнота, актуальность и достоверность информации, мультиканальность предоставления информации.

В настоящем Стандарте устанавливаются следующие критерии качества клиентского обслуживания:

- полнота, актуальность и достоверность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг;
- исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом и другими организационно-распорядительными документами по реализации клиентской политики, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб клиентов;
- наличие эффективной обратной связи с клиентами, позволяющей в установленные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг.

Проводится оценка качества клиентского обслуживания по утвержденным Обществом (Филиалом/ОП) внутренним локально-нормативным актам и регламентам.

Компания несёт ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов. Подрядчик выстраивает свою работу, исходя из требований Стандарта.

2.3.1. Особенности общения с людьми с ограниченными возможностями

Сотрудники, осуществляющие очное обслуживание клиентов, при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями руководствуются ниже перечисленными правилами.

При общении необходимо:

- разговаривая с человеком с ограниченными возможностями, обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику (если они присутствуют в разговоре);
- предлагая помощь, ждать пока её примут, а затем уточнять порядок действий;
- разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, ждать, когда человек сам закончит фразу. Не поправлять его и не договаривать за него. Не делать вид, что достигнуто понимание, если на самом деле это не так. Повторить, что вы поняли, это поможет человеку продолжить беседу.

При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо:

- помнить, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Недопустимо облакачиваться на нее, толкать, катить коляску без его согласия.
- во всех случаях, например, если необходимо открыть тяжелую дверь или продвинуться по ковру с длинным ворсом, прежде чем оказать помощь, необходимо убедиться в ее необходимости, спросив у клиента;
- если вам разрешили передвигать коляску, катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;
- при беседе, по возможности, располагаться на одном уровне с клиентом. Следует избегать положения, при котором вашему собеседнику придется запрокидывать голову;



- помнить, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием, и общаться с ними соответственно.

При общении с людьми с плохим зрением и незрячими необходимо помнить:

- обязательно представиться;
- предлагая свою помощь, направлять человека, не стискивая его руку, идти рядом, не тащить человека за собой;
- предупреждать о препятствиях: ступенях, низких притолах и т.п.;
- в случае сопровождения незрячего человека собакой-поводырем не давать ей команды и не трогать ее;
- при необходимости читать незрячему человеку, сначала предупредить его об этом. Говорить нормальным голосом, не пропускать информацию, если вас об этом не попросят. Если это важный документ, не заменять чтение пересказом. Если незрячий человек должен подписать документ, прочитать его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом;
- предлагая незрячему человеку сесть, не усаживать его, а направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его руку, а дать ему возможность свободно потрогать предмет;
- не заставлять вашего собеседника вещать в пустоту, если вы перемещаетесь, предупредите его;
- заметив, что незрячий человек сбился с маршрута, не управлять его движением на расстоянии, а подойти и предложить помощь.

При общении с людьми с нарушением слуха необходимо помнить:

- для привлечения внимания человека, который плохо слышит, можно сделать знак ему рукой или прикоснуться к плечу. При беседе смотреть прямо на него;
- необходимо иметь в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам;
- говорить ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то и кричать, особенно в ухо;
- если просят повторить что-то, попробовать перефразировать предложение, можно использовать жесты;
- убедиться, что собеседник понял услышанное;
- если сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, но так, чтобы она была точно понята;
- при затрудненном устном общении можно предложить общение перепиской.

При общении с людьми с задержкой в развитии и затруднениями в общении необходимо помнить:

- использовать доступный язык, выражаться точно и по делу;
- избегать словесных штампов и образных выражений;
- предоставлять информацию «по шагам», давая вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг.

При общении с людьми, испытывающими затруднения в речи необходимо помнить:

- не перебивать и не поправлять человека, который испытывает трудности в речи;
- начинать говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль;
- задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;
- не стесняться переспросить при затруднении в общении спросить, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

2.4. Принципы урегулирования конфликтов

Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов клиентов.

Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны:

- стремиться действовать в интересах клиентов, уметь распознавать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
- стремиться не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие клиенты;
- соблюдать принцип конфиденциальности (неразглашения информации, не предназначенной для открытого доступа или пользования всеми желающими).



В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

При разрешении конфликтных ситуаций с клиентами действия сотрудников Общества, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

2.5. Обеспечение качества клиентского обслуживания

Клиентское обслуживание Обществом включает в себя:

- заключение и исполнение договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));
- прием показаний приборов учета электрической энергии и иных жилищно-коммунальных услуг, оказываемых по договору биллинга;
- начисление платы и организация получения денежных средств с клиентов за отпущенную электроэнергию, оказываемые по договору биллинга;
- организация приёма всех обращений клиентов в адрес Общества;
- информирование клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства, а также по иным жилищно-коммунальным услугам, оказываемым по договору биллинга.

3. Требования к организации очного обслуживания

3.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

Очное обслуживание клиентов осуществляется в офисах обслуживания клиентов Общества в часы работы соответствующего ЦОК (информация адресов и режима работы размещена на официальном сайте). Допускается смещение рабочего графика в зависимости от территориальных особенностей и необходимости обеспечения обслуживания в вечернее время.

Количество, потребность и места расположения ЦОК определяются Обществом, исходя из критерия численности населения зоны деятельности Общества в качестве гарантирующего поставщика, из принципа доступности очного обслуживания, пешеходной и транспортной доступности до ЦОК и обратно в течение рабочего дня для всех клиентов, проживающих в границах зоны обслуживания данных ЦОК, охвата всей зоны деятельности гарантирующего поставщика, а также исходя из требований действующего законодательства РФ.

3.2. Организация приема клиентов

Основным принципом очного обслуживания клиента является принцип «одного окна». Все регламенты и процедуры должны быть направлены на минимизацию количества дополнительных контактов клиента с компанией.

Прием клиентов производится в офисах обслуживания Общества в отведенное для этого время.

Для отдельных категорий клиентов (одинокие люди с ограниченными возможностями передвижения, ветераны ВОВ, одинокие незрячие или слабовидящие люди) осуществляется индивидуальный формат обслуживания.

Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (максимальное значение на 1 лицевой счет)
Центры обслуживания клиентов		
Обслуживание специалистом – консультация	Ожидание в очереди	8 минут
	Приём	8 минут
	Привлечение к ЦС	4 минут



Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (максимальное значение на 1 лицевой счет)
Обслуживание специалистом – кассовая операция	Ожидание в очереди	4 минуты
	Приём	4 минуты
Обслуживание специалистом – консультация и кассовая операция	Ожидание в очереди	12 минут
	Приём + привлечение к ЦС	16 минут
Общее время обслуживания клиента		не более 28 минут

Первичный прием клиентов осуществляет администратор клиентского зала. Функциями администратора может быть наделен любой сотрудник ЦОК по распоряжению руководителя. Для этого ему выделяется стойка администратора, которая устанавливается в доступном для клиентов месте, оборудованном оргтехникой и телефонной связью.

Администратор клиентского зала должен знать:

- основные нормативные документы, указанные в Стандарте;
- типовые вопросы, с которыми обращаются клиенты в компанию, и ответы на них;
- должностных лиц, которым можно переадресовать клиентов.

Администратор клиентского зала:

- обеспечивает надлежащий порядок при обслуживании клиентов и способствует сокращению очереди, поддерживает порядок в местах, отведенные для клиентов (стенд, раздаточные материалы и проч.);
- проводит первичный прием клиентов, консультирует, выявляет необходимость обращения к оператору по работе с клиентами, осуществляет диспетчеризацию;
- предлагает клиенту информационные материалы (по теме обращения и рекламного характера), бланки документов, перечни необходимой для предоставления документации, типовые формы документов, образцы заполнения документов и пр.;
- принимает документы, не требующие дополнительной проработки в клиентском зале, для дальнейшей передачи в соответствующие структурные подразделения Общества (бэк-офис), в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов (жалобы, обращения, заявления по типовой форме и пр.);
- принимает экстренные меры при возникновении экстремальных ситуаций (вызов полиции, скорой помощи, оказание первой помощи и пр.).

Администратор должен обладать достаточной компетенцией для:

- предварительных консультаций клиента;
- предложения клиенту интересующей его информации;
- использования программного обеспечения.

Стандартный алгоритм очного обслуживания клиента администратором в клиентском зале.

- Клиент обращается к администратору клиентского зала, который осуществляет предварительную консультацию клиента и оказывает услуги, не требующие обязательного общения с оператором очного обслуживания клиентов.

- Клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приёма, дающими ответы на типовые вопросы, содержащими справочную информацию, образцы заполнения документов и т.п.

- При необходимости получение консультации от оператора очного обслуживания клиентов.

Стандартный алгоритм очного обслуживания клиента без администратора в зале:

- Клиент регистрируется в электронной очереди, выбирая тему обращения;
- Обращается с вопросом к освободившемуся оператору очного обслуживания в клиентском зале;
- Оператор очного обслуживания проводит идентификацию клиента;
- Оператор очного обслуживания выполняет функции по реализации потребностей клиентов.

3.3. Требования к офисам для обслуживания клиентов

В целях повышения уровня обслуживания клиентов, Обществом разработана единая концепция



дизайна и оформления ЦОК.

Над входом здания, в котором расположен офис обслуживания клиентов, размещается фасадная вывеска Общества, выполненная в корпоративном фирменном стиле. Вход в офис обслуживания клиентов оснащается информационной табличкой с наименованием компании и информацией о режиме работы. Вход и выход (включая аварийные) офиса обслуживания клиентов должны быть оборудованы указателями и источниками аварийного освещения.

В целях безопасности сотрудников и клиентов офисы обслуживания оборудуются:

- Противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- Системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой.

Все помещения офиса обслуживания клиентов должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, регулярно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление).

В помещениях должны отсутствовать предметы, вещи, которые загромождают пространство.

Личный приём клиентов-физических лиц по общим вопросам должен осуществляться в клиентском зале ЦОК. Личный приём юридических лиц может осуществляться в клиентском зале, если это позволяет площадь помещения.

Центр обслуживания клиентов включают зоны: информационную, ожидания и обслуживания.

В клиентском зале головных офисов Общества по возможности должна присутствовать электронная очередь. В ЦОК, где количество окон обслуживания превышает пять, должен присутствовать администратор клиентского зала:

- всегда в пиковые часы;
- на «переходный период» при введении новых требований по расчёту услуги по электроснабжению, а также иных жилищно-коммунальных услуг, оказываемых по договору биллинга;
- на «переходный период» при введении новых технологий обслуживания (например, электронной очереди или иных терминалов).

Режим работы клиентского зала ЦОК должен быть удобен клиенту.

В областных центрах график работы ЦОК (минимум один ЦОК в областном центре) должен быть удлинён в вечерние часы в будни, в выходной день такой ЦОК должен работать не менее 5 часов.

В ЦОК, где количество окон обслуживания превышает два, перерыв (технический или обеденный) не может быть одновременно у всех операторов очного обслуживания.

Крупные ЦОК должны быть оснащены информационными и платёжными терминалами (при необходимости).

3.4. Требования к зданиям, где располагается клиентский зал ЦОК

Очное обслуживание организуется:

- в местах с развитой городской инфраструктурой (недалеко от ТЦ, основных магазинов и т.д.);
- по возможности на 1-ой линии домов по отношению к дороге;
- на 1-м этаже здания (оптимально);
- близко к транспортным маршрутам – не далее 500 метров от остановки общественного транспорта (в городе);
- недалеко от центральных улиц населенного пункта (в области).

Помещения ЦОК должны обеспечивать беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями (маломобильные группы населения):

- лестница входной группы оборудована поручнями (при наличии более 3 ступенек);
- вход в здание должен быть оборудован специальными устройствами, для людей с ограниченными возможностями (пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственное передвижение инвалидов), либо кнопками вызова.

При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом организуется обслуживание инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями на дому и/или используется другой способ обеспечения доступности обслуживания.

В здании и помещении ЦОК должен быть проведён необходимый текущий и капитальный ремонт, мебель офиса должна выглядеть соответственно фирменному офисному стилю компании, она не должна быть устаревшей и должна создавать впечатление современно оснащённого ЦОК.



Для безопасности сотрудников и клиентов, а также обеспечения комфортных условий обслуживания помещение оборудуется (по возможности и при необходимости):

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- физической охраной или тревожной кнопкой;
- кулерами с питьевой водой и одноразовыми стаканами;
- кондиционерами.

Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания (по возможности и при необходимости).

Элементы интерьера здания и кассовой зоны выполнены в корпоративном стиле: вывески, указатели, информационные и рекламные баннеры, стенды и стойки с информацией, витрины, иные элементы оформления здания и помещения (согласно Брендбуку Общества).

Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются:

- 1) у центрального входа в помещение:
 - вывеска с названием компании;
 - таблички с указанием компаний-участников (если организовано комплексное обслуживание);
 - табличка с информацией о режиме работы;
- 2) при наличии внутренних помещений у входа в каждое из них монтируется табличка с наименованием и перечнем вопросов, по которым ведётся приём;
- 3) по направлению к ЦОК (при необходимости) – уличные указатели, показывающие направление движения к офису очного приёма клиентов, оформленные единообразно, в корпоративном стиле компании.

Придомовая территория и входная группа находятся в надлежащем состоянии:

- около входа в офис имеется урна для мусора;
- лестница и подход к ней очищены ото льда и снега, убран мусор.

Рядом со зданием офиса по возможности должно быть обеспечено наличие бесплатной парковки для клиентов из расчета 1 машино-место на 1 операционное место сотрудника в клиентском зале (для физических и юридических лиц) или из расчёта 3 машино-места для клиентов на 10 сотрудников.

Здания должны соответствовать требованиям СанПиН, СНиП, требованиям пожарной безопасности и обеспечена безопасность внутри помещения.

3.5. Требования к помещениям для приёма клиентов и зонам клиентского обслуживания

При размещении помещения для очного приёма клиентов в одном здании с другими организациями должна обеспечиваться их взаимная планировочная изоляция:

- помещение не должно быть проходным;
- проход не должен осуществляться через помещения других организаций, (кроме мест общего пользования);
- помещение должно предусматривать независимый режим работы.

В офисах организуются отдельные зоны обслуживания для физических и юридических лиц. При невозможности организовать клиентскую зону в отдельных помещениях необходимо разделить одно помещение на зоны обслуживания.

В помещении предусмотрена операционная зона для сотрудников. Площадь операционной зоны не менее 4,5 кв. м на 1 сотрудника.

В клиентском зале должна быть оборудована зона ожидания клиентов, позволяющая разместить всех клиентов в пиковые дни (часы) приёма (оптимально). Площадь зоны не менее 4 кв. м на 1 сотрудника, обслуживающего клиента (1 место для обслуживания).

По возможности помещение должно быть обеспечено системой кондиционирования.

Должна быть обеспечена возможность доступа клиента в туалет (по требованию клиента).

Сотрудники, осуществляющие приём и обслуживание клиентов, должны сидеть к ним лицом. Столы расставляются в соответствии с этим требованием:

При обслуживании за столами со стороны клиентов должен стоять стул. Стол со стороны клиента должен быть освобождено от всех предметов, чтобы клиент имел возможность работать с документами (просмотреть/подписать документы). На столе должны быть письменные принадлежности для пользования клиентом (бумага для записей, ручки с фиксацией).

При обслуживании в «окнах» со стороны клиента должно быть предусмотрено место для работы с



документами, на стойке должны быть письменные принадлежности для пользования клиентом (ручки с фиксацией).

Должна быть обеспечена чистота помещения Центра обслуживания клиентов, входной группы (витрин и окон), чистота мобильных касс и рекламных конструкций (штендеров).

Должно быть обеспечено надлежащее состояние рабочих мест сотрудников в зоне клиентского обслуживания и иных помещениях, в которых ведется личный приём клиентов, то есть не допускается присутствие на столах личных вещей (чашек, фотографий, сувениров).

Специалистам по обслуживанию необходимо следить за тем, чтобы рабочие и рекламные материалы были аккуратно разложены.

Сотрудники клиентского зала должны быть обеспечены необходимым оборудованием и программным обеспечением рабочего места:

- компьютер с доступом на корпоративный сайт компании и в актуальную базу данных, с возможностью вносить изменения (в зависимости от вопроса клиента и прав доступа);
- возможность доступа к факсу, внутреннему телефону (для связи с иными сотрудниками компании с целью решения проблемы клиента), электронной почте.

Зона клиентского обслуживания Центра обслуживания клиентов оформляется в корпоративном стиле, в ней должно быть обеспечено наличие:

- стульев, банкетов или другой мебели для использования клиентами во время ожидания в очереди;
- не менее 1 или 2 стульев на 1 окно (стол) приёма клиентов;
- отдельного стола или выделенного места на столе специалиста для оформления документов во время ожидания приёма;
- канцелярских принадлежностей (ручек с фиксацией и бумаги для записей);
- мусорного ведра;
- кулера (по возможности);
- настенных часов.

При возможности клиентский зал может быть обеспечен:

- занимательными материалами для детей (например, бумага для рисования, карандаши, раскраски для детей, доска с мелками, стульчики и стол и т.п.);
- электронной очередью (со звуковым оповещением для людей с нарушением слуха);
- терминалами, оформленными в корпоративном стиле (платёжными, информационными);
- платёжным терминалом для оплаты пластиковой картой.

Каждый ЦОК оборудуется информационным стендом.

Каждый Центр обслуживания клиентов имеет книгу отзывов и предложений:

- Книга ежедневно просматривается ответственным специалистом.
- Каждое предложение и отзыв клиента, касающиеся обслуживания и развития деятельности компании, направляется в головной офис Компании (по территориальной расположенности) для рассмотрения. Регистрация и обработка отзывов и обращений клиентов ведется в соответствии с утвержденными локально-нормативными актами.

Каждый клиентский зал, по возможности, должен иметь зону для продажи дополнительных услуг.

Зона должна быть оборудована в корпоративном стиле и иметь:

- 1) витрину с розничными товарами (лампочки, осветительные приборы, иной ассортимент), которые может приобрести клиент;
- 2) информационный стенд с рекламой дополнительных услуг;
- 3) демонстрационный стенд с товарами или их изображениями (при наличии свободного места);
- 4) товары, заявленные в витрине и рекламе на стенде.

Витрины должны быть оформлены в соответствии с утвержденным Брендбуком Общества и Стандартом оформления точек продаж.

3.6. Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов

3.6.1. Общие принципы делового этикета

Правила делового этикета не абсолютны, они рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Неизменным в любой ситуации остается уважение к клиенту, здравый



смысл и рациональность поведения сотрудника. Сотрудник, принимающий клиента, в своём лице представляет Общество и отношение Общества к клиенту, от него зависит восприятие Общества клиентом.

Сотрудник клиентского зала должен дать качественную (квалифицированную) консультацию, предоставить информацию по тематике обращения. Вопросы по основной и общей информации по дополнительной деятельности предполагают полную обработку и предоставление ответа (решения), по дополнительной деятельности – частичную обработку и предоставление необходимых контактов; вопросы по деятельности других организаций (сетей, УК, аварийных служб) – предоставление контактов; иные вопросы – вежливый твёрдый отказ.

Сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для клиента. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с клиентами. Сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста».

Сотрудник всегда первым приветствует клиента. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к клиенту при общении с ним:

- корпус сотрудника развернут в сторону клиента;
- взгляд сотрудника направлен клиенту в глаза;
- приветливая улыбка.

Клиент подошел к сотруднику, сотруднику необходимо представиться по форме корпоративного приветствия. Например, «Здравствуйте! / Добрый день! / Добрый вечер! / Меня зовут имя. Как могу к Вам обращаться?»

Если сотрудник находится на значительном расстоянии от клиента, но взглядом они встретились, достаточно кивнуть головой, поддерживая при этом контакт глазами. Приветствуя клиента, сотрудник демонстрирует, что заметил его, и сообщает о своей готовности помочь при необходимости.

Сотрудник в процессе общения обращается к клиенту по имени и отчеству (если клиент представился или сотруднику известно его имя и отчество) и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение Общества к клиенту.

Каждый клиент требует внимания. Сотрудник относится ко всем клиентам одинаково выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

Сотрудник должен уважать точку зрения клиента вне зависимости от того, разделяет он ее или нет. Не допускается навязывание своей точки зрения, игнорирование высказываний клиента.

Иностранные слова или профессиональные термины при общении с клиентом сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что клиент полностью понимает его. Запрещается употребление просторечных или грубых выражений.

При взаимодействии с клиентом сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой клиенту информации, или если сотрудник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему клиента, то он должен:

- если для выяснения деталей требуется значительное время, то следует принять обращение и (при этом указать способ связи и точное время) уточнить удобный способ для направления ответа;
- в случае необходимости специалист самостоятельно взаимодействует с подразделениями компании для решения вопроса клиента.

Не разрешается говорить или намекать клиенту, что его проблема незначительна, и тем более сравнивать его с другими клиентами.

Форма изложения устных или письменных обращений к клиентам не должна допускать категоричных выражений, таких как «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п.

Категорически запрещается в присутствии клиентов порочить репутацию Общества, подрядных организаций и других предприятий энергетической отрасли, вести посторонние разговоры.

При выявлении ошибок, допущенных со стороны Общества или подрядных организаций, необходимо принести клиенту извинения за причиненные неудобства.

При выявлении ошибок, допущенных клиентом, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить клиенту правильный порядок действий.

При обслуживании клиента, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:



- быть к клиенту особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;
- помочь клиенту изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;
- требуемая от клиента документация должна быть минимальной;
- решать проблему с соблюдением сроков, в соответствии с настоящим Стандартом, но стремиться решить проблему, как можно быстрее.

3.6.2. Требования к специалисту по работе с клиентами

Должен обладать достаточной компетенцией и выполнять следующие функции:

- прием и консультирование клиентов;
- прием от клиентов документов для заключения договора энергоснабжения, внесения изменений в лицевого счет/договор, произведения перерасчёта;
- разъяснение, сверка и корректировка расчетов за электроэнергию;
- выдача клиенту копий документов, чистых бланков извещений, справок об отсутствии задолженности, подписанных договоров, платежных документов, дополнительных соглашений и пр.;
- прием заявок и первичная стадия оформления платных услуг;
- прием показаний прибора учета и отражение их в базе данных;
- передача документов от клиента специалистам бэк-офиса по принадлежности для рассмотрения, оформления услуги, передачи исполнителю услуги, проверяя их на соответствие предъявляемым требованиям по комплектности и достаточности.

При очном обращении клиенту может быть предоставлена либо общедоступная информация по вопросам коммунальных услуг, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с Обществом.

В завершении консультации специалист уточняет у клиента о наличии дополнительных нерешённых вопросов. Специалист информирует клиента о Цифровых сервисах компании, предлагает/оказывает помощь в установке сервиса

Сотрудники бэк-офиса вступают во взаимодействие с клиентами в том числе в следующих случаях:

- при исполнении заявки клиента на оказание ему услуг, поступившей через ЦОК или Единый контактный центр;
- при наличии разногласий по объёмам и стоимости поставленной электрической энергии (мощности) клиентам – юридическим лицам;
- по распоряжению соответствующего руководителя при образовании очереди в клиентском зале.

3.7. Требования к содержанию рабочего места

Каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в помещении ЦОК.

На рабочем месте запрещен приём пищи. Исключение составляет вода.

Недопустимо держать на рабочем месте:

- рекламную продукцию конкурентов;
- художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;
- одежду, посуду, косметику и иные предметы, не относящиеся к рабочему процессу.

Не допустимо на рабочем месте вести разговоры личного характера, в том числе по телефону.

На рабочем столе сотрудника должен располагаться настольный идентификатор с указанием должности, фамилии, имени и отчества лица, ведущего приём клиентов (приложение 1). Фотография сотрудника, используемая на идентификаторе должна соответствовать стандартам компании (серый однотонный фон, наличие дресс-кода).

Необходимо наличие бейджа с указанием наименования Общества, должности, имени, отчества (при наличии) и фамилии у руководителей отделов, заместителей руководителей отделов и сотрудников, ведущих прием клиентов.

3.8. Требования к соблюдению делового этикета сотрудниками очного обслуживания



Сотрудник, осуществляющий очное обслуживание клиентов, является лицом компании и от него зависит восприятие компании клиентами. Личное общение с клиентом является важным элементом корпоративной культуры Общества.

Сотрудники Общества при взаимодействии с клиентами должны придерживаться следующих правил эффективного общения:

- Быть доброжелательными и внимательно относиться к клиенту, следить чтобы собеседнику было комфортно воспринимать информацию (по громкости, скорости, эмоциональной атмосфере).
- В общении демонстрировать корректность и вежливость. Уйти клиент должен в хорошем расположении духа. В любой ситуации сохранять спокойствие и не выражать недовольство поведением клиента, заданным вопросом и т.п.

Поведенческие особенности при обслуживании клиентов:

- При приветствии клиента обязательна улыбка сотрудника.
- Корпус развернут в сторону клиента, взгляд направлен на клиента.
- Сидя на рабочем кресле, нельзя раскачиваться, сидеть в расслабленной позе.

Форма изложения устных обращений к клиентам:

- Сотрудник не должен допускать категорических выражений, таких как: "Вы обязаны", "Вы должны" и т.п.
- При общении с клиентом необходимо избегать непонятных терминов.
- Недопустимо повышение голоса, торопливость, высказывание нетерпения, проявление безразличия к ситуации клиента.

Культура обслуживания при выявлении ошибок:

- При выявлении ошибок, допущенных со стороны компании, необходимо принести клиенту извинения за причиненные неудобства от лица компании.
- При выявлении ошибок, допущенных клиентом, запрещается высказывать претензии, необходимо вежливо объяснить правильный порядок действий.

Обслуживание клиентов при приеме письменного заявления сотрудник ЦОК, наделенный соответствующими полномочиями, обязан придерживаться следующих методов работы:

- внимательно изучить его;
- быть внимательным к клиенту;
- помочь клиенту изложить свою претензию, дать возможность высказаться;
- при недостатке информации, изложенной в заявлении, выяснить у клиента недостающую информацию;
- известить клиента о сроке рассмотрения обращения;
- обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени для проработки и подготовки ответа.

Сотрудник должен решить вопрос клиента, предложить оптимальный вариант решения его вопроса, чтобы исключить повторное обращение.

При обсуждении принципиально важных или спорных моментов сотруднику необходимо:

- получить подтверждение, понял ли его клиент. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий клиента;
- получить подтверждение, правильно ли он понял клиента. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание.

При проведении консультации сотрудник четко и доходчиво отвечает на вопросы клиента, при необходимости кратко излагает суть в письменном виде или дает возможность клиенту самому записать основные ответы.

Рекомендуется предоставлять клиенту важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде (перечни документов, дата следующего посещения, телефон ЕКЦ).

При установлении фактов грубого обращения персонала с клиентом, оказания на него необоснованного давления, виновные сотрудники Общества привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

В конце разговора сотруднику необходимо поблагодарить клиента за визит: «Рады, что Вы к нам обратились. До свидания. Всего доброго. Хорошего дня.».



В случае проявления со стороны клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении в пределах зоны ожидания или зоны обслуживания, оператор обращается к охраннику, вызывает полицию и др.

3.9. Внутренний этикет

В рабочее время сотрудник переключает личный мобильный телефон в бесшумный / виброрежим.

Сотрудник должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами, особенно в присутствии клиентов.

Сотрудник не должен заниматься макияжем, прической, находясь на рабочем месте.

Отмечать праздники в рабочее время запрещено.

Категорически запрещается в присутствии клиентов:

- вести посторонние разговоры;
- держать личный мобильный телефон на рабочем месте;
- порочить репутацию компании и других предприятий;
- распространять служебную тайну, конфиденциальную информацию и персональные данные клиентов;
- оказывать давление, спорить, угрожать клиенту, создавать конфликтные ситуации.

3.10. Внешний вид сотрудника при очном обслуживании клиентов (дресс-код)

В целях поддержания корпоративного имиджа и фирменного стиля Общества сотрудники, непосредственно общающиеся с клиентами, должны выполнять рекомендации корпоративного дресс-кода. Дресс-код является продолжением корпоративной культуры компании.

Одежда сотрудника должна быть чистой, опрятной, выглаженной, аккуратной, неброских тонов, выдержанная в строгом деловом стиле:

- костюм или юбка (не более 10 см выше колена), брюки, жилет, пиджак - однотонных темных расцветок (темно-синий, черный);
- рубашка (у женщин) и сорочка (у мужчин) однотонного белого цвета;
- запрещается спортивная одежда, пляжная одежда, а также излишне открытая и вызывающая;
- недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также головных уборах;
- обувь сотрудника должна быть чистой и опрятной, с закрытым носком и пяткой, цвет обуви должен гармонировать с одеждой. Не допускается спортивная и пляжная обувь. В осенне-зимний период сотрудникам обязательно ношение сменной обуви;
- сотрудник, контактирующий с клиентами, должен носить бейдж в течение всего рабочего дня. Бейдж оформляется в корпоративном стиле, содержит название Общества, логотип, должность, имя, отчество (при наличии) и фамилию сотрудника;
- макияж должен быть спокойный, дневной, приглушенных тонов;
- волосы должны быть ухожены и аккуратно уложены. Длинные волосы рекомендуется убирать в низкий хвост или пучок. Креативные стрижки или окрашивание недопустимы;
- руки должны быть ухоженными, ногти - не длинными, не яркими;
- запах парфюмерии не должен быть сильно выражен;
- украшения, если они используются, должны быть неброскими. Не следует носить одновременно более 3 предметов;
- корпоративные аксессуары в виде нашейных платков для женщин и галстуков для мужчин являются элементами фирменного стиля сотрудника Общества.

4. Требования к организации заочного обслуживания

4.1. Организация инфраструктуры при заочном обслуживании

Система заочного обслуживания клиентов осуществляется по следующим каналам связи:

- телефонная связь (Единый контактный центр);
- интерактивное обслуживание (с помощью формы обратной связи на официальном сайте Общества, личного кабинета, мобильного приложения, электронной почты, социальных сетей, мессенджеров, sms);



- деловая переписка (письмо, доставленное нарочно, курьером, Почтой России или иным способом);
- линия «Сообщить о коррупции» на официальном сайте Общества;
- обращения через государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства.

Специалисты Общества, обеспечивающие заочное обслуживание потребителей, используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от потребителя, а также систематизируют и анализируют все темы обращений от клиентов. Обращения подлежат обязательной регистрации в единой системе (при наличии идентификационных сведений: адрес или ЛС, ФИО).

Основные темы обращений для обратной связи подразделяются на:

- передача показаний;
- сверка расчетов;
- заключение/изменение договора;
- оплата;
- прочие;
- иные КУ;
- замена/установка ИПУ.

4.1.1. Требования к организации обратной связи с клиентами

Под обратной связью понимается выражение клиентом степени удовлетворённости деятельностью компании в целом, либо отдельными направлениями: качеством и своевременностью предоставления услуг, обслуживающим персоналом компании и т.д.

По отношению клиента и компании обратная связь подразделяется на:

- активную (клиент является инициатором обратной связи);
- пассивную (Компания обращается к клиенту для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности компании.

Обращение клиента по одному из интерактивных каналов связи должно являться бесплатным.

Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании.

Для предоставления ответа используется указанный клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иного.

Алгоритм работы по рассмотрению обращений / жалоб клиентов регламентируется соответствующим документом и должен включать в себя следующие этапы:

- регистрация обращения / жалобы;
- сбор дополнительной информации, анализ обстоятельств;
- принятие мер по обращению / жалобе.

Пассивная обратная связь осуществляется посредством опросов (анкетирование / интервьюирование):

- письменных в Центрах обслуживания клиентов;
- по телефону;
- в личном кабинете;
- посредством системы E-mail;
- автоинформирования.

Для проведения опросов формулируется цель исследования и составляется анкета с вопросами в простой и доступной для клиента форме.

После подсчета результатов составляются отчёты для руководства компании и других заинтересованных сторон.

4.2. Правила делового этикета при телефонных переговорах



Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры Общества. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Общества у клиентов и партнеров.

При телефонных переговорах с клиентами сотрудник обязан поздороваться, назвать свое имя.

Сотруднику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого клиента была решена, и у него осталось приятное впечатление о компании.

Из-за особенностей телефонной связи сотруднику необходимо четко выговаривать слова, чтобы клиент хорошо их слышал и понимал.

Сотруднику следует следить за скоростью своей речи, т.к. слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение.

Сотруднику рекомендуется использовать приемы активного слушания, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий.

Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить клиента, во избежание недопонимания.

Сотрудник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.

Сотруднику запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия.

Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

Если клиент ждет на линии и требуется уточнение информации для предоставления ответа, необходимо предупредить клиента о приблизительном времени ожидания или предложить обратный звонок после получения информации. Сотрудник не должен разговаривать с другими сотрудниками, либо с клиентами в офисе, если на линии ждет другой клиент.

В конце общения сотруднику необходимо поблагодарить клиента за звонок.

4.2.1. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи (ЕКЦ)

Клиент может воспользоваться многоканальными телефонными номерами единого контакт-центра (ЕКЦ) Общества.

Все телефонные номера ЕКЦ доступны для звонков клиентов:

- физических лиц – круглосуточно (оператор- по графику работы ЕКЦ, интерактивная система голосового самообслуживания, тоновый набор -круглосуточно).
- юридических лиц – круглосуточно (оператор по графику работы ЕКЦ, интерактивная система голосового самообслуживания-круглосуточно).

В случае обращения гражданина по номерам ЕКЦ за получением информации о состоянии расчетов или иных персональных данных клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета и/или адрес, ФИО. В случае, если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист Общества имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

В случае, если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста Общества, специалист Общества имеет право прервать разговор, предупредив об этом клиента.

Приём звонков осуществляют специалисты ЕКЦ, при возникновении необходимости – специалисты отделений и участков.

Приём звонков от клиентов осуществляется сотрудником, для которого приём телефонных звонков является первостепенной задачей.

Решение вопроса клиента должно осуществляться оператором ЕКЦ и специалистом в Отделении или участке за один контакт – в течение 15 минут, за исключением сложных вопросов (время обслуживания превышает 15 минут или требуется консультация узкого специалиста или обращение по нескольким тематикам/нескольким лицевым счетам).

Если поступает сложный вопрос, то сотрудник записывает контактные данные клиента и обязуется перезвонить клиенту в течение рабочего дня. В случае, если решение вопроса требует больше времени, то специалист согласует с клиентом более поздний срок для предоставления ответа, но не превышающий 10 рабочих дней.

Все заочные обращения, поступающие в адрес компании, регистрируются и обрабатываются в соответствии с утвержденными внутренними локально-нормативными актами Общества (Филиала/ОП). В Центральный аппарат Компании предоставляется информация о количестве и тематике обращений.



Качественная (квалифицированная) консультативная поддержка клиентов, ответы на обращения, информирование по условиям обслуживания соответствует следующему:

- вопросы по основной деятельности предполагают полную обработку вопроса;
- вопросы по дополнительной деятельности – частичную обработку и предоставление необходимых контактов;
- вопросы по деятельности других организаций, не связанные с основной деятельностью Компании (сети, УК, аварийные службы и т.д.), – предоставление контактов (при наличии их в скриптах обслуживания);
- иные вопросы – вежливый твёрдый отказ.

Все обращения по телефону записываются, и их запись хранится не менее 6 месяцев.

Регистрация и обработка телефонных вызовов осуществляется автоматизировано или операторами ЕКЦ, прошедшими соответствующее обучение, в том числе по технике обслуживания клиентов.

Перечень вопросов, на которые оператор отвечает самостоятельно определяется соответствующим регламентирующим документом (при необходимости). Оператор для консультации использует скрипты ОП/Филиалов или информацию из «базы знаний»

Интерактивная информационно-справочная система (IVR) используется как вспомогательная функция ЕКЦ для предоставления клиентам типовой справочной информации по телефону в автоматическом режиме.

При функционировании IVR клиенту обеспечивается возможность:

- набрав номер телефона, попасть в главное меню, откуда посредством голосового меню электронного помощника или набора в тональном режиме необходимого номера перейти в интересующий пункт подменю;
- вернуться на предыдущий уровень меню или связаться с оператором;
- дождаться ответа оператора, в случае, если возникли сложности с электронным помощником или с набором в тональном режиме.

Варианты сообщений IVR должны быть ориентированы на различную степень информационной подготовленности клиента.

4.2.2. Общие требования к персоналу во время общения по телефону:

- впечатление об Обществе складывается у потребителя по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону;
- недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем 15 секунд после адресации вызова на оператора должен следовать ответ;
- отвечая на телефонный звонок, оператору необходимо вежливо поздороваться, представиться по форме корпоративного приветствия;
- телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной, грамотной;
- в случае, когда сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает присутствующего клиента, на телефонный звонок должен ответить коллега: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

Заочное обслуживание по телефону включает следующие направления:

- Обработку телефонного вызова оператором, который использует установленный перечень вопросов для самостоятельного ответа и типовые ответы. Перечень вопросов, на которые оператор отвечает самостоятельно или осуществляет соединение со специалистом Общества, определяется соответствующим регламентирующим документом. В случае поступления сложного запроса оператор действует согласно ЛНА Общества, при необходимости уточняет информацию и предоставляет ее клиенту.
- Использование интерактивной информационно-справочной системы (IVR-система). При звонке на номер телефона ЕКЦ у клиента есть возможность воспользоваться услугами интерактивного голосового меню (в том числе, когда оператор не доступен или линия занята, в выходные/праздничные дни). Далее ему необходимо следовать указаниям автоинформатора - набрав номер телефона Единого контакт центра, следовать голосовым командам тонового набора или



электронного помощника через IVR-меню, вернуться на предыдущий уровень меню или дождаться ответа оператора в случае, если возникли сложности. Варианты сообщений IVR должны быть ориентированы на различную степень информационной подготовленности клиента.

4.3. Правила делового этикета при переписке с клиентом

Деловая переписка может осуществляться как посредством почтовых писем, так и интерактивными способами.

При направлении письма по электронной почте, сотрудник всегда кратко указывает его тему.

Длина письма должна соответствовать характеру обращения, ответ краткий, емкий и по существу вопроса.

Письмо необходимо начинать с обращения к клиенту по имени и отчеству, оформлять в соответствии с законодательством и внутренними ЛНА Общества.

В ответе рекомендуется привести краткое содержание полученного запроса.

Подпись должна идентифицировать сотрудника (ФИО и должность).

4.3.1. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки

Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда клиент направляет обращение по почте.

Любое письменное обращение в Общество, поступающее по почте и полученное от потребителя, регистрируется и обрабатывается.

Письменное обращение клиента должно быть рассмотрено специалистами Общества в течение 30 календарных дней (в случае если иной срок не предусмотрен законодательством). Исполнитель Общества проверяет полноту предоставленных сведений, если данных недостаточно, связывается с клиентом по одному из указанных клиентом способов связи в целях уточнения информации и согласования времени принятия дальнейших мер по обращению.

Ответ на письменное обращение клиента должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Общества и содержать конкретную информацию по сути вопроса, заданного клиентом, контактные данные исполнителя (ФИО, телефон, адрес электронной почты) и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

Ответ на письменное обращение клиента, полученное по официальным электронным каналам связи, указанным Обществом, должен быть изложен в тексте электронного сообщения и содержать конкретную информацию по сути вопроса, заданного клиентом, контактные данные исполнителя (ФИО, должность, логотип Общества).

Действия по письменному обращению клиента не производятся в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Общества, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если в письменном обращении не указаны контактные данные.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, клиент информируется об этом (при наличии возможности).

В случае если в письменном обращении клиента содержится вопрос, на который клиенту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, клиент информируется о предоставленном ранее ответе.

Ответы на запросы, направляемые клиентам Общества, оформляются на фирменном бланке Общества с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), а также, при необходимости ответ направляется по электронной почте.

Ответ на обращение физического лица готовит специалист по работе с физическими лицами, назначенный руководителем соответствующего структурного подразделения, на обращение юридического лица – специалист по работе с юридическими лицами, назначенный руководителем соответствующего структурного подразделения.

Устанавливаются следующие типовые параметры предельной продолжительности обработки письменных обращений:



Форма взаимодействия	Критерий	Параметр
Обработка письменных обращений клиентов специалистом Общества	Регистрация, классификация обращения и передача специалисту	Не более 1 рабочего дня
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 10 рабочих дней

Для обеспечения оптимального качества обслуживания руководством компании должны учитываться следующие критерии и параметры оценки средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
ЕКЦ		
Телефонное обслуживание клиента оператором ЕКЦ	Время ожидания ответа	Не более 100 секунд
	Запрос и поиск информации о клиенте	45 секунд
	Предоставление информации по запросу (за исключением сложных вопросов)	5 минут
	Постобработка обращения	5 минут
	Время ответа на сложный вопрос (необходимо перезвонить клиенту)	В течение 1 рабочего дня или по согласованию с клиентом, но не позднее 10 рабочих дней.
Почта		
Обработка обращения специалистом	Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту	не более 1 дня
	Рассмотрение обращения с ответом по существу	не более 10 рабочих дней со дня поступления обращения

5. Требования к организации инфраструктуры интерактивного обслуживания

Система интерактивного обслуживания клиентов реализована на официальном сайте Общества. Основные разделы на официальном сайте Общества для юридических и физических лиц:

Наименование	Состав информации	Информация, содержащаяся в подразделе
Разделы на частных и юридических лиц		



Клиентам / Частным лицам, Юридическим лицам	Формы договора	Порядок заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), типовые формы договоров, перечень документов, необходимых для заключения договора.
	Тарифы и цены на электроэнергию	Информация о том, что входит в перечень услуг, каким образом и кто определяет их стоимость. Действующие тарифы, архив тарифов, Постановления Региональных энергетических комиссий региона обслуживания, нерегулируемые цены (с разбивкой по месяцам, ценовым категориям и группам потребителей), регулируемые цены, неценовые параметры, архив цен и др.
Клиентам / Частным лицам, Юридическим лицам	Товары и услуги.	<ul style="list-style-type: none">• продажа и замена приборов учёта;• продажа электротехнической продукции;• услуги электротехнической лаборатории;• АИИС КУЭ;• оказание услуг техническим персоналом.
Клиентам/ Юридическим лицам	Электронный документооборот	Процесс обмена юридически значимыми документами в электронном виде без использования бумажных носителей информации посредством операторов ЭДО
Клиентам / Частным лицам, Юридическим лицам	Нормативные документы	<ul style="list-style-type: none">• Федеральные законы;• Постановление Правительства РФ;• Жилищный кодекс РФ;• Гражданский кодекс РФ;• настоящий Стандарт обслуживания;• политика в области персональных данных АО «АтомЭнергоСбыт».
Клиентам / Частным лицам.	Электронные сервисы.	<ul style="list-style-type: none">• личный кабинет;• мобильное приложение;• электронная квитанция.
Клиентам / Частным лицам.	О коммерческом учёте	<ul style="list-style-type: none">• общий порядок;• информация о последствиях вывода из строя приборов учёта либо отсутствия приборов учёта;• расчетные способы определения объёма потребленной электрической энергии (мощности) и основания их применения.
Обратная связь		
Контакты	Обратная связь	<ul style="list-style-type: none">• автоматизированная форма для подачи обращения, жалобы, отзыва.• ответы на типовые вопросы клиентов.
Полезная информация		
Клиентам / Частным лицам, Юридическим лицам	Офисы обслуживания	<ul style="list-style-type: none">• адреса, контакты и график работы ЦОК,• прочая информация.

Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется клиентом вручную, методом прямого просмотра всех представленных информационных материалов на официальном сайте (в разделе вопросов / ответов).



На официальном сайте Общества клиент может получить ответы на часто задаваемые вопросы в режиме онлайн с помощью Виртуального помощника, для этого необходимо задать вопрос в строке поиска. Если клиент не смог найти ответ на интересующий его вопрос среди имеющихся в базе, то он может отправить вопрос специалисту компании с помощью формы обратной связи.

Обработка интерактивных сообщений клиентов производится сотрудниками Общества (Филиала/ОП) в соответствии с действующими локально-нормативными актами, Регламентами Общества (Филиалов/ОП).

После отправки клиентом обращения / жалобы на указанный им адрес электронной почты уходит письмо, в котором клиенту выражается благодарность за обращение, а также уточняется, что обращение / жалоба будет рассмотрена, после чего с ним свяжется специалист компании.

Все жалобы/обращения от клиентов компании автоматически поступают в Единое окно оператора.

Оператор проверяет полноту предоставленных по жалобе сведений, если имеются недостающие данные, связывается с клиентом по одному из указанных контактов (телефон, электронная почта) с целью уточнения информации.

Если данные клиента предоставлены верно и в полном объеме, супервизор отвечает/ перенаправляет обращения для рассмотрения.

При организации системы интерактивного обслуживания должны быть учтены следующие требования:

Форма взаимодействия	Критерий	Требования
Автоответ		
Автоответ	Автоматическая обработка и ответ на обращение	не более 1 минуты
Автоинформирование		
По телефону	Продолжительность информирования	1 минута
	Промежуток между «положительным» звонком и последующим	7 дней
	Промежуток между «отрицательным» звонком	2 часа (до положительного результата)
E-mail	Периодичность рассылки до «положительного» результата	7 дней
SMS	Длина сообщения	160 символов
	Периодичность рассылки до «положительного» результата (но в ограниченное время)	1 день (с 10.00 до 21.00)

Для обеспечения оптимального качества обслуживания руководством компании должны учитываться следующие критерии и параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
E-mail		
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа (или промежуточного ответа)	не более 3 дней



5.1. Основные требования к функционалу сервиса «Личный кабинет»:

- предоставление клиенту защищённого доступа к оперативным данным о состоянии его лицевого счёта, включая контактные данные плательщика, договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), реквизиты лицевого счёта, цены/тарифы, зафиксированные показания приборов учёта, произведённые платежи и т.д.
- обеспечение клиенту возможности передать текущие показания приборов учёта в установленные сроки;
- обеспечение клиенту возможности рассчитать сумму к оплате за электроэнергию и иные услуги, оказываемые Обществом, распечатать платёжный документ для оплаты и/или произвести оплату онлайн;
- возможность формирования отчетов платежей, начислений, переданных показаний;
- добавление дополнительных лицевых счетов этого же либо других регионов присутствия Общества.

5.2. Требования к системе автоинформирования.

Система автоинформирования клиентов предназначена для доведения типовой информации. Автодозвон может производиться как среди всех клиентов компании, так и среди отдельных групп.

Автоинформатор рекомендуется использовать для предоставления дополнительной информации для клиентов при:

- напоминании о необходимости произвести оплату накопившейся задолженности с адресным сообщением суммы долга;
- напоминании о необходимости передачи показаний приборов учёта;
- оповещении о планируемом ограничении (при необходимости);
- сообщении/уведомлении информационного характера.

Автоинформирование клиентов может производиться по следующим каналам:

- на номер телефона клиента, рассылка сообщений;
- рассылка на электронную почту (далее – E-mail);
- личный кабинет (уведомления);
- мобильное приложение (Push – уведомления).

6. Требования к организации самообслуживания

Система самообслуживания включает в себя: IVR, терминалы по приему платежей, Цифровые сервисы Общества.

При организации самообслуживания должна быть обеспечена возможность воспользоваться услугами без посещения офисов компании (онлайн), без визита в ЦОК.

Платёжные и информационные терминалы могут быть расположены на территории офисов обслуживания компании и (или) территории офисов обслуживания иных организаций.

Площадь для размещения терминала должна быть не менее 3 кв. м. на одну единицу оборудования.

При расположении терминалов на территории офисов компании должно быть обеспечено информирование клиентов сотрудником компании (администратором) о возможностях и преимуществах оплаты через платёжные терминалы.

Должно быть обеспечено наличие поясняющих материалов по использованию технических средств на информационном стенде или рядом с терминалом:

- на территории офисов обслуживания компании;
- на территории офисов иных компаний.

Нарушение в работе терминалов не может составлять более 60 минут в рабочее время.

Необходимо обеспечить предоставление клиенту чека, с данными об оплате услуг, позволяющего идентифицировать платёж, оформленного в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Необходимо обеспечить возможность предоставления клиенту услуги по автоматическому списанию средств с банковской карты для оплаты услуг компании.



7. Требования к информационному взаимодействию с клиентами

Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе Общества.

Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности Общества, информировании клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, путём размещения информации в центрах очного обслуживания или на официальном сайте Общества, а также размещении информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности Общества, возможных каналах связи и т.д.

По инициативе Общества клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания – сообщения/уведомления информационного характера.

К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества и представленных в нем компаний;
- настоящий Стандарт;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Общества;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых потребителям представляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- адреса ЦОК и режим их работы;
- порядок получения консультаций.

К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о введении режима ограничения энергопотребления;
- о приближении срока оплаты предоставленных услуг;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

Общество обеспечивает взаимодействие с клиентами в социальных сетях. Социальные сети являются неотъемлемой частью коммуникаций с клиентами с соблюдением следующих правил:

- ответу подлежат все обращения пользователей;
- соблюдение скорости реакции на обращение – не более 1 рабочего дня;
- формат ответа соответствует Tone of Voice Общества;
- соблюдение конфиденциальности и безопасности и общих требований действующего законодательства;
- мониторинг обратной связи.

Запрещается в социальных сетях:

- недооценивать важность сообщения;
- спорить с клиентами.

7.1. Взаимодействие с клиентами при оказании отдельных видов услуг

Данные требования относятся к процессу обслуживания клиентов и регламентируют основные процессы взаимодействия с клиентами.

- | |
|--|
| 1. Дополнительные требования к процедуре заключения договора энергоснабжения (купли-продажи). |
|--|



В клиентском зале		
1.1.	Выдача клиенту (физическому и юридическому лицу) перечня документов для заключения договора и бланк заявления при обращении клиента.	5 мин
1.2	<p>Проверка полноты и правильности документов на заключение договора во время обслуживания клиента.</p> <p>В клиентском зале для физических лиц: 1) если представлен полный комплект документов, согласованных с сетевой организацией, то производится: а) выдача проекта договора или б) приём документов, регистрация заявления, выдача копии принятого заявления с номером, датой приёма, ФИО сотрудника.</p> <p>2) если представлен неполный комплект документов, то производится: а) уведомление клиента о перечне недостающих документов и способах направления.</p> <p>В клиентском зале для юридических лиц: 1) если представлен полный комплект документов, то производится: а) приём документов, регистрация заявления, выдача копии принятого заявления с номером, датой приёма, ФИО сотрудника.</p> <p>2) если представлен неполный комплект документов, то производится: а) уведомление клиента о перечне недостающих документов и способах направления.</p>	10 минут на 1 лицевой счет или 1 точку подключения
1.3.	Уведомление клиента о перечне недостающих документов.	В день обращения
1.4.	Уведомление клиента об отказе в заключении оговора с указанием причин отказа.	В течение 5 рабочих дней со дня обращения.
1.5.	Передача проекта договора из бэк-офиса в зале клиентского обслуживания.	Не более чем через 10 рабочих дней с даты подачи заявления
1.6.	Выдача клиенту согласованного проекта договора.	Не более 10 рабочих дней с даты подачи заявления (для ФЛ – жилые объекты); не более 30 дней с даты подачи заявления (для ЮЛ и ФЛ – не жилые помещения (объекты))
1.7.	Отправка клиенту (заказным почтовым отправлением либо нарочно) протокола согласования разногласий и сопроводительного письма.	В течение 10 рабочих дней со дня получения протокола разногласий



По телефону		
	Уведомление сотрудником – исполнителем клиента о ходе заключения договора по поступившему заявлению.	В течение 5 рабочих дней с даты подачи заявления: - о перечне недостающих документов; - об отказе в заключении договора с указанием причин отказа
	Сообщение по телефону о стадии подготовки проекта договора.	По запросу клиента
По сети Интернет		
	Уведомление сотрудником, исполнителем о ходе заключения договора клиента по поступившему заявлению.	В течение 3 рабочих дней с даты подачи заявки: - о перечне недостающих документов; - об отказе в заключении договора с указанием причин отказа; - о готовности документов к подписанию и о необходимости для заключения договора предоставить подлинники документов (лично или иным способом); - о возможности получить документы, подписанные от лица компании, в офисе компании или иным способом, подтверждающим дату отправки.
2. Дополнительные требования к процедурам определения объёмов электрической энергии (мощности). Формирование расчётных обязательств. Доставка платёжных документов. Приём платежей.		
2.1.	Приём и первичный анализ показаний приборов учёта лично от физических и юридических лиц во время обслуживания клиента: а) внесение показаний в базу данных, фиксация даты приема и ФИО сотрудника; б) разъяснение, почему показания приборов учета не принимаются в расчет.	15 минут
2.2.	Внесение в базу данных показаний приборов учёта, предоставленных клиентом по телефону, факсу, SMS, через сайт. Фиксация даты приёма и ФИО сотрудника.	Не более 1 рабочего дня
2.3.	Разъяснение клиенту, почему показания приборов учёта не принимаются в расчёт.	Сразу при получении
2.4.	Отсутствие ошибок при внесении сотрудником в базу данных показаний приборов учёта, полученных от физических и юридических лиц.	Всегда
3. Дополнительные требования к процедурам доставки платёжных документов, приёма платежей		
3.1.	Зачисление средств, поступающих при оплате через сайт компании.	В течение 1 дня



3.2.	Сообщение клиенту о подтверждении оплаты при оплате через сайт.	В течение 5 минут с момента совершения операции
4. Перерегистрация лицевого счёта в связи со сменой собственника (приобретение новой собственности, смерть, смена фамилии и т.д.)		
4.1.	Обращение клиента в офис очного обслуживания на предмет перерегистрации лицевого счёта с предоставлением всех необходимых документов для внесения необходимых изменений.	В течение 3 рабочих дней
4.2.	Обращение клиента через личный кабинет, Интернет-приёмную или электронную почту на предмет перерегистрации лицевого счёта с предоставлением электронных копий всех необходимых документов для перерегистрации лицевого счёта.	В течение 2 рабочих дней
5. Заключение соглашения о рассрочке платежа		
5.1.	Обращение клиента в офис очного обслуживания на предмет заключения соглашения о рассрочке платежа (стандартной, без уменьшения первоначального взноса и на стандартный промежуток времени) с предоставлением необходимых документов.	В течение 20 минут
5.2.	Рассмотрение предоставленных клиентом документов и предоставление соглашения о рассрочке после оплаты клиентом согласованной части задолженности.	
5.3.	Рассмотрение возможности изменения условий заключения рассрочки платежа.	В течение рабочего дня (решение принимает руководитель ответственного подразделения)
6. Организация работы с клиентом в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения		
6.1.	Возобновление подачи коммунальной услуги по электроснабжению клиентам, проживающим в многоквартирных домах и частном секторе.	В течение 2 календарных дней, после погашения возникшей задолженности, пени и компенсации затрат на проведение работ по отключению / подключению
7. Считывание показаний с приборов учёта		
7.1.	Проверять состояние установленных и введенных в эксплуатацию индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учёта, факт их наличия или отсутствия. Проверять достоверность представленных клиентом сведений о показаниях индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учёта путем сверки их с показаниями соответствующего прибора учёта на момент проверки (в случаях, когда снятие показаний таких приборов учёта осуществляют клиенты).	В соответствии с действующими законодательными актами РФ.



8. Приём показаний приборов учёта		
8.1.	Любыми удобными для клиента способами. Подробная информация на официальном сайте www.atomsbt.ru .	Прием показаний производится ежемесячно в утвержденные законодательством даты.
9. Информирование клиента о задолженности по оплате электрической энергии, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации		
9.1.	Информирование может производиться: - посредством электронной почты; - посредством SMS; - посредством телефонной связи. Информирование об изменениях тарифов производится через электронные и печатные СМИ - в письменном виде, путём направления уведомления и извещения	Информирование посредством SMS и телефонной связи производится ежедневно с 10.00 до 21.00 по местному времени, кроме праздничных дней. По факту появления информации
10. Предоставление справки об отсутствии задолженности		
10.1.	Приём заявки на предоставление справки путём обращения в офис очного обслуживания. Оплата клиентом задолженности. Выдача справки.	15 минут
11. Информирование клиента по вопросам снабжения электрической энергией		
11.1.	Посредством: <ul style="list-style-type: none">• телефонной связи;• электронной почты.	В соответствии с режимом работы Контакт-центра и работой администратора сайта
11.2.	Письменное направление ответов на претензии и жалобы	до 10 рабочих дней.
11.3.	Центры очного обслуживания	В соответствии с утверждённым графиком работы офисов
12. Дополнительные требования к процедуре предоставления дополнительных услуг		
12.1.	Консультация по телефону об оказании дополнительной услуги из прейскуранта и передача исполнителю для проработки.	15 минут
12.2.	Сотрудник-исполнитель или куратор заявки должен связаться с клиентом по телефону для согласования времени оказания услуги с даты получения заявки и уточнения даты оплаты (при мобильной кассе), либо после проведения оплаты клиентом.	Не более 3 рабочих дней



Нормативные ссылки:

В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов и использованы нормативные ссылки на следующие документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Жилищный кодекс Российской Федерации.
3. Федеральный закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. №35 «Об электроэнергетике».
4. Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
5. Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (в ред. от 01.05.2007 г. N 65-ФЗ);
6. Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания услуг по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. №861;
7. ГОСТ 32144-2013 Межгосударственный стандарт «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения», введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации с 1 января 2014 г.
8. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», введен 10 сентября 2009 г.
9. ГОСТ 30335-95/ ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения», введен 1 июля 1994 г.
10. Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии и Правила полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утверждённые постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. № 442.
11. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждённые постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011г. № 354.
12. Постановление Правительства Российской Федерации от 6 апреля 2013 г. №344 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг».
13. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
14. ПП РФ №1119 от 01 ноября 2012 г. «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».