

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ



TATENERGOSBYT




ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел I. Общие положения	3
Раздел II. Термины и определения	4
Раздел III. Цели	6
Раздел IV. Принципы взаимодействия Общества с клиентами	8
Раздел V. Организационно-нормативное обеспечение	10
Раздел V.I. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами	12
Раздел VI. Инфраструктура очного обслуживания	14
Раздел VI.I. Организация инфраструктуры при очном обслуживании.	16
Раздел VI.II. Требования к помещениям для очного приема клиентов	17
Раздел VI.III. Организация очного приема клиентов	18
Раздел VII. Инфраструктура заочного обслуживания	20
Раздел VII.I. Организация обслуживания через многоканальный номер Контакт-центра	21
Раздел VII.II. Правила телефонного этикета для сотрудников структурных подразделений АО «Татэнергосбыт»	22
Раздел VII.III. Организация обслуживания по почте	24
Раздел VII.IV. Личный кабинет клиента	25
Раздел VIII. Организация обслуживания через интернет - сервисы	27
Раздел IX. Информационные разделы официального сайта	28
Раздел IX.I. Организация предоставления информации на сайте	29
Раздел X. Организация обратной связи с клиентами	31

Раздел I. Общие положения

1. Настоящий стандарт устанавливает базовые требования к взаимодействию гарантирующего поставщика - АО «Татэнергосбыт» (Далее – Общество) с потребителем электрической энергии, имеющим намерение заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), при осуществлении энергоснабжения (поставки электрической энергии (мощности) и оказании коммунальных услуг по электроснабжению гарантирующим поставщиком электрической энергии в пределах Республики Татарстан, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания потребителей, реагирование на обращение клиентов, обеспечение обратной связи и оценку степени удовлетворенности качеством обслуживания гарантирующим поставщиком.
2. Действие настоящего стандарта распространяется также на взаимоотношения с любым лицом, имеющим намерение заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности).
3. Настоящий стандарт является нормативным документом, устанавливающим требования к взаимодействию Общества с клиентами по предоставлению Обществом дополнительных услуг (начислению платы за жилищно-коммунальные услуги, прием оплаты).
4. Настоящий стандарт доводится до сведения клиентов и других заинтересованных сторон путем публикации на веб-сайте компании, размещения в местах очного обслуживания и другими способами, обеспечивающими доступность документа. В целях повышения качества обслуживания клиентов и приведения к единому образцу.
5. Стандарт обязателен для исполнения всеми структурными подразделениями АО «Татэнергосбыт» при выполнении профессиональных обязанностей.



Раздел II. Термины и определения

6. Используемые в настоящем стандарте термины и определения означают следующее:

«автоинформатор» – техническая система автоматического оповещения большого количества абонентов с целью доведения до них типовой информации.

"виртуальный собеседник (чат-бот)" - разновидность программного робота для письменного и (или) голосового общения с клиентами;

«заочное обслуживание» - обслуживание клиентов без личного контакта с работниками Общества (привлеченного им третьего лица);

«заявление на изменение услуг» – обращение клиента с целью изменения объема и/или качества получаемых услуг и прочее;

"интерактивный автоответчик" - голосовой помощник, интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизированной обработки обращений клиентов с помощью тонального набора или голосовых команд;

"качество обслуживания" - совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиентов;

"клиент" - потребитель электрической энергии, имеющий намерение заключить либо заключивший договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

"контакт-центр" - совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по многоканальному номеру телефона;

"личный кабинет клиента" - отдельный раздел на официальном сайте Общества или в мобильном приложении, где обеспечивается возможность создания и управления учетными записями, обмена информацией, в том числе в целях осуществления юридически значимых действий, между клиентом и Обществом в электронной форме, включая направление документов, сведений, обращений и получение информации, позволяющий предоставлять и получать дистанционный доступ к сведениям о заключенном (планируемом к заключению) договоре энергоснабжения (купли-продажи (поставке) электрической энергии (мощности), его исполнении, иным услугам, а также иной информации, предоставляемым гарантирующим поставщиком;

"мобильное приложение" - программное обеспечение Общества, предназначенное для работы в личном кабинете клиента на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах;

"обращение" - письменное или устное заявление клиента в адрес Общества по вопросам снабжения электрической энергией;

"официальный сайт гарантирующего поставщика" - информационный ресурс, объединяющий под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов и сервисов гарантирующего поставщика в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

"очное обслуживание" - обслуживание клиентов посредством личного контакта с работниками гарантирующего поставщика (привлеченного им третьего лица) осуществляется в центрах обслуживания клиентов, а также может осуществляться в иных подразделениях и (или) территориальных отделениях гарантирующего поставщика, либо привлеченного им для этих целей третьего лица;

"плательщик" – физическое лицо, в целях исполнения финансовых обязательств перед поставщиком осуществляющее внесение платежному агенту денежных средств;

"претензия (жалоба)" - обращение, содержащее информацию о ненадлежащем исполнении договорных обязательств со стороны гарантирующего поставщика и (или) требование о восстановлении нарушенных прав или охраняемых законом интересов клиента, а также заявление клиента (плательщика), содержащее указание на ненадлежащее, по мнению клиента, качество обслуживания, оказанных услуг, разногласия по расчетам за потребленные коммунальные услуги и прочее;

"смс-сообщение" - короткое текстовое сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети подвижной радиотелефонной связи и радиосвязи;

"центр обслуживания клиентов" – подразделение (офис клиентского обслуживания, территориальный участок), предназначенное для осуществления очного обслуживания клиентов по вопросам, относящимся к деятельности гарантирующего поставщика и по вопросам начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, прием оплаты, и расположенное в его зоне деятельности. Офис клиентского обслуживания, территориальный участок обслуживания клиентов. Располагаются в городах Нижнекамск, Набережные Челны и Казань.

Раздел III. Цели

7. Целями настоящего стандарта являются установление норм и правил взаимодействия Общества с клиентами, единых требований к качеству очного обслуживания и заочного обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия Общества и клиента.

Единый Стандарт регламентирует выполнение требований Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии», а также выполнение требований Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354, к обслуживанию потребителей, в том числе:

- осуществление разработки, размещения и опубликования форм договора энергоснабжения;
- заключение с потребителем (покупателем) договора энергоснабжения (порядок, сроки и т.д.);
- обеспечение наличия бесплатных телефонных или телекоммуникационных каналов связи между гарантирующим поставщиком и клиентами;
- обеспечение приема показаний приборов учета от клиентов при удаленной передаче сведений о показаниях приборов учета (телефон, интернет и др.);
- обеспечение выставления клиенту счетов на оплату коммунальных и жилищных услуг, в том числе электрической энергии, способами, допускающими возможность их удаленной передачи (почта, интернет и др.);
- обеспечение клиенту возможности внесения платы различными способами, в том числе по договору энергоснабжения непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии (для граждан);
- наличие и функционирование центров очного обслуживания потребителей (покупателей) (обслуживание посредством личного контакта с работниками организации), а также осуществление заочного обслуживания потребителей (покупателей) (обслуживание посредством безличного контакта с работниками организации, в том числе по телефону, с использованием почтовой связи, систем видео-конференц-связи (при наличии

соответствующего оборудования и технической возможности) или через сеть "Интернет"), а также обеспечение наличия бесплатных телефонных или телекоммуникационных каналов связи между гарантирующим поставщиком и потребителями;

- осуществление заочного обслуживания (обслуживание клиентов с безличным контактом с работниками организации, в том числе по телефону, почте или через интернет);

- прием показаний приборов учета;

- организация приема обращений клиентов письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, интернета, электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса клиента за 1 обращение;

- организация приема обращений клиентов по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки, а также оповещения клиентов о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки и о планируемых сроках устранения указанных нарушений.

8. Настоящий стандарт устанавливает требования к следующим процессам:

а) взаимодействие с клиентами при очном обслуживании и заочном обслуживании;

б) реагирование на обращения клиентов и обеспечение обратной связи;

в) оценка степени удовлетворенности качеством обслуживания гарантирующим поставщиком.

9. Настоящий стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством обслуживания:

а) оперативное реагирование на обращения клиентов, сокращение времени решения вопросов;

б) оптимизация затрат клиентов и гарантирующего поставщика;

в) создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиентам.

10. Единый Стандарт также должен обеспечить следующее:

- создание положительной узнаваемости фирменного стиля обслуживания;

- обеспечение лояльности клиентов и мотивирование их на рекомендации сервисов компании.

11. Ответственность за внедрение, обучение и контроль реализации Стандарта, а также положительный климат в коллективе, обеспечивающий комфортные условия для работы, возлагается на руководителей филиалов, офисов клиентского обслуживания, территориальных

Раздел IV.

Принципы взаимодействия Общества с клиентами

12. Основными принципами взаимодействия Общества с клиентами являются качество обслуживания и его доступность, под которыми понимаются:

- а) территориальная доступность - клиентам предоставляется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений, независимо от удаленности места проживания, при наличии технической возможности;
- б) организационная доступность - правила пользования услугами Общества должны быть прозрачны и исполнимы;
- в) информационная доступность - полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Общества носит публичный характер и предоставляется в доступной форме.

Клиенты информируются:

- о порядке заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;
- о порядке и способах оплаты;
- о порядке расчета стоимости электрической энергии (мощности) и услуг;
- о порядке формирования и размере тарифов (нерегулируемых цен) на электрическую энергию (мощность);
- об иных процессах, осуществляемых между гарантирующим поставщиком и клиентом.

13. Обслуживание клиентов также основано на следующих принципах:

- а) обратная связь - Общество уведомляет о результатах рассмотрения обращения клиента;
- б) объективность - обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки исходя из предположения добросовестности и разумности клиента. При рассмотрении обращений граждан, а также индивидуальных предпринимателей учитывается, что клиент не является профессиональным участником рынков электрической энергии (мощности);

энергии (мощности);

в) одно окно - за одно обращение клиент может задать несколько интересующих его вопросов и получить на каждый из них ответ по существу, а если решение вопроса требует дополнительного изучения документов, должна быть предоставлена информация о сроках и форме предоставления ответов, при этом гарантирующий поставщик вправе отказать клиенту в рассмотрении вопроса по существу в случае, если он не относится к сфере деятельности гарантирующего поставщика;

г) защита персональных данных - обработка персональных данных клиентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом "О персональных данных". Работники гарантирующего поставщика обязуются соблюдать конфиденциальность персональных данных клиентов и обеспечить безопасность персональных данных при их обработке. Передача документов и информации, полученных от клиентов, третьим лицам допускается только в предусмотренных законом случаях;

д) вежливое и уважительное отношение к клиентам (при этом гарантирующий поставщик вправе отказать клиенту в рассмотрении обращения по существу в случае, если в обращении клиента содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес гарантирующего поставщика, имуществу, жизни и (или) здоровью работников гарантирующего поставщика).

Раздел V.

Организационно– нормативное обеспечение

14. Общие вопросы организации управления взаимодействия с клиентами определяются в соответствии с локальными нормативными актами Общества.

15. Клиент имеет право выбрать любой способ информационного взаимодействия (очное, заочное) в зависимости от его индивидуальных, технических возможностей и предпочтений.

16. Система обслуживания клиентов Общества обеспечивается посредством:


- а) квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию их обслуживания;
- б) центров обслуживания клиентов - филиалов, офисов клиентского обслуживания и территориальных участков (далее - ОКО и ТУ);
- в) компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
- г) формализованных бизнес-процессов взаимодействия Общества с клиентами.

17. Обслуживание Обществом клиентов осуществляется в том числе с соблюдением следующих требований:

- а) опубликование (размещение) форм договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) на официальном сайте гарантирующего поставщика и в центрах обслуживания клиентов;
- б) обеспечение приема показаний приборов учета от клиентов способами, допускающими возможность удаленной передачи показаний приборов учета, - посредством телефона, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");
- в) обеспечение выставления клиенту счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи, - посредством почтовой связи, сети "Интернет";
- г) обеспечение клиенту возможности внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии;

д) организация приема обращений клиентов по вопросам прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения клиентов о причинах прекращения поставки электрической энергии;

е) обеспечение приема обращений клиентов по вопросам организации коммерческого учета электрической энергии.



Раздел V.I.

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;
- единый подход к клиентам независимо от социального статуса, половой принадлежности, возраста, вероисповедания;
- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе с помощью перехода от очных контактов к заочным, но не в ущерб клиенту или качеству оказываемой услуги;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации, мультиканальность ее предоставления.

Ключевым критерием оценки взаимодействия с клиентами при оказании услуг является обеспечение качества клиентского обслуживания. В Стандарте устанавливаются следующие индикаторы качества клиентского обслуживания:

- «Информативность». Полнота, актуальность и доступность информации, в том числе об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг.

Порядок оценки: оформление и своевременное обновление информации на информационных стендах и демооборудовании (выездные проверки офисов и участков).

- «Исполнительность». Реализация рассмотрения обращений и жалоб клиентов в установленные Стандартом сроки.

- «Результативность обратной связи». Разрешение возникающих в процессе деятельности клиентских вопросов, в том числе связанных с качеством и стоимостью оказываемых услуг, в разумные сроки.

Порядок оценки: результаты проведения маркетинговых исследований в офисах и участках по определению удовлетворенности качеством обслуживания разных групп клиентов (анкетирование, телефонные опросы, «Тайный покупатель»).

АО «Татэнергосбыт» несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов.



Раздел VI.

Инфраструктура очного обслуживания

18. Очное обслуживание клиентов Общества осуществляется в центрах обслуживания клиентов.

Перечень центров обслуживания клиентов, зоны обслуживания (при наличии деления на зоны обслуживания), адреса, часы работы, контактные телефоны (при наличии выделенных телефонных номеров) и адреса электронной почты (при наличии) указываются на официальном сайте Общества.

19. Режим и порядок работы центров обслуживания клиентов устанавливаются Обществом.

20. Центры обслуживания клиентов обеспечивают территориальную, организационную и информационную доступность клиентам и функционируют на основе принципов, указанных в пункте 13 настоящего стандарта.

21. Центры обслуживания клиентов выполняют следующие функции:

а) организация обслуживания клиентов с учетом положений законодательства Российской Федерации об электроэнергетике, настоящего стандарта, договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) и договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

б) организация предоставления информации, очного консультирования клиентов по всем вопросам, связанным с деятельностью гарантирующего поставщика, предоставление типовых форм документов клиенту;

в) обеспечение приема платежей от клиентов (как минимум в безналичной форме), за исключением случаев отсутствия возможности обеспечить работу платежных сервисов из-за отсутствия устойчивых каналов связи по причинам, не зависящим от гарантирующего поставщика;

г) прием заявок на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора на оказание иных услуг, а также иных документов от клиента, проверка перечня документов, проверка полноты сведений в заявке, анализ документов на соответствие требованиям к документам, установленным нормативными правовыми актами;

д) выдача клиентам документов, связанных с реализацией договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

е) прием обращений, связанных с деятельностью гарантирующего поставщика или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, сетевой организации.

22. К помещению центра обслуживания клиентов для очного обслуживания обеспечивается беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями, в рамках требований законодательства Российской Федерации.

23. Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются у центрального входа в помещение:

- вывеска с названием;
- табличка с информацией о режиме работы;

Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями.

24. Все пункты раздела применяются к третьим лицам, привлеченным Обществом на основании соответствующего договора.

Раздел VI.I.

Организация инфраструктуры при очном обслуживании

25. Система очного обслуживания клиентов состоит из обособленных территориальных подразделений – филиалы, ОКО, ООИ и ТУ АО «Татэнергосбыт».

26. Количество и месторасположение ОКО и ТУ определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания. При определении месторасположения учитывается пешеходная или транспортная доступность в течение рабочего дня для всех клиентов, проживающих в границах зоны обслуживания данного подразделения.

Примечание: исключение составляют отдаленные и труднодоступные местности.

27. Очное обслуживание клиентов Физических лиц производится в ОКО и ТУ АО «Татэнергосбыт».

Очное обслуживание клиентов Юридических лиц производится в филиалах, ОКО.

Обслуживание клиентов ведется бесплатно на русском и татарском языках, не менее 40 часов в неделю.

28. Управление компании (г. Казань) выполняет сбор и обработку информации по работе с клиентами из территориальных подразделений АО «Татэнергосбыт» для формирования сводных отчетов.

Раздел VI.II.

Требования к помещениям для очного приема клиентов

29. Очное обслуживание организуется в помещениях, оформленных в фирменном стиле компании и отвечающих всем современным требованиям, предъявляемым к удобству обслуживания и безопасности клиентов, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем техническом состоянии (ремонт, оформление).

30. Зал клиентского обслуживания должен предоставлять доступ клиентам к правовой, организационной и разъясняющей информации на соответствующих стендах и демооборудовании (в том числе о способах передачи показаний, мобильных и интернет-сервисах АО «Татэнергосбыт») и иметь интуитивно понятную навигацию.

31. Окно кассы должно соответствовать требованиям безопасности и быть удобным для передачи платежных документов.

32. ОКО или ТУ, расположенные в муниципальном образовании, обслуживающие наибольшее количество потребителей, обеспечиваются системой электронной очереди.

33. Обслуживание потребителей в иных ОКО и ТУ осуществляется в порядке живой очереди.

34. Перечень граждан, имеющих право на внеочередное обслуживание:

- Ветераны и участники ВОВ;
- Инвалиды I и II группы;
- Участники СВО и члены их семей.

Для внеочередного обслуживания необходимо предъявить документ, подтверждающий соответствующий статус.

Раздел VI.III.

Организация очного приема клиентов

35. Прием клиентов организуется в каждом обособленном территориальном подразделении АО «Татэнергосбыт».

36. Сотрудник руководствуется Единым стандартом, «Правилами делового этикета» и общепринятыми представлениями об опрятном внешнем виде.

Для специалистов АО «Татэнергосбыт», непосредственно обслуживающих клиентов, регламентирована форма одежды в едином корпоративном стиле: для женщин — белая блузка, темная юбка, брюки, пиджак (предпочтительно серого цвета), классическая обувь с закрытым носком и задником, оранжевый шейный платок с логотипом компании; для мужчин — белая рубашка, темные брюки, костюм (предпочтительно серого цвета), серо-оранжевый галстук с логотипом компании, классические ботинки. Для женщин и мужчин обязательно наличие бейджа с указанием ФИО и должности или рядом с рабочим местом настольная табличка с той же информацией.

37. На рабочем месте сотрудник является профессионалом – коммуникатором, специалистом, который предоставляет клиенту грамотные ответы. Для этого специалист должен владеть актуальной информацией (знание законов, их названия, номера статей), применяемой в работе, периодически совершенствовать компетенции, связанные с профессиональной деятельностью.

38. Основные принципы обслуживания клиентов: вежливость, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации специалист должен вести себя с клиентами вежливо, приветливо, доброжелательно, оказывать посильную помощь клиентам, заботиться о защите их персональных данных.

39. Здраваться сотруднику следует первым («имя, краткое наименование должности, Добрый день!»). Если клиент поздоровался первым, сотруднику следует повторить его приветственную фразу и представиться, узнав, как обращаться к клиенту (имя-отчество/имя).

Обращение на «Вы» в приоритете независимо от его возраста. При кратковременном контакте сотрудник может только поприветствовать клиента (без представления по имени).

Возможные варианты: «Доброе утро/день/вечер» (в зависимости от времени суток).

40. Сотруднику следует интонационно демонстрировать доброжелательный настрой в общении с клиентом. Очень важно установить доверительные отношения с клиентом. Начать консультацию можно с вопросов «Чем я могу Вам помочь?», «Что бы Вы хотели?».

Желательно спрашивать разрешение у клиента задать несколько вопросов:

«Позвольте мне задать Вам несколько вопросов, чтобы помочь с данной проблемой»

«Могу я Вам задать несколько вопросов, чтобы выяснить, какой у вас счетчик и помочь со снятием показаний?»,

«Разрешите задать несколько вопросов для разрешения сложившейся ситуации».

41. Вместо слова «извините» следует использовать фразы «прошу прощения», «сожалею».

42. Рекомендуется использовать выражения: «Вам необходимо...», «Лучший для Вас вариант...», «Вы можете...», «Вам можно...», исключить: «Вы должны...», «Вы обязаны...», замысловатые сложные фразы, профессиональные термины, сокращения (исключение: использованные клиентом).

43. Рекомендуется исключить: использование фраз «Успокойтесь», «Не нервничайте», «Разве это непонятно?», «Вы правы, но...», «У всех такая ситуация», «Может быть», «Вы ошибаетесь», «Вы меня не поняли», «Я не знаю», слова «наверное», снисходительное отношение к клиенту, критические оценки клиента, приписывание ему низменных или плохих намерений, игнорирование слов клиента.

44. Сотруднику следует предлагать помощь любому нуждающемуся в ней в пределах своей компетенции.

45. Сотрудники, обслуживающие офисы и ТУ АО «Татэнергосбыт» (сотрудники службы безопасности, уборщи(цы)ки и др.), также должны быть опрятными, вежливыми, предупредительными и доброжелательными. При обращении клиентов – направлять их к специалистам, занимающимся обслуживанием.

46. Прощаться сотруднику следует на позитивной ноте, убедившись, что вопрос клиента решен, используя следующие фразы: «Я очень рада, что мы решили Ваш вопрос!», «Я рада, что смогла Вам помочь!», «До свидания! Будем рады видеть Вас через месяц.», «До свидания, всего доброго!».

Если клиент с трудом передвигается или имеет ограниченные возможности, один из сотрудников проводит его до двери, помогает выйти.



Раздел VII.

Инфраструктура заочного обслуживания

47. Система заочного обслуживания в качестве способов информационного взаимодействия (с учетом их функциональной специфики) включает телефонную и почтовую связь. Также могут быть использованы следующие способы информационного взаимодействия:

- а) электронная почта;
- б) личный кабинет клиента;
- в) мобильное приложение;
- г) мессенджер;
- д) социальные сети;
- е) смс-сообщение;
- ж) виртуальный собеседник (чат-бот);
- з) официальный сайт гарантирующего поставщика;
- и) иные способы.

48. Информация о многоканальном телефонном номере и других контактных телефонах, по которым клиент может заочно обратиться в адрес Общества по интересующим его вопросам, а также времени работы контакт-центра размещается: на официальном сайте Общества; на платежном документе (для граждан-потребителей).

49. Почтовая переписка может использоваться для направления документации, связанной с обслуживанием в соответствии с условиями договора, либо по запросу клиента в случае, когда он в обращении просит направить ответ или документы почтовым отправлением.

50. Электронная почта Общества используется для направления обращений и предоставления ответов гарантирующим поставщиком с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации.

51. Для предоставления клиентам, обратившимся через контакт-центр, справочной информации о предоставляемых гарантирующим поставщиком услугах может использоваться в том числе интерактивный автоответчик.

52. Пункты данного подраздела применяются к третьим лицам, привлеченным гарантирующим поставщиком на основании соответствующего договора.

Раздел VII.1. Организация обслуживания через многоканальный номер Контакт-центра

53. Контакт-центр представляет единую централизованную справочную службу, обратившись в которую клиент может получить информацию посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для АО «Татэнергосбыт».

54. Обслуживание клиентов ведется бесплатно на русском и татарском языках.

55. Прием вызовов осуществляется не менее чем 5 дней в неделю в рабочее и вечернее время (общей продолжительностью не менее 8 часов в сутки).

56. Для автоматизации обработки запросов клиентов используется система голосового меню IVR.

Телефонное обслуживание оператором (ср. значения)	Время ожидания ответа	не более 10 мин.
	Запрос и поиск информации о клиенте	65 сек.
	Предоставление информации по запросу	10 мин.
	Постобработка обращения	2 мин.
Телефонное обслуживание специалистом (ср. значения)	Соединение со специалистом	60 сек.
	Предоставление информации специалистом	5 мин.

57. Номер телефона горячей линии единый на всей территории России.

58. Специалист контакт-центра проводит консультирование, опросы клиентов с целью получения информации для дальнейшей ее маркетинговой обработки и планированию своевременных мероприятий по улучшению клиентского обслуживания, введению современных способов связи с клиентами.

Раздел VII. II.

Правила телефонного этикета для сотрудников структурных подразделений АО «Татэнергосбыт»

59. Сотруднику следует снимать трубку телефона после второго-третьего звонка, не заставляя клиента ждать слишком долго. Приветствуя, сотрудник улыбается, чтобы клиент мог слышать улыбку и доброжелательность.

Представляться необходимо отчетливо, например, «Татэнергосбыт», «Ягодная слобода» (наименование ТУ обязательно для г. Казань, Набережные Челны, Нижнекамск), специалист Ирина Карпова. Добрый день!»

Продолжить говорить можно в случае, если слышно ожидательное молчание: «Слушаю Вас!».

60. Если телефонный звонок раздается в момент ведения разговора с посетителем, сотрудник может вежливо извиниться перед клиентом, перед этим дав возможность закончить фразу, и отвечать на звонок. Сотруднику не следует затягивать телефонный разговор надолго, дать позвонившему клиенту краткую справку или попросить перезвонить позже.

61. Если звонят отсутствующему в кабинете, помещении или на работе сотруднику, необходимо говорить, что его нет на месте, сообщить собеседнику, когда будет отсутствующий и спросить, нужно ли ему что-либо передать. Сотруднику следует записать сообщение на бумаге (ФИО, учреждение, по какому вопросу звонят) и обязательно передать отсутствующему коллеге.

62. При звонке клиенту сотруднику после слов приветствия необходимо также представиться, назвать отдел. Уточнить, не помешали ли ему («Удобно ли Вам сейчас разговаривать?»). Если необходимо перезвонить, сотрудник уточняет, в какое время и предлагает два варианта (если звонок вечером, то предложить время вечером и утром, если звонок утром — днем и вечером, если звонок происходит днем, то предложить время в этот день или в следующий).

63. Если сотрудник ошибся номером, ему следует постараться прояснить ситуацию, но не выпытывать номер тех, к кому попали. Лучше назвать номер, который он набрал, чтобы удостовериться, верен ли он («Прошу прощения, это номер ...»).

64. В случае телефонного обращения за получением информации о состоянии расчетов и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, у клиента необходимо попросить представиться, назвать лицевой счет и адрес. При отказе сотрудник вправе отказать в предоставлении информации.

65. При разговоре по телефону не следует:

- обращаться к незнакомому человеку на «ты» (приемлемо обращение на «Вы»);
- называть собеседника «мужчина», «женщина», «дедушка» и т.д., так как голос может быть обманчивым (можно уточнить в начале разговора, как к клиенту обращаться).
- не рекомендуется долго «висеть на телефоне», обзванивая всех знакомых.

66. Сотруднику следует вести себя так, чтобы клиент осознал, что услышан и его обращение принято, проявлять уважение и интерес к тому, что беспокоит клиента. Сотрудник должен помнить, что лояльность клиента, которую достигли за предыдущие годы, это большой труд коллектива компании.

67. По окончании разговора поблагодарите клиента за звонок («Спасибо за звонок») и при необходимости пригласите в офис обслуживания клиентов: «До свидания, будем рады видеть вас в ... (указание помещения обслуживания)».

Раздел VII.III.

Организация обслуживания по почте

68. Регистрация и обработка письменного обращения производится отделом документационного обеспечения Управления или специалистом АО «Татэнергосбыт». Подготовкой ответа занимаются сотрудники структурного подразделения компании. Ответ в печатном виде оформляется на фирменном бланке АО «Татэнергосбыт» и подписывается должностным лицом Управления или начальником участка/офиса, содержит контактные данные исполнителя.

Обработка обращения (максимальные значения, если иной срок не установлен законодательством)	Регистрация, классификация и передача обращения руководителю	не более 1 календарного дня
	Передача обращения специалисту	
	Подготовка и оформление ответа	не более 30 календарных дней
	Подготовка ответа, требующего выездной проверки и (или) запроса в стороннюю организацию	не более 30 календарных дней. В случае направления запроса в стороннюю организацию срок рассмотрения обращения может быть продлен на 30 календарных дней (с уведомлением об этом клиента, направившего обращение).

Раздел VII.IV. Личный кабинет клиента

69. Личный кабинет клиента, создаваемый гарантирующим поставщиком для каждого клиента, реализуется посредством официального сайта гарантирующего поставщика и (или) на базе мобильного приложения гарантирующего поставщика (мобильного приложения сторонней организации на основании соответствующего договора). Личный кабинет клиента является способом получения определенных видов услуг Общества посредством компьютеризированных устройств (персональный компьютер, смартфон, планшет) без посещения центра обслуживания клиентов.

70. Основные функции личного кабинета клиента для физических лиц:

- а) круглосуточный режим работы сервиса, за исключением плановых технических работ;
- б) направление заявки на заключение, изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора;
- в) направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;
- г) передача показаний приборов учета электрической энергии в формате, предусмотренном сервисом;
- д) оплата с помощью платежной карты или иных сервисов безналичной оплаты;
- е) просмотр информации о начислениях, истории совершенных платежей и переданных показаний;
- ж) возможность привязки нескольких лицевых счетов к одной учетной записи;
- з) направление в адрес гарантирующего поставщика обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации;
- и) направление клиенту уведомления об ограничении или приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;
- к) выгрузка электронной версии платежного документа;

л) предоставление в случаях и сроки, которые предусмотрены Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. N 890 "О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)", удаленного доступа к информации и минимальному набору функций интеллектуальной системы учета гарантирующего поставщика посредством сети "Интернет" в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению.

71. Основные функции личного кабинета клиента для юридических лиц:

- а) круглосуточный режим работы сервиса, за исключением плановых технических работ;
- б) направление заявки на заключение, изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии (мощности) и получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора;
- в) направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;
- г) передача показаний приборов учета в формате, предусмотренном личным кабинетом клиента;
- д) просмотр детализации начислений по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- е) просмотр истории начислений и внесенных платежей;
- ж) получение и выгрузка копий платежных документов;
- з) направление клиенту уведомления об ограничении режима потребления электрической энергии (мощности);
- и) направление в адрес гарантирующего поставщика обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации;
- к) предоставление в случаях и сроки, которые предусмотрены Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. N 890 "О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)", удаленного доступа к информации и минимальному набору функций интеллектуальной системы учета гарантирующего поставщика посредством сети "Интернет" в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению.

72. Набор функций личного кабинета клиента определяется Обществом с учетом функциональности иных систем информационного взаимодействия с клиентами. Набор функций улучшения качества обслуживания клиентов.

Раздел VIII.

Организация обслуживания через интернет - сервисы

73. Регистрация и обработка обращений посредством интернет-сервисов производится согласно установленного регламента по работе с обращениями потребителей. Ответ направляется тем же каналом связи, каким было передано обращение или жалоба. Если данный ответ представляет интерес для других клиентов, компания вправе опубликовать его на сайте, соблюдая конфиденциальность клиента, подавшего обращение, либо с указанием персональных данных клиента с его письменного согласия.

74. Прием обращений через личный кабинет физических и юридических лиц осуществляется 7 дней в неделю 24 часа.

75. Ответ по обращению клиента направляется не позднее 30 календарных дней с даты регистрации обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в стороннюю организацию срок рассмотрения обращения может быть продлен на 30 календарных дней (с уведомлением об этом клиента, направившего обращение).

76. Одним из критериев эффективного процесса взаимодействия с клиентами является полнота ответа на обращение, то есть клиент должен получить исчерпывающие ответы на все заданные в обращении вопросы.

77. Сотрудник вправе не отвечать на обращения, если:

- не указаны контактные данные (ФИО, адрес места жительства);
- в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения;
- в нем содержатся угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, членов его семьи и компании в целом;
- текст написан ни на одном из официальных языков Республики Татарстан был получен повторный вопрос, на который ранее был предоставлен ответ, при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- содержится спам.

78. Анонимные обращения регистрируются, но ответ на них не предоставляется.

79. Все обращения, поступившие в компанию, а также ответы на них являются официальной перепиской только в том случае, если заведомо известны контактные данные клиента, номер лицевого счета для физических лиц и номер договора для юридических лиц.

Раздел IX.

Информационные разделы официального сайта

80. Информационные разделы официального сайта гарантирующего поставщика включают в себя следующую информацию:

- а) документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), порядок его заключения;
- б) форма договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), а также форма договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности гарантирующего поставщика;
- в) способы, порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), в том числе без оплаты комиссии;
- г) порядок и условия приема показаний приборов учета для расчетов за потребленную электрическую энергию и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- д) возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии (ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги по электроснабжению);
- е) порядок расчета стоимости электрической энергии, предельные уровни нерегулируемых цен и их составляющие, тарифы и льготы (при наличии);
- ж) график и порядок обслуживания клиентов в центрах обслуживания клиентов, адреса и телефоны (при наличии) центров обслуживания клиентов, категории клиентов (юридические лица, индивидуальные предприниматели и (или) физические лица), которые обслуживаются в

Раздел IX.I.

Организация предоставления информации на сайте

81. На официальном сайте в общем доступе для достижения качества обслуживания клиентов располагается следующая информация:

- полное наименование юридического лица, ИНН, ОГРН;
- банковские реквизиты с указанием наименований банков, их идентификационных кодов и номеров расчетных счетов;
- номера телефонов и адрес электронной почты для обращений клиентов по вопросам, связанным со снабжением электрической энергией;
- адреса и номера телефонов ОКО, ООИ, ТУ и мест, в которых можно оплачивать услуги по электроэнергии без оплаты комиссии;
- способы заочного обслуживания клиентов;
- график работы ОКО, ООИ, ТУ и контакт-центра (не менее 8 часов в сутки);
- порядок подачи обращений, претензий, жалоб;
- перечень документов для заключения договора энергоснабжения, а также порядок его заключения с физическими, юридическими лицами (ИП);
- способы получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем для физических, юридических лиц (ИП);
- порядок расчета стоимости с указанием стоимости услуг по передаче электроэнергии для физических, юридических лиц (ИП);
- Личный кабинет для физ. и юр. лиц с возможностью просмотра информации о состоянии лицевого счета;
- сведения о действующих тарифах, льготах, порядке их применения, порядке определения цен на жилищно-коммунальные услуги, порядке определения цен на электроэнергию для каждой из обслуживаемых категорий потребителей;
- порядок смены потребителями варианта тарифа, изменения цены на электроэнергию;
- порядок оплаты электроэнергии для физических, юридических лиц (ИП);

- последствия нарушения обязательств по оплате электроэнергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима ее потребления, способ получения информации по запросу потребителя о размере задолженности по оплате электроэнергии; последствия бездоговорного и безучетного потребления электроэнергии для физических, юридических лиц (ИП);
- порядок оснащения энергопринимающих устройств приборами учета, порядок снятия и передачи показаний, информация о лицах (наименованиях организаций), на которых возложены обязанности по обеспечению осуществления указанных функций, информация о последствиях вывода из строя ПУ либо его отсутствия;
- расчетные способы определения объема потребленной электрической энергии и основания их применения;
- формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), разработанные и размещенные гарантирующим поставщиком;
- порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- способы оплаты за жилищно-коммунальные услуги;
- стандарт качества обслуживания клиентов и изменения указанного стандарта;
- ответы на часто задаваемые вопросы.

82. В случае изменений обновление информации для клиентов производится на официальном сайте.



Раздел X. Организация обратной связи с клиентами

83. Исходя из принципа «обратной связи» и доступности услуг в обслуживании клиентов используются бесплатные каналы взаимодействия (номер телефона контакт-центра, электронная почта, сайт, Личный кабинет, мобильные приложения, смс).

84. АО «Татэнергосбыт» приветствует проявление инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания. Эта информация помогает компании и ее специалистам понимать ожидания клиентов, улучшать методики предоставления качественных услуг в сфере обслуживания населения, повышать удовлетворенность клиентов.

85. Предоставление клиентом в электронном виде показаний приборов учета, подписка на электронную квитанцию и оплаты за жилищно-коммунальные услуги онлайн позволяют компании понимать, насколько востребованы те или иные интернет- и мобильные продукты.

Статистическая информация, а также мнение клиентов позволяют разрабатывать более действенные способы и каналы взаимодействия с клиентами, оцифровывать свою деятельность, повышая доверие клиентов.

86. Для изучения мнения клиентов о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводятся маркетинговые исследования: опросы, анкетирования, анонимный аудит и т.д.

87. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности клиентов доводятся до сведения руководства АО «Татэнергосбыт» и при необходимости информация об этом публикуется в открытом доступе (официальный сайт, СМИ).