

Общество с ограниченной ответственностью «ЭкоСтрой»

ПРИКАЗ № 3

г. Чайковский

25.07.2022

Об утверждении «Стандарта качества клиентов»

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении» Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», Распоряжение Правительства РФ от 02.11.2021 № 3126-р «Об отнесении муниципального образования Чайковский городской округ Пермского края у Ценовой зоне теплоснабжения»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Стандарт качества клиентов ООО «ЭкоСтрой».
2. Опубликовать на официальном сайте предприятия в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ООО «ЭкоСтрой»



А.Н. Тутынин

УТВЕРЖДЕНО:

Директор ООО «ЭкоСтрой»

Тутынин А.Н. _____

Приказ № 3 от 25.07.2022г.



СТАНДАРТ

Качества клиентов ООО «ЭкоСтрой»

ОГЛАВЛЕНИЕ

ГЛАВА 1. Общие положения.....	3
Раздел 1. Область применения.....	3
Раздел 2. Цели и задачи.....	3
Раздел 3 Термины и определения.....	4
ГЛАВА 2. Обслуживание клиентов.....	5
Раздел 1. Очное обслуживание Клиентов.....	5
Раздел 2. Заочное обслуживание Клиентов.....	5
Интернет—сайт.....	5
Телефон.....	6
Электронная почта.....	6
Личный кабинет.....	7
ГЛАВА 3. Приём показаний приборов учёта.....	8
ГЛАВА 4. Обеспечение выставления Клиенту счетов на оплату тепловой энергии.....	9
ГЛАВА 5. Организация приёма обращений Клиентов.....	10
ГЛАВА 6. Организация программы мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания клиентов.....	11

ГЛАВА 1. Общие положения

Раздел 1. Область применения

1. Настоящий стандарт качества обслуживания клиентов ООО «ЭкоСтрой» (далее — Стандарт) разработан ООО «ЭкоСтрой» (далее Компания) в целях установления основных принципов и правил качественного и своевременного очного, заочного обслуживания Клиентов, обслуживаемых компаний на основании агентских договоров.
2. Стандарт подлежит применению на территориях, где отсутствует единая теплоснабжающая организация.
Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с Клиентами Компании.

Раздел 2. Цели и задачи

1. Целью Стандарта является повышение качества обслуживания Клиентов ООО «ЭкоСтрой».
2. Стандарт определяет требования к следующим процедурам взаимодействия:
 - очное обслуживание Клиентов;
 - заочное обслуживание Клиентов;
 - заключение договора ресурсоснабжения;
 - приём показаний приборов учёта;
 - обеспечение выставления Клиенту счетов на оплату тепловой энергии, допускающими возможность их удаленной передачи;
 - обеспечение Клиенту возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами;
 - организация приёма обращений Клиентов по вопросам поставки некачественной тепловой энергии или прекращения поставки тепловой энергии, а также оповещения Клиентов о причинах поставки некачественной тепловой энергии или прекращения поставки тепловой энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;
 - организация приёма претензий, жалоб на действия Компании и иных обращений;
 - организация программы мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания Клиентов.
3. Стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности Клиентов качеством услуг путем:
 - сокращение времени обслуживания Клиентов;
 - сокращение количества повторных обращений в рамках одного события;
 - оптимизация затрат Клиентов и Компании;
 - создание комфортных условий и доброжелательного отношения к Клиенту;
 - решение вопросов Клиента в "одном окне" за одно обращение.

Раздел 3. Термины и определения

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения.

Потребители - физические и юридические лица (далее — ФЛ и ЮЛ), индивидуальные предприниматели (далее — ИП), исполнители коммунальных услуг, заключившие договор теплоснабжения (оказания коммунальной услуги) с Компанией.

Очное обслуживание — обслуживание Клиента посредством личного контакта с сотрудником Компании.

Заочное обслуживание - обслуживание Клиента без личного контакта с сотрудником Компании, в том числе по телефону, почте или через «Интернет»

ГЛАВА 2. Обслуживание Клиентов

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

- клиентоориентированность;
- высокий уровень сервиса;
- информационная доступность;
- единство информации;
- конфиденциальность;
- достоверность, полнота и своевременность информации;
- территориальная доступность.

Раздел 1. Очное обслуживание Клиентов

Очное обслуживание Клиентов осуществляется в офисе Компании. Место размещения офиса: Чайковский ГО, пос. Прикамский, ул. Солнечная, 1/5.

Раздел 2. Заочное обслуживание Клиентов

Заочное обслуживание Клиентов осуществляется по основным каналам: телефон, интернет- сайт, Личный кабинет, почта.

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

- Заочное обслуживание доступно для всех категорий Клиентов;
- Заочное обслуживание позволяет осуществить Клиенту большинство операций, не выходя из дома;
- Информация о сайте, Личном кабинете и контактных телефонах размещена в офисе, на квитанциях.
- Заочное обслуживание построено по принципу удобного, простого и информативного сервиса.

Интернет-сайт

Обслуживание посредством сайта компании основывается на следующих принципах:

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

Сайт содержит следующую информацию:

- Типовые формы договоров теплоснабжения;
- Документы, необходимые для заключения договора, порядок его заключения, порядок получения информации о статусе заключения договора с Клиентом;
- Порядок, способы и условия приема показаний приборов учета и последствия

- вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- Правила пользования различными сервисами для передачи показаний;
 - Порядок и условия внесения платежей по договору;
 - Возможные последствия нарушения Клиентом обязательств по оплате;
 - Способы оплаты в зависимости от места жительства Клиента;
 - Порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия компании;
 - График работы и месторасположение офиса компании;
 - Номера телефонов Компании;
 - Размер и порядок расчета стоимости тепловой энергии, действующие тарифы, нормативы и льготы;

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

Телефон

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

Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с Клиентами, указываются на счетах на оплату; на сайте; в Личном кабинете.

Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков Клиентов в часы работы.

Электронная почта

В Компании существует адрес электронной почты 8666@bk.ru на который Клиенты могут отправлять свои вопросы, жалобы и иные обращения.

На обращение Клиента в обязательном порядке даётся ответ в максимально возможно короткие сроки.

Не подлежат ответу письма, в которых:

- не указаны контактные данные Клиента;
- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Компании, а также членов его семьи, и одновременно отсутствует суть обращения;
- если текст обращения не поддается прочтению;
- если в 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 приведены новые доводы или обстоятельства.

Личный кабинет

На сайте функционирует Личный кабинет. Для активного использования раздела «Личный кабинет» необходимо пройти регистрацию.

Сервис позволяет Клиентам ФЛ:

- Анализировать расходы и следить за потреблением теплоэнергии и иных жилищно- коммунальных услуг.
- Передавать показания индивидуальных приборов учета.
- Получать ответ от специалиста на свое обращение.
- Просмотреть и скачать квитанцию.
- Подать заявку на оказание услуг.
- Перейти на электронную квитанцию.

Сервис позволяет Клиентам ЮЛ, ИП и ФЛ (по нежилым помещениям):

- Просматривать и скачивать счет-фактуру и ведомость энергопотребления.
- Передавать показания индивидуальных приборов учета.
- Получать ответ от специалиста на свое обращение.
- Подать заявку на оказание услуг.

ГЛАВА 3. Приём показаний приборов учёта

Для максимального упрощения процедуры передачи показаний приборов учёта, Компания обеспечивает своим Клиентам следующие способы передачи показаний.

- Через Личный кабинет на сайте компании. В специальном разделе личного кабинета представлена форма для подачи показаний приборов учёта.
- По номеру телефона .
- В офисе компании.

ГЛАВА 4. Обеспечение выставления Клиенту счетов на оплату тепловой энергии

Ежемесячно Компания обязуется предоставить Клиенту счёт за потребленную теплоэнергию.

Счёт формируется на основании данных о потреблении теплоэнергии с применением цен/тарифов, действующих на данный момент на территории обслуживания Компании.

В счетах, выставляемых Клиенту, присутствует контактный телефон и информация об иных каналах взаимодействия, по которым Клиент может задать вопросы по самому счёту, методике расчёта, изменениям в законодательстве по расчёту стоимости теплоэнергии.

При этом Клиенты Компании могут оставить свои пожелания по способу доставки счета: бумажный носитель или электронная квитанция/электронный документооборот.

Порядок и условия внесения платежей

Расчётным периодом для осуществления расчётов с Клиентами Компании является 1 календарный месяц.

Клиент вправе воспользоваться следующими способами оплаты счёта:

- Перечисление денежных средств на расчетный счет;
- Очно/заочно в любом учреждении, принимающем платежи в счёт других организаций;
- Очно/заочно в офисе компании, при наличии в нём фискального регистратора;

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

Порядок уведомления Клиентов о последствиях нарушения оплаты платежей за теплоэнергию и процедура введения режима ограничения потребления производится в соответствии с законодательством.

ГЛАВА 5. Организация приёма обращений Клиентов

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

ГЛАВА 6. Организация программы мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания Клиентов

В Компании существуют следующие инструмент для повышения качества обслуживания Клиентов:

- Анкетирование Клиентов;

Анкетирование Клиентов

Сбор информации для расчета уровня удовлетворённости производится путем проведения опросов. В Компании допустимы следующие виды опросов:

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

Независимо выбранного вида опроса его итогом является заполненная анкета. Для каждой группы Клиентов заполняется собственная анкета.