

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОАО «Хабаровская горэлектросеть»

_____ А.Ю. Соколов

« ____ » _____ 2013г.

СТАНДАРТ
ОАО «ХАБАРОВСКАЯ ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ»
ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Область применения
- 1.2. Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте
- 1.3. Цели Стандарта
- 1.4. Ответственность
- 1.5. Порядок внесения изменений в Стандарт

2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ОАО «ХАБАРОВСКАЯ ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ» С КЛИЕНТАМИ

- 2.1. Принципы взаимодействия с клиентами
- 2.2. Организационно-нормативное обеспечение
- 2.3. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами
- 2.4. Порядок взаимодействия с клиентами
- 2.5. **Организация очного обслуживания**
 - 2.5.1. Этикет общения с клиентом
 - 2.5.2. Требования к помещениям для приема клиентов
 - 2.5.3. Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов
 - 2.5.4. Принципы урегулирования конфликтов
- 2.6. **Организация заочного обслуживания**
 - 2.6.1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания
 - 2.6.2. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи
 - 2.6.3. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством почтовой переписки
 - 2.6.4. Организация виртуального (интерактивного) обслуживания
- 2.7. **Требования к организации обратной связи с клиентами**

3. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ ОАО «ХАБАРОВСКАЯ ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ»

4. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ОАО «ХАБАРОВСКАЯ ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ»

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Стандарт для обслуживания потребителей электрической энергии (далее - Стандарт) применяется компанией ОАО «Хабаровская горэлектросеть». Стандарт устанавливает общие требования к клиентскому обслуживанию, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания, и определяет специфику работы с клиентами при осуществлении уставных видов деятельности Общества.

Стандарт доводится до сведения клиентов и других заинтересованных сторон путем публикации на официальном веб-сайте компании, размещения в местах очного обслуживания клиентов и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

1.1 Область применения

1.1.1 Настоящий Стандарт для обслуживания потребителей электрической энергии является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами при оказании услуг в сфере энергоснабжения и реализации дополнительных (энергосервисных) услуг.

1.1.2 Стандарт обязателен для исполнения отделами и структурными подразделениями ОАО «Хабаровская горэлектросеть».

1.2 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Общество (компания) – открытое акционерное общество «Хабаровская горэлектросеть» (далее ОАО «ХГЭС»).

Потребитель (клиент) – лицо, заключившее в установленном порядке договор энергоснабжения, или обратившееся в Общество за услугой технологического присоединения объектов электросетевого хозяйства и другие услуги.

Очное обслуживание – обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками компании.

Заочное обслуживание – обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками компании, в том числе по телефону и почте, электронной почте.

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

Сетевая организация - организации, владеющая на праве собственности или на ином установленном федеральными законами основании объектами электросетевого хозяйства, с использованием которых такая организация оказывают услуги по передаче электрической энергии и осуществляют в установленном порядке технологическое присоединение энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к электрическим сетям, а также осуществляющая право заключения договоров об оказании услуг по передаче электрической энергии с использованием объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих другим собственникам и иным законным владельцам и входящих в единую национальную (общероссийскую) электрическую сеть;

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 т.п.

Интерактивное обслуживание – форма заочного обслуживания клиентов с использованием сети Интернет.

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

Энергосбережение – реализация организационных, правовых, технических, технологических, экономических и иных мер, направленных на уменьшение объема используемых технических ресурсов при сохранении соответствующего полезного эффекта от их использования (в том числе объема произведенной продукции, выполненных работ, оказанных услуг).

1.3 Цели Стандарта

1.3.1 Цели настоящего Стандарта:

1.3.1.1 Установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия ОАО «ХГЭС» и клиента.

1.3.1.2 Повышение удовлетворенности клиентов качеством обслуживания в результате:

- экономии времени и усилий клиента;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- упрощения процедуры взаимодействия с клиентом.

1.4 Ответственность

Ответственность за соблюдение Стандарта возлагается на:

1.4.1 Начальников отделов и структурных подразделений в рамках исполнения должностных инструкций и выполнения ключевых показателей эффективности, проведения мониторинга качества обслуживания клиентов.

1.4.2 Сотрудников Общества, обслуживающих клиентов в рамках исполнения должностных инструкций.

1.5 Порядок внесения изменений в Стандарт

1.5.1 Стандарт вводится в действие по распоряжению директора ОАО «ХГЭС».

1.5.2 Все изменения и дополнения в Стандарт и его приложения вводятся в действие распоряжением директором ОАО «ХГЭС».

2 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ОАО «ХАБАРОВСКАЯ ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ» С КЛИЕНТАМИ

2.1 Принципы взаимодействия с клиентами

2.1.1 Основными принципами взаимодействия ОАО «ХГЭС» с клиентами являются:

– Организационная доступность. Правила пользования услугами ОАО «ХГЭС» прозрачны и исполнимы.

– Информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с компанией носит публичный характер и предоставляется в доступной форме.

2.1.1.1 Обслуживание клиентов ОАО «ХГЭС» основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности компании в ответ на потребности и ожидания клиентов.

2.1.1.2 Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений.

2.1.1.3 Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное.

2.1.1.4 Клиентам обеспечивается защита персональных данных. Компания использует полученную от клиентов персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона, исключительно с целью организации электроснабжения либо оказания дополнительных услуг.

2.2 Организационно-нормативное обеспечение

2.2.1 Система обслуживания клиентов в компании организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований клиентов ОАО «ХГЭС» в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

2.2.2 ОАО «ХГЭС» предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из двух типов каналов информационного взаимодействия (очного и заочного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

2.2.3 Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания клиентов компания обеспечивает наличие:

– квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;

– единого программного обеспечения с возможностью выхода в единую информационную базу;

– помещений для приема клиентов;

– компьютерного оборудования для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;

2.3 Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами

2.3.1 Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к клиентам, в том числе к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов клиентов и компании;
- оперативность реагирования на жалобы и устранение выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- мультиканальность предоставления информации.

2.3.2 Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг энергоснабжения и дополнительных услуг являются:

- обеспечение качества услуг;
- обеспечение качества и предоставления гарантий выполненных работ, оказанных дополнительных услуг;
- обеспечение качества клиентского обслуживания;
- индикаторы качества.

2.3.3 В настоящем Стандарте устанавливаются следующие индикаторы качества клиентского обслуживания:

2.3.3.1 Полнота, актуальность, доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг.

2.3.3.2 Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб.

2.3.3.3 Наличие эффективной обратной связи с клиентами, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы.

2.3.4 Компания несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов.

2.4. Порядок взаимодействия с потребителями

№ п/п	Содержание вида деятельности	Требования к выполнению	Ответственные подразделения ОАО «ХГЭС»
1	Рассмотрение заявки на технологическое присоединение	В течение 5-х дней после получения обращения	ОТП и ПР
2	Уведомление потребителя о недостающих документах	В течение 6 дней после получения обращения	ОТП и ПР
3	Разработка технических условий, анализ затрат	В течение 20 дней	ОТП и ПР, ОУИ

4	Согласование технических условий в компании	В течение 2 дней	Главный инженер, ОТП и ПР, профильные подразделения
5	Согласование и корректировка технических условий в случае необходимости внесения изменений	В течение 15 дней с момента повторного обращения заявителя	Главный инженер, ОТП и ПР, профильные подразделения
6	Подготовка договора технологического присоединения	В течение 2-х дней	ОТП и ПР
7	Предоставление заявителю подписанного со стороны сетевой организации проекта договора технологического присоединения	В течение 30 дней с момента получения полного пакета документов от заявителя	ОТП и ПР
8	Выполнение проектно-изыскательных (ПИР) и строительно-монтажных работ (СМР) по объекту технологического присоединения. Контроль за ходом ПИР и СМР.	В соответствии с установленными сроками присоединения энергопринимающих устройств различной мощности (Постановление Правительства РФ от 27.12.2004 № 861) и условиями договора технологического присоединения	ОКС
9	Предоставление на подпись заявителю акта разграничения балансовой принадлежности электрических сетей и эксплуатационной ответственности сторон и согласованной однолинейной схемы электроустановки (электроснабжения объекта)	В течение 5 дней с момента выполнения соответствующих пунктов технических условий сетевой организацией	СКУ, РЭС-1, РЭС-2, РЭС-3 (в зоне территориальной ответственности)
10	Предоставление на подпись заявителю акта выполнения	В течение 15 дней с момента подачи заявителем заявки на	ОКС;

	технических условий	осмотр (обследование) электроустановки	РЭС-1, РЭС-2, РЭС-3 (в зоне территориальной ответственности)
11	Предоставление на подпись заявителю акта осмотра (обследования) электроустановки	В течение 1 5 дней с момента подачи заявителем заявки на осмотр (обследование) электроустановки	ОКС
12	Предоставление на подпись заявителю акта о технологическом присоединении по факту выполнения условий договора	В течение 3-х дней с момента технологического присоединения	ОТП и ПР
13	Прием приборов учета, оформление акта разграничения балансовой принадлежности электрических сетей и эксплуатационной ответственности сторон	В течение 5 дней с момента выполнения соответствующих пунктов технических условий сетевой организацией	СКУ, РЭС-1, РЭС-2, РЭС-3 (в зоне территориальной ответственности)
14	Проведение ремонта (замены) приборов учета на границах эксплуатационной ответственности ОАО «ХГЭС» при выявлении их неисправности	В течение пяти рабочих дней, не считая дня регистрации обращения об обнаружении неисправности	СКУ
15	Снятие показаний прибора учета электрической энергии	Каждый месяц дистанционным способом	СКУ
16	Ограничение, прекращение и возобновление снабжения электрической энергией	В соответствии с условиями публичного договора энергоснабжения, а также законодательства Российской Федерации	СКУ, РЭС-1, РЭС-2, РЭС-3 (в зоне территориальной ответственности)

2.5 Организация очного обслуживания

Прием клиентов – физических лиц организуется в управлении ОАО «ХГЭС» по адресу: г. Хабаровск, пер. Облачный, 3.

Работники отвечают на звонки клиентов, ведут личный прием. Секретарь регистрирует входящую корреспонденцию.

Заявки на осмотр (обследование) электроустановок регистрируются в отделе капитального строительства (ОКС)

2.5.1 Этикет общения с клиентом

2.5.1.1 Личное общение с клиентом является важным элементом корпоративной культуры Общества. Сотрудник, принимающий клиента, является лицом компании, от него зависит восприятие Общества клиентом.

2.5.1.2 Принимая клиента, сотрудник, в соответствии с Регламентом, обязан:

- поприветствовать клиента;
- в вежливой форме узнать имя и отчество клиента, обращаться к нему во время разговора по имени и отчеству;
- внимательно выслушать клиента;
- отвечать на вопросы клиента вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
- выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив клиента подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;
- при невозможности решить вопрос на месте - перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Отказ в решении вопроса клиента должен быть аргументирован и предложены действия для решения вопроса;
- не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для клиента терминов, не допускать в разговоре с клиентом неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к проблемам клиента.

2.5.1.3 При приеме от клиента письменного заявления сотрудник, наделенный соответствующими полномочиями, обязан:

- обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением клиента о сроках подготовки ответа. При желании клиента предоставить копию заявления с данными ФИО принявшего заявления и датой.

2.5.1.4 При телефонных переговорах с клиентами сотрудник обязан поздороваться, назвать наименование организации и свою фамилию. Если суть вопроса не относится к компетенции сотрудника, необходимо направить клиента для получения полной информации к компетентному специалисту.

2.5.1.5 Форма изложения устных обращений к клиентам не допускает:

- использование категоричных выражений, разговорной и нецензурной лексики;
- повышение голоса, предъявление претензий, ответов на телефонные звонки, проявления торопливости, безразличия, использование непонятных для клиента терминов и тому подобное.

2.5.1.6 Категорически запрещается в присутствии клиентов порочить репутацию компании, подрядных организаций и других предприятий энергетической отрасли, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания клиента.

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

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

- быть к клиенту особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;

- дать возможность клиенту спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;

- требуемая от клиента документация должна быть минимальной;

- решать проблему в кратчайшие сроки;

- анонимные жалобы в целях анализа и статистики обращений рассматривать в отдельном порядке.

2.5.1.9 Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к клиенту, при общении с ним:

- корпус сотрудника развернут в сторону клиента;

- взгляд сотрудника направлен клиенту в глаза;

- необходимо улыбаться клиенту.

2.5.1.10 При установлении фактов грубого обращения персонала с клиентом, оказания на него необоснованного давления и угроз временного прекращения подачи электроэнергии виновные сотрудники компании и/или подрядных организаций привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

2.5.1.11 В случае проявления со стороны клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении сотрудник Общества вызывает сотрудника охраны для осуществления вывода клиента за пределы зоны ожидания или зоны обслуживания и в вежливой, но настойчивой форме просит его удалиться. В крайнем случае может быть вызван наряд полиции.

2.5.2 Требования к помещениям для приема клиентов

2.5.2.1 Размещение информационных указателей, оформленных в едином корпоративном стиле:

- на фасаде здания размещается вывеска Общества, выполненная в соответствии с требованиями утвержденного фирменного стиля, табличка с информацией о режиме работы;

- таблички с номерами кабинетов.

2.5.2.2 Вход и выход (включая аварийный) из помещения должны быть оборудованы указателями и источниками аварийного освещения.

2.5.2.3 В целях безопасности сотрудников и клиентов помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.5.2.4 Требования к внутреннему оформлению помещений:

- наличие информационных стендов;

- наличие сидячих мест для удобства ожидания клиентов Общества;

- наличие мест для заполнения документов.

2.5.3 Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов

2.5.3.1 Требования к содержанию рабочего места:

- каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в офисном помещении;
- недопустимо на рабочем месте держать: рекламную продукцию фирм-конкурентов; художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности; одежду, посуду, косметику;
- на рабочем месте сотрудникам необходимо иметь бланки для письменных заявлений клиентов, а также ручку и бумагу;

2.5.3.2 Требования к внешнему виду:

- стиль одежды сотрудников - деловой (классический);
- недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также головных уборах;

2.5.4 Принципы урегулирования конфликтов

2.5.4.1 Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов потребителей.

2.5.4.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники ОАО «ХГЭС» обязаны:

- стремиться действовать в интересах потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители;
- соблюдать принцип конфиденциальности.

2.5.4.3. 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.

2.5.4.4. При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями действия сотрудников ОАО «ХГЭС», включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

2.5.4.5 Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения клиентов, стремясь обеспечить потребителей наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

2.6 Организация заочного обслуживания

2.6.1 Организация инфраструктуры заочного обслуживания

2.6.1.1 Система заочного обслуживания включает следующие каналы связи:

- телефонная связь
- почта (почтовая переписка);
- виртуальный (Интернет-сайт);
- электронная почта.

2.6.1.2. Все заочные обращения, поступающие в адрес Общества, регистрируются и в установленном порядке распределяются исполнителям в соответствии с компетенциями для решения вопросов.

2.6.1.3 Типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий		Параметр (среднее значение)	
Телефонная связь	Взаимные представления		0,5 мин.	не более 2,5 минут
	Выяснение цели		от 0,5	
	Предоставление информации по запросу		мин. до 2	
	Завершение разговора		мин.	
Почта	Обработка обращения	Регистрация, передача руководству компании, начальнику ОПЭН, специалисту группы	не более 5 дней	не более 30 дней
		Рассмотрение обращения, проведение расчета задолженности (при необходимости), оформление ответа	не более 25 дней	
Электронная почта (E-mail)	Рассмотрение обращения и оформление ответа		не более 30 календарных дней	

2.6.2 Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи

2.6.2.1. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с клиентами, указываются на платежных документах, информационных стендах, размещенных в зданиях ОАО «ХГЭС», официальном сайте Общества.

2.6.2.2 Телефоны для прямого телефонного контакта со специалистами доступны для звонков потребителей в часы работы согласно общему рабочему графику ОАО «ХГЭС».

2.6.2.3. В случае, если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста ОАО «ХГЭС» или Общества, специалист имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

2.6.2.4 Звонок для клиента является бесплатным.

2.6.2.5 Прием вызовов осуществляется в режиме:

С 08-00 до 17-00 понедельник-пятница; обеденный перерыв с 12⁰⁰ до 13⁰⁰

Выходной: суббота, воскресенье, праздничные дни.

2.6.2.6 Специалисты отделов и структурных подразделения должны владеть технологией работы и взаимоотношений с клиентами.

2.6.2.7 При ответах на вопросы клиентов, специалисты должны использовать справочник типовых вопросов и ответов, что позволяет ускорить и унифицировать процесс обслуживания клиентов по телефону и исключить возможность искажения предоставляемой им информации.

2.6.2.8 Деловой этикет при телефонных переговорах

➤ Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры Общества. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Общества у реальных и потенциальных клиентов и партнеров, чем содействует успеху компании. Данный сотрудник обязан соблюдать правила этикета, уважительно относиться к клиенту и сохранять самообладание в любой ситуации.

➤ Телефонный разговор следует вести таким образом, чтобы проблема каждого клиента была решена, и у него осталось позитивное впечатление о компании. Сотрудник не должен говорить или намекать клиенту, что его проблема незначительна, либо сравнивать его с другими клиентами, проблемы которых, на его взгляд, более значимы.

➤ Сотрудник всегда первым приветствует клиента. В процессе общения следует обращаться к клиенту по имени и отчеству и на «Вы».

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

➤ Сотруднику следует следить за скоростью своей речи, так как слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение.

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

➤ При общении с клиентом иностранные слова или профессиональные термины должны употребляться сотрудником в меру и только в тех случаях, когда он уверен в том, что клиент полностью понимает, о чем идет речь. Категорически запрещается употребление слов - «паразитов», просторечных или грубых выражений.

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

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

➤ Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемых клиенту сведений, ему необходимо перепроверить информацию или предложить альтернативный канал ее получения.

➤ Во избежание случайного предоставления недостоверной информации сотрудник не вправе консультировать клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

➤ Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

➤ Особое внимание следует уделять работе с жалобами клиентов:

- внимательно выслушать клиента и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;

- в обязательном порядке зафиксировать жалобу;

- сообщить клиенту стандартные сроки рассмотрения жалобы;

- сообщить клиенту, что по результатам рассмотрения жалобы с ним свяжутся.

➤ Сотрудник должен уважительно выслушать точку зрения клиента вне зависимости от того, разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания клиента.

2.6.3 Порядок заочного обслуживания потребителей посредством почтовой переписки

2.6.3.1 Письменное обращение может быть направлено потребителем по адресу пер. Облачный, 3

2.6.3.2. Любое письменное обращение регистрируется.

2.6.3.3 После регистрации документ направляется директору Общества, затем в отдел или соответствующее структурное подразделение Общества, где в дальнейшем назначаются ответственные исполнители за подготовку ответов на обращения клиентов.

2.6.3.4 Письменное обращение должно быть рассмотрено специалистами ОАО «ХГЭС» в течение 30 рабочих дней.

2.6.3.5 Ответ на письменное обращение клиента должен содержать конкретную информацию о сути заданного вопроса, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

2.6.3.6 Действия по письменному обращению клиента не производятся в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

2.6.3.7 Запросы, направляемые клиентам Общества, оформляются на фирменном бланке компании с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), фамилии и номера телефона исполнителя письма. Данный реквизит – контактная информация с целью решения вопроса, изложенного в письме.

2.6.3.8 Письменное обращение клиента не рассматривается, и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные потребителя.

2.6.4 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания

2.6.4.1 Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

- Интерактивное обслуживание организуется на базе официального веб-сайт Общества - www.khges.ru
- Интерактивное обслуживание обеспечивает:
 - возможность предоставления справочной информации большому количеству клиентов;
 - дополнительный способ взаимодействия клиентов, имеющих доступ в Интернет, с Обществом;
 - информирование клиентов о новостях Общества, изменениях в ценовой политике, изменении перечня предоставляемых услуг;
 - индивидуальный подход к каждому клиенту, благодаря предоставлению возможности ведения электронного диалога с каждым клиентом в отдельности.
- Интернет-сайт предоставляет клиенту возможность:

- провести самостоятельный поиск по разделам сайта, либо задать вопрос специалисту Общества;

- посмотреть адреса Центров приема населения;

- получить иную интересующую информацию о деятельности Общества.

2.7 Требования к организации обратной связи с клиентами

2.7.1 По отношению клиента и компании обратная связь подразделяется на:

- активную (клиент является инициатором обратной связи);

- пассивную (компания обращается к клиенту).

2.7.2 По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;

- предложения;

- отзывы о деятельности.

2.7.3 Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов (включая записи в книге отзывов предложений);

- телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;

- почта.

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

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

2.7.6 Обращение клиента по любым каналам связи является бесплатным.

3. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ ОАО «ХАБАРОВСКАЯ ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ»

3.1 Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

– массовое информационное взаимодействие;

– индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;

– предоставление информации по инициативе компании.

3.2 Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ.

3.3 Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым клиенту услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для клиента форме.

3.3.1 Консультации предоставляются по следующим вопросам:

– сроки выполнения действий, входящих в компетенцию компании;

– перечень документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию компаний;

- перечень услуг, предоставляемых Обществом;
- размер оплаты услуг (тарифы, льготы, цены);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции компании;
- иные условия предоставления отдельных видов услуг (гарантийные обязательства и др.).

3.4 Предоставление клиенту информации по инициативе Общества, как и консультации по запросу, осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

3.4.1 Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в компании.

3.4.2 На информационных стендах клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности компании.

3.4.3 Заочное информирование включает в себя процедуру обзвона клиентов, почтовую рассылку.

3.4.4 Интерактивное информирование включает в себя справочную информацию, размещенную на официальном сайте ОАО «ХГЭС».

4. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОАО «ХАБАРОВСКАЯ ГРЭЛЕКТРОСЕТЬ»

4.1 Контроль над своевременным рассмотрением обращений потребителей Общества, за сохранность данных обращений несет каждый специалист в рамках своей компетенции.

4.2 Контроль над внешним видом персонала и состоянием рабочих мест возлагается на непосредственного руководителя.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к Стандарту ОАО «Хабаровская горэлектросеть» для обслуживания потребителей электрической энергии»

ДОКУМЕНТ РАЗРАБОТАН:

Юристами Шибко Д.Г./

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по стратегическому развитию	Е.Д. Ворон
Заместитель директора по капитальному строительству	И.Е. Хованский
Начальник СКУ	О.В. Парамонов
Начальник ОТП и ПР	И.Ю. Максимова

