

Стандарт предприятия

Стандарт обслуживания Клиентов ООО «Иркутскэнергосбыт»

Взамен СТП 327.ОМ.003-2022,
введенного в действие приказом
от 22.04.2022 № 158

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Иркутскэнергосбыт»

_____ А.Ю. Харитонов

_____ 19.07.2026
(дата)

Наименование _____ подразделения-
разработчика: отдел маркетинга

Введен в действие приказом ООО
«Иркутскэнергосбыт» от 19.07.2026
№ 11

ООО «Иркутскэнергосбыт»



Содержание

Содержание	2
1. Общие положения.....	3
2. Область применения.....	3
3. Нормативные ссылки	3
4. Сокращения и определения	4
5. Основные цели и задачи.....	7
6. Концепция клиентоориентированной политики, ценности и принципы взаимодействия с Клиентами.....	7
7. Организационно-нормативное обеспечение	8
8. Основные параметры взаимодействия с Клиентами.....	9
9. Организация очного обслуживания.....	10
10. Организация дистанционного (заочного) обслуживания	12
11. Порядок работы с поступившими в Компанию обращениями Клиентов.....	16
12. Информационное обеспечение Клиентов	18
13. Требования к этике общения с Клиентами	19
14. Правила поведения сотрудника в конфликтной ситуации	21
15. Контроль и анализ качества обслуживания Клиентов	22
Лист регистрации изменений	23



1. Общие положения

Настоящий стандарт предприятия (СТП) разработан в рамках реализации принципов клиентоориентированности с целью стандартизации принятых в компании правил работы с Клиентами.

2. Область применения

2.1. Настоящий Стандарт обслуживания клиентов (далее - Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим требования по взаимодействию ООО «Иркутскэнерго» (далее «Компания») с Клиентами при оказании услуг в сфере электроснабжения.

2.2. Настоящий Стандарт обязателен для исполнения персоналом всех структурных подразделений ООО «Иркутскэнерго».

2.3. Настоящий Стандарт входит в состав нормативных документов системы управления ООО «Иркутскэнерго».

2.4. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с Клиентами – физическими лицами, юридическими лицами, предпринимателями без образования юридического лица, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций.

2.5. Стандарт не регламентирует взаимодействие с Клиентами на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

3. Нормативные ссылки

3.1. В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

- Гражданский Кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный Закон от 26 марта 2003 г №35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон РФ от 27.07.2006 г № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства РФ от 19 декабря 2025 года №2070 «О внесении некоторых изменений в некоторые акты правительства Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 4 мая 2012г №442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
- Постановление Правительства РФ от 29 декабря 2011г №1178 «О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике»;
- Постановление Правительства РФ от 06 мая 2011г №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- Постановление Правительства РФ от 21.01.2004 №24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»;
- ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».

3.2. Внутренние локальные документы ООО «Иркутскэнерго», разработанные с учетом Стандарта обслуживания Клиентов:

- Положение о порядке рассмотрения письменных обращений бытовых



потребителей ООО «Иркутскэнерго»;

- Свод этических стандартов работников ООО «Иркутскэнерго»;
- Регламент работы Единого энергетического информационно-справочного центра ООО «Иркутскэнерго»;
- Руководство по фирменному стилю (brand book);
- Стандарты внешнего вида сотрудников фронт-офиса ООО «Иркутскэнерго»;
- Скрипты обслуживания Клиентов;
- Положения о подразделениях, должностные и рабочие инструкции сотрудников, занятых обслуживанием потребителей;
- Методика оценки качества обслуживания Клиентов ООО «Иркутскэнерго»;
- Стандарты предприятия и Стандарты рабочих процедур.

При пользовании настоящим Стандартом целесообразно проверить действие ссылочных норм в информационной системе общего пользования – «КонсультантПлюс», «Гарант», на информационном портале ООО «Иркутскэнерго». Если ссылочная норма заменена (изменена), то при пользовании настоящим Стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом. Если ссылочная норма отменена без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

4. Сокращения и определения

4.1. В настоящем стандарте используются следующие сокращения и определения (термины):

Автоинформатор – техническая система автоматического оповещения большого количества Клиентов с целью доведения до них типовой информации.

Администратор – сотрудник, ответственный за прием клиентов и контроль хода выполнения работ в центрах очного обслуживания клиентов.

Бэк-офис – подразделения Компании, на которые возложены задачи, непосредственно не связанные с личным обслуживанием клиентов.

Бот-консультант ООО «Иркутскэнерго» (робот-консультант или программа собеседник) – бесплатный онлайн сервис, позволяющий получить доступ к наиболее востребованным услугам компании в мессенджере, на сайте и в социальных сетях.

Гарантирующий поставщик электрической энергии (далее - гарантирующий поставщик) - коммерческая организация, которой в соответствии с законодательством Российской Федерации присвоен статус гарантирующего поставщика, которая осуществляет энергосбытовую деятельность и обязана в соответствии с настоящим Федеральным законом заключить договоры энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) с любым обратившимся к ней потребителем электрической энергии либо с лицом, действующим от своего имени или от имени потребителя электрической энергии и в интересах указанного потребителя электрической энергии и желающим приобрести электрическую энергию.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Компании либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

Дистанционное (заочное) обслуживание - обслуживание Клиентов без личного контакта с сотрудниками организации, в том числе по телефону, почте или через Интернет.

Заявление - просьба Клиента о содействии в реализации его прав и законных интересов, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Общества, либо критика деятельности Общества и его должностных лиц;

Жалоба (претензия) – направленное Клиентом в адрес Компании или должностного лица Компании письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом



интересов Клиента; обращение о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

Интерактивное обслуживание - заочное обслуживание Клиентов с использованием сети Интернет в режиме текущего времени (онлайн).

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 установленных или предполагаемых потребностей Клиента.

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности Клиента.

Клиентоориентированный подход – подход к организации бизнеса, в котором достижение стратегических целей и устойчивой прибыльности компании основано, в том числе, на обеспечении лояльности клиентов. Для реализации клиентоориентированного подхода на практике проводится анализ и совершенствование бизнес-процессов с учетом потребностей и желаний Клиентов.

Консультация – предоставление информации, разъяснений и рекомендаций специалистом Клиенту по услугам, предоставляемым Компанией.

Контактный центр - совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания Клиентов по многоканальному номеру телефона. Контактный центр представляет собой единый информационно-справочный центр Компании, предназначенный для взаимодействия с Клиентами по телефону выполняя функции «одного окна» на заочном уровне. Контактный центр принимает обращения и заявки Клиентов, производит сверку расчетов, принимает показания приборов учета, осуществляет консультирование в момент обращения Клиента, в том числе по дистанционным каналам обслуживания;

Корпоративная страница Компании в социальной сети – единая среда для Клиентов (подписчиков) Компании в социальной сети, позволяющая размещать полезный контент (информацию), общаться с Клиентами Компании, получать отзывы и отвечать на вопросы.

Клиенты (потребители электрической и тепловой энергии, горячей и холодной воды) – лица, приобретающие (имеющие намерение приобрести) электрическую и тепловую энергию, горячую и/или холодную воду для собственных бытовых и (или) производственных нужд при заключении договоров ресурсоснабжения.

Примечание. Клиенты подразделены на две группы:

1-я группа – клиенты – физические лица и приравненные к ним в соответствии с нормативными правовыми актами в области государственного регулирования тарифов группы (категории) потребителей, приобретающие коммунальные ресурсы для личных, семейных, домашних и иных нужд по освещению, отоплению, горячему и холодному водоснабжению, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; организации - исполнители коммунальных услуг, приобретающие коммунальные ресурсы для предоставления коммунальных услуг.

2-я группа - лица, приобретающие энергоресурсы для использования в коммерческих целях и/или для производственных нужд.

Личный кабинет клиента - онлайн сервис Компании, где обеспечивается возможность создания и управления учетными записями, обмена информацией, в том числе в целях осуществления юридически значимых действий, между клиентом и Компанией 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 ресурсоснабжения, его исполнении, иным услугам, а также иной информации, предоставляемой Компанией.

Мобильное приложение ООО «Иркутскэнерго» – программное обеспечение, разработанное для платформ IOS и Android, предназначенное для работы в Личном кабинете на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах.

Методика оценки качества обслуживания Клиентов ООО «Иркутскэнерго» - стандарт Компани, регламентирующий оценку уровня качества обслуживания Клиентов-физических лиц, результаты которой служат основой для дальнейшего планирования работы компании, улучшения ее деятельности и понимания эффективности реализованных ранее мероприятий.

Мессенджер - приложение (программа) для мгновенного обмена сообщениями через интернет.

Обращение - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение Клиента в адрес ООО «Иркутскэнерго» (далее – Общество) по вопросам предоставления коммунальных услуг;

Онлайн – (от англ. on line — «на линии», «на связи», «в сети», «в эфире») - «находящийся в состоянии подключения».

Отзыв – контакт с Клиентом, целью которого является определение уровня удовлетворенности Клиента предоставленными ему услугами Компании.

Обратная связь с клиентом обеспечивается посредством анализа обращений и жалоб, проведения опросов, создания постоянно действующих рабочих групп (консультационных, наблюдательных советов) с участием разных групп Клиентов, органов государственной власти и местного самоуправления.

Очное обслуживание - обслуживание Клиентов посредством личного контакта с сотрудниками Компании, осуществляется в центрах обслуживания Клиентов, а также может осуществляться в иных подразделениях и (или) территориальных отделениях Компании либо привлеченного им для этих целей третьего лица.

Предложение - рекомендация Клиента по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению и оптимизации процедур в Компании;

Пуш-уведомления – краткие всплывающие уведомления, которые появляются в Личном кабинете Клиента (в том числе в мобильном приложении) и содержат важную для Клиента информацию.

Сайт Компании – интернет-ресурс, обеспечивающий дистанционный доступ Клиента к информации Компании ООО «Иркутскэнерго».

Скрипты обслуживания Клиентов – единые речевые стандарты, позволяющие повысить качество обслуживания Клиентов, ускорить процесс обслуживания Клиентов, свести к минимуму количество ошибок и конфликтов.

Система управления очередью – программно-аппаратный комплекс, позволяющий формализовать и оптимизировать управление потоком посетителей.

Социальные сети – онлайн-платформы (сайты), которые позволяют зарегистрированным на них пользователям размещать информацию о себе и коммуницировать между собой, устанавливая социальные связи.

СМС-сервис - мобильный сервис, позволяющий передать показания индивидуальных приборов учета, уточнить номер лицевого счета и задолженность посредством смс-сообщения.

СМС-сообщения (SMS - Short message service) - текстовые сообщения, используемые в основном для коммуникации и обмена информацией, распространяющиеся посредством мобильной телефонии и через Интернет.

СТП – стандарт предприятия.

Терминал системы управления очередью – устройство, установленное в ЦОК и позволяющее Клиенту выбрать услугу и получить талон с указанием номера очереди.



Управление по Гемба - непосредственное изучение рабочего процесса на месте. Гемба - японский термин, означающий место, где клиенты соприкасаются с предлагаемыми услугами.

Центр обслуживания клиентов (ЦОК, фронт-офис) - центр, предназначенный для приема Клиентов по вопросам энергопотребления, технологического присоединения, передачи и распределения электроэнергии, осуществления коммунальных платежей, создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания.

E-mail - электронная почта (англ. email, e-mail, от англ. electronic mail) — технология и предоставляемые ею услуги по пересылке и получению электронных сообщений (называемых «письма» или «электронные письма») по распределённой (в том числе глобальной) компьютерной сети.

5. Основные цели и задачи

5.1. Целью настоящего Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с Клиентами, единых требований к качеству обслуживания, формирующих лояльность Клиентов в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

5.2. Стандарт отражает требования к качеству обслуживания Клиентов, предусмотренные нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ, и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия с Клиентами:

5.2.1. взаимодействие с клиентами при очном и дистанционном обслуживании;

5.2.2. реагирование на обращения клиентов и обеспечение обратной связи;

5.2.3. оценка степени удовлетворенности качеством обслуживания гарантирующим поставщиком

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

– оперативное реагирование на обращения клиентов, сокращение времени решения вопросов;

– оптимизация затрат клиентов и гарантирующего поставщика;

– создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиентам.

6. Концепция клиентоориентированной политики, ценности и принципы взаимодействия с Клиентами

6.1. Ценности и принципы взаимодействия с Клиентами определяются исходя из миссии Компании – определение и выполнение обоснованных требований Клиентов (потребителей коммунальных услуг), постоянный мониторинг их ожиданий и удовлетворенности, обеспечение надежного и бесперебойного ресурсоснабжения клиентов.

6.2. Основными принципами взаимодействия Компании с Клиентами являются качество обслуживания и его доступность, под которыми понимаются:

6.2.1. территориальная доступность - Клиентам предоставляется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений, независимо от удаленности места проживания, при наличии технической возможности;

6.2.2. организационная доступность - правила пользования услугами Компании должны быть прозрачны и исполнимы;

6.2.3. информационная доступность - полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Компанией носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты информируются:

– о порядке заключения договора ресурсоснабжения и договоров предоставления коммунальных услуг;



- 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 Компанией и Клиентом.

6.2.4. обратная связь - Компания уведомляет о результатах рассмотрения обращения Клиента;

6.2.5. объективность - обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки исходя из предположения добросовестности и разумности клиента. При рассмотрении обращений Клиентов учитывается, что Клиент не является профессиональным участником рынков электрической энергии (мощности);

6.2.6. 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 Компания вправе отказать Клиенту в рассмотрении вопроса по существу в случае, если он не относится к сфере деятельности Компании;

6.2.7. защита персональных данных - обработка персональных данных Клиентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом "О персональных данных". Работники Компании 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;

6.2.8. вежливое и уважительное отношение к Клиентам (при этом Компания вправе отказать Клиенту в рассмотрении обращения по существу в случае, если в обращении Клиента содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании).

6.3. Клиентоориентированный подход основан на систематическом взаимодействии с клиентами, отслеживании и анализе их потребностей, а также изучения мнения Клиентов о качестве обслуживания. Он включает анализ рисков, поиск взаимовыгодных решений, конструктивное урегулирование и предотвращение конфликтов. Клиентоориентированность компании в современном бизнесе обуславливает способность организации извлекать дополнительную прибыль за счет глубокого понимания и эффективного удовлетворения потребностей Клиентов.

Ценности Компании направлены на защиту интересов каждого Клиента и на формирование позитивного имиджа компании, создание дружественной среды, доверия и прозрачности между Клиентом и Компанией.

7. Организационно-нормативное обеспечение

7.1. Система обслуживания Клиентов в компании организуется таким образом, чтобы обеспечить удовлетворение требований Клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договоров ресурсоснабжения, предоставления коммунальных услуг.

7.2. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания Клиентов ООО «Иркутскэнергосбыт» обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- помещений для приема Клиентов (ЦОК);
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для осуществления расчётов с Клиентами, а также регистрации, обработки обращений Клиентов, формирования отчетов;



- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия Компании с Клиентами;
- сервисов дистанционного обслуживания Клиентов.

7.3. Для организации очного обслуживания Клиентов используется два уровня офиса: внешний (ЦОК (фронт-офис) и внутренний (бэк-офис).

7.3.1. ЦОК предназначен для непосредственного взаимодействия с Клиентом, выполняя функции «одного окна». Осуществляет консультирование Клиентов, принимает обращения Клиентов.

7.3.2. Бэк-офис обеспечивает работу внутри компании по обслуживанию Клиентов.

В случаях, когда в пределах одного территориального структурного подразделения компании возможность организовать фронт-офис и бэк-офис отсутствует, допускается совмещение данных функций и/или использование Видеотерминалов со средствами видеосвязи с Клиентом.

7.4. Для организации дистанционного обслуживания Клиентов используются различные ресурсы и интерактивные сервисы.

- Контактный-центр;
- Сайт Компании;
- Личные кабинеты физического и юридического лица;
- Бот-консультанты ООО «Иркутскэнергосбыт»;
- СМС-сервис;
- Push-уведомления и рассылки в мессенджерах;
- Мобильные приложения физического и юридического лица;
- Электронная почта;
- Корпоративная страница Компании в социальных сетях и паблик-аккаунты в мессенджерах;
- Видеотерминал и Видеоконсультант на сайте.

7.5. Компания предоставляет Клиентам возможность свободного выбора любого типа каналов информационного взаимодействия (очного, дистанционного, интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений Клиента для обращений, получения консультаций по вопросам ресурсоснабжения.

8. Основные параметры взаимодействия с Клиентами

8.1. Эффективный процесс взаимодействия с Клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к Клиентам, в том числе к людям с ограниченными возможностями, 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 устранения выявленных недостатков в работе с Клиентами;
- полнота, актуальность, доступность и достоверность информации;
- мультиканальность предоставления информации;
- обеспечение права выбора Клиентом способов и методов обслуживания.

8.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с Клиентами при оказании услуг ресурсоснабжения являются:

8.2.1. Обеспечение качества ресурсоснабжения:



С целью обеспечения качества коммунальных услуг в ООО «Иркутскэнергосбыт» организован процесс приема обращений Клиентов-физических лиц по вопросам поставки некачественной электрической и тепловой энергии, или прекращения поставки коммунальных услуг. А также оповещения Клиентов-физических лиц о причинах поставки некачественных коммунальных услуг или прекращения поставки коммунальных услуг, и о планируемых сроках устранения таких нарушений.

8.2.2. Обеспечение качества клиентского обслуживания, включает в себя:

- заключение и исполнение договора ресурсоснабжения;
- прием показаний приборов учета, в том числе способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений;
- начисление платы и сбор денежных средств с Клиентов за предоставленные коммунальные услуги;
- организация приёма всех обращений Клиентов в адрес ООО «Иркутскэнергосбыт»;
- информирование Клиентов по вопросам, связанным с процессом ресурсоснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства;
- информирование Клиентов о деятельности компании, комментарии к нововведениям, анонсы информации на сайте, в социальных сетях, мессенджерах и других источниках.;
- наличие «обратной связи», открытость руководства отделений и центрального аппарата для разных форм коммуникаций;
- уважение, доброжелательность сотрудников;
- удобство и комфорт в офисах, наличие терминалов самообслуживания;
- оперативность работы сотрудников в решении вопросов (проблем) Клиента;
- компетентность сотрудников.

8.3. Обслуживание Клиентов осуществляется с соблюдением следующих требований:

- опубликование (размещение) форм договоров ресурсоснабжения на официальном сайте Компании и в центрах обслуживания клиентов;
- обеспечение приема показаний приборов учета от Клиентов способами, допускающими возможность удаленной передачи показаний приборов учета, - посредством телефона, сети «Интернет»;
- обеспечение выставления Клиенту счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи, - посредством почтовой связи, сети «Интернет»;
- обеспечение Клиенту возможности внесения платы по договорам ресурсоснабжения и договорам предоставления коммунальных услуг различными способами, в том числе непосредственно Клиенту без оплаты комиссии;
- организация приема обращений Клиентов по вопросам прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения Клиентов о причинах прекращения поставки электрической энергии;
- обеспечение приема обращений Клиентов по вопросам организации коммерческого учета электрической энергии.
- обеспечение приема обращений Клиентов по вопросам качества предоставляемых коммунальных услуг.

9. Организация очного обслуживания

9.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании.

9.1.1. Центры обслуживания клиентов (ЦОК) представлены обособленными территориальными подразделениями: отделениями и производственными участками.



9.1.2. Количество и места расположения ЦОК определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.

9.1.3. Очное обслуживание производится в часы работы подразделений компании, но допускается смещение рабочего графика в зависимости от территориальных особенностей и необходимости работы в выходные и праздничные дни.

9.1.4. Очное обслуживание клиентов производится с учетом положений законодательства Российской Федерации, настоящего Стандарта, договоров ресурсоснабжения и договоров предоставления коммунальных услуг.

9.1.5. Перечень ЦОК, адреса, часы работы, контактные телефоны (при наличии выделенных телефонных номеров) указываются на официальном сайте Компании.

9.2. Функции ЦОК:

9.2.1. Организация предоставления информации, очного консультирования клиентов по всем вопросам, связанным с деятельностью Компании, предоставление типовых форм документов клиенту.

9.2.2. 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 Компании;

9.2.3. Прием заявок на заключение договоров ресурсоснабжения и договоров предоставления коммунальных услуг 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;

9.2.4. Выдача Клиентам документов, связанных с реализацией электрической энергии по договорам ресурсоснабжения или договорам предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

9.2.5. Прием обращений, связанных с деятельностью Компании или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, сетевой организации.

9.3. Требования к помещениям для приема Клиентов.

9.3.1. Помещения ЦОК должны обеспечивать беспрепятственный доступ посетителей, в том числе людей с ограниченными возможностями. При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом (установка пандусов, лифтов в помещениях для приема) должен быть использован другой способ обеспечения доступности обслуживания.

9.3.2. Внешний вид здания и помещений должны соответствовать Руководству по фирменному стилю ООО «Иркутскэнергосбыт».

9.3.3. Центральный вход в помещение оборудован вывеской с наименованием Компании и табличкой с информацией о режиме работы.

9.3.4. Помещение ЦОК должно быть оборудовано зоной ожидания Клиентов, позволяющей разместить всех Клиентов в пиковые дни (часы) приема.

9.3.5. В случае если помещение фронт-офиса оборудовано электронной системой управления очередью со звуковым оповещением, терминал системы управления очередью должен быть расположен на входе в помещение в зоне видимости посетителей.

9.3.6. Вход и выход (включая аварийный) из помещения должны быть оборудованы указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

9.3.7. В целях безопасности сотрудников и Клиентов помещения оборудуются:

- охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой;
- системой видеонаблюдения.

9.3.8. По возможности зона ожидания в ЦОК Компании должна быть оборудована устройствами самообслуживания.



9.3.9. Необходимо размещение книги отзывов и предложений в зоне ожидания Клиентов.

9.3.10. По возможности ЦОК может быть обеспечен детским уголком с безопасными занимательными материалами (доска с мелками, стол и стульчики, бумага для рисования, карандаши, раскраски и прочее).

9.3.11. Обязательно наличие информационных материалов, расположенных в зоне видимости Клиентов и в свободном доступе.

9.3.12. Холл должен быть оснащен информационными стойками и местами для сидения (стулья, диваны).

9.3.13. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление), приветствуется размещение безопасных декоративных растений.

9.3.14. В помещении не должно находиться рекламных, информационных и прочих материалов сторонних организаций, содержащих их символику и других идентифицирующих элементов, кроме материалов группы компаний «Еп+».

9.3.15. Помещения ЦОК должны быть оборудованы отдельной системой видеонаблюдения, предназначенной для аудио\видеофиксации работы операторов-консультантов. Технические устройства (видеокамеры, микрофоны) должны быть размещены на каждом из рабочих мест и фиксировать рабочую зону сотрудника, в том числе находящегося на приеме Клиента.

9.3.16. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, работающий в данном помещении.

9.4. Требования к рабочему месту персонала, осуществляющего прием Клиентов:

9.4.1. В зоне клиентского обслуживания должно быть обеспечено надлежащее состояние рабочих мест сотрудников:

- каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в помещении офиса;
- на рабочем месте запрещен приём пищи;
- не допускается присутствие на столах личных вещей (фотографий, чашек, сувенирной продукции, косметики и прочее);
- на рабочем месте сотрудника, ведущего прием Клиентов, должна располагаться табличка (бейдж) с указанием должности, фамилии, имени (отчества) сотрудника;
- у сотрудника, ведущего прием Клиентов должен быть нагрудный бейдж с указанием имени и шейный платок (галстук) с корпоративной символикой;
- недопустимо держать на рабочем месте: рекламную продукцию фирм-конкурентов; аксессуары (ежедневники, планинги, ручки, визитницы, календари и прочее) с нанесением логотипов других организаций, кроме производителей канцтоваров; художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности. В доступных для посторонних людей местах не должны находиться: документы, содержащие конфиденциальную информацию, а также иные вещи, документы, предметы и материалы, использование и разглашение которых сторонними лицами может привести к ущербу для Компании.

9.4.2. Требования к внешнему виду сотрудников фронт-офиса закреплены Стандартами внешнего вида сотрудников фронт-офиса ООО «Иркутскэнергосбыт».

10. Организация дистанционного (заочного) обслуживания

Дистанционное обслуживание осуществляется на основании обращений, передаваемых Клиентом удаленным образом, без визита в офис Компании.

Система дистанционного обслуживания включает 3 канала связи: телефонную связь,



почтовую переписку и интерактивное обслуживание.

Все онлайн сервисы ООО «Иркутскэнергосбыт» являются бесплатными.

Компания предоставляет Клиентам возможность свободного выбора любого типа каналов информационного взаимодействия (очного, дистанционного, интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений Клиента для обращений, получения консультаций по вопросам ресурсоснабжения.

10.1. Порядок дистанционного обслуживания посредством телефонной связи.

10.1.1. Клиент может воспользоваться следующими видами телефонной связи:

- прямой телефонный контакт со специалистом ООО «Иркутскэнергосбыт»;
- единый телефон Контактного центра ООО «Иркутскэнергосбыт» 8-800-100-9777

для жителей Иркутской области;

- единый телефон Контактного центра ООО «Иркутскэнергосбыт» 8-3952-790-777
- для жителей других регионов России.

10.1.2. Телефоны для прямого контакта доступны в часы работы соответствующего подразделения ООО «Иркутскэнергосбыт». Телефон Контактного центра доступен круглосуточно.

10.1.3. Звонок на телефон Контактного-центра для Клиента бесплатный в зоне обслуживания Компании. Информация о многоканальном телефонном номере и других контактных телефонах, по которым клиент может заочно обратиться в Компанию по интересующим его вопросам, а также времени работы контакт-центра размещается на официальном сайте Компании и в платежном документе (для клиентов – физических лиц).

10.1.4. В случае прямого телефонного контакта Клиент должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок Клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для Клиента требует некоторого времени (более 2 минут), Клиенту сообщается об этом и уточняется дата и время, когда сотрудник ООО «Иркутскэнергосбыт» перезвонит для предоставления точной и полной информации (или уточнить у Клиента, возможно ему удобнее будет перезвонить самому).

10.1.5. В случае обращения Клиента по телефону за получением информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, Клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес (наименование организации и номер договора). В случае если Клиент отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист ООО «Иркутскэнергосбыт» имеет право отказать Клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

10.1.6. Алгоритм работы сотрудника Контактного центра с обращениями Клиентов по телефонной линии, техники и приемы эффективного общения по телефону определяются Регламентом работы Единого энергетического информационно-справочного центра ООО «Иркутскэнергосбыт».

10.2. Порядок дистанционного обслуживания посредством почтовой переписки.

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

10.2.2. Письменное обращение может быть направлено Клиентом по адресу любого территориального подразделения ООО «Иркутскэнергосбыт», по e-mail через сеть «Интернет», с сайта Компании или Личного кабинета Клиента, либо представлено лично в любой центр очного обслуживания Клиентов.

10.2.3. 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.

10.2.4. Электронная почта или система обратной связи на официальном сайте Компании используются для направления обращений и предоставления ответов



гарантирующим поставщиком с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации.

10.2.5. Порядок работы с обращениями Клиентов, поступивших в Компанию, регламентируется разделом 11 настоящего Стандарта.

10.2.6. Требования к работе с письменными обращениями Клиентов-физических лиц и юридических лиц аналогичны.

10.3. Организация интерактивного обслуживания.

10.3.1. Интерактивное обслуживание организуется на базе сайта Компании sbyt.irkutskenergo.ru, в личном кабинете, в мобильном приложении личного кабинета, в мессенджерах, посредством СМС-сервиса и социальных сетей, ботов-консультантов, терминалов обслуживания. Сайт Компании обеспечивает дистанционный доступ Клиента к актуальной информации.

10.3.2. Для своевременного информирования Клиента в Компании предусмотрено автооповещение (автоматический дозвон, СМС-оповещение, Push-уведомления и оповещение посредством мессенджеров и электронной почты с сообщениями о задолженности, плановых и аварийных отключениях и другой информации).

10.3.3. Информационные разделы сайта Компании включают в себя информацию:

- документы, необходимые для заключения договора ресурсоснабжения, порядок его заключения;
- формы договоров ресурсоснабжения и договоров предоставления коммунальных услуг, а также форма договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности Компании;
- способы, порядок и условия внесения платежей по договорам ресурсоснабжения и договорам предоставления коммунальных услуг, в том числе без оплаты комиссии;
- порядок и условия приема показаний приборов учета для расчетов за потребленную электрическую энергию и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- возможные последствия нарушения обязательств по оплате коммунальных услуг в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии (ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги по электроснабжению);
- порядок расчета стоимости электрической энергии, предельные уровни нерегулируемых цен и их составляющие, тарифы и льготы (при наличии);
- график и порядок обслуживания клиентов в центрах обслуживания клиентов, адреса и телефоны (при наличии) ЦОК, категории клиентов (физические лица и (или) индивидуальные предприниматели, юридические лица), которые обслуживаются в конкретном ЦОК, информация о предоставленных клиентам каналах дистанционного обслуживания и режиме их работы;
- порядок подачи обращений, в том числе претензий к действиям (бездействию) Компании, связанным с исполнением договора;
- порядок и способы регистрации и авторизации пользователей в личном кабинете клиента (информационной системе);
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов, и ответы на них.

10.3.4. Оперативное взаимодействие с Клиентами на сайте Компании обеспечивает сервис «Личный кабинет» для Клиентов – физических и юридических лиц.

10.3.4.1. Основные функции личного кабинета клиента для физических лиц:

- круглосуточный режим работы сервиса, за исключением плановых технических работ;
- направление заявки на заключение, изменение, расторжение договоров предоставления коммунальных услуг, получение проектов договоров, дополнительного



соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора;

- получения проекта договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению до окончания процедуры технологического присоединения;
- направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;
- передача показаний приборов учета в формате, предусмотренном сервисом;
- оплата с помощью платежной карты или иных сервисов безналичной оплаты;
- просмотр информации о начислениях, истории совершенных платежей и переданных показаний;
- возможность привязки нескольких лицевого счетов к одной учетной записи;
- направление в адрес Компании обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации;
- направление Клиенту уведомления об ограничении или приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;
- выгрузка электронной версии платежного документа;
- 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, в части информации о показаниях приборов учета.

10.3.4.2. Основные функции личного кабинета клиента для юридических лиц:

- круглосуточный режим работы сервиса, за исключением плановых технических работ;
- направление заявки на заключение, изменение, расторжение договоров ресурсоснабжения и получение проектов договоров, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договоров;
- получения проекта договора энергоснабжения до окончания процедуры технологического присоединения;
- направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;
- передача показаний приборов учета
- просмотр детализации начислений по договорам ресурсоснабжения
- просмотр истории начислений и внесенных платежей;
- получение и выгрузка копий платежных документов;
- направление клиенту уведомления об ограничении режима потребления коммунальной услуги;
- направление в адрес гарантирующего поставщика обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации;

10.3.5. Набор функций личного кабинета клиента определяется Компанией с учетом функциональности иных систем информационного взаимодействия с клиентами. Набор функций может быть изменен с целью улучшения качества обслуживания клиентов.



11. Порядок работы с поступившими в Компанию обращениями Клиентов.

11.1. В письменном обращении Клиент в обязательном порядке указывает наименование Компании, свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый (электронный) адрес, по которому должны быть направлены ответ, контактный телефон, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

11.2. Обращения в форме электронных сообщений направляются путем заполнения специальной формы на сайте Компании sbyt.irkutskenergo.ru, в информационно-коммуникационной сети Интернет, личном кабинете, либо в мобильном приложении Компании. В электронном обращении Клиент в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Клиент вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

11.3. Регистрация письменных и электронных обращений осуществляется в CRM-системе (система по управлению обращениями клиентов) Компании ответственными специалистами структурных подразделений Компании. В случае изменений действующего законодательства, которые могут приводить к массовым электронным обращениям клиентов, допускается регистрация электронных обращений в упрощенном порядке, указанном в отдельном распоряжении директора Компании. Устные и телефонные обращения регистрации в CRM-системе электронного документооборота не подлежат, рассмотрение обращения производится незамедлительно, ответ дается в устной форме.

11.4. Обращения регистрируются в день их поступления в Компанию, электронные обращения, поступившие на адрес электронной почты в нерабочие дни, регистрируются в первый рабочий день, следующий за нерабочими днями. Отдельным распоряжением Директора Компании может быть предусмотрена регистрация реестра поступивших электронных обращений в Отделение 1 раз в неделю с прикреплением в регистрационную карточку реестра обращений.

11.5. На письменных обращениях, поступивших на бумажном носителе, проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год). Обращения, поступившие в электронном виде, не требуется распечатывать и проставлять штамп входящего номера.

11.6. Обращения, поступившие в Компанию, подлежат обязательному рассмотрению с предоставлением Клиенту ответа по существу заданных вопросов, если они относятся к деятельности Компании) или с предоставлением уведомления в отдельных случаях, указанных в пункте 11.9. настоящего Стандарта.

11.7. Обращения об обжаловании действия (бездействия) руководителей структурных подразделений, руководителей и заместителей руководителя отделений направляются для рассмотрения руководителю Компании.

11.8. Обращение, рассмотрение которого относится к компетенции нескольких структурных подразделений Компании, направляется в подразделение, определяемое руководителем по основной теме обращения. Копии этого обращения иным подразделениям направляются структурным подразделением, ответственным за организацию работы с документооборотом.

11.9. Предоставление уведомления Клиенту с указанием причины нерассмотрения обращения осуществляется в случаях:

– если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Компании, а также членов их семей;

– если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, государственную тайну, персональные данные субъектов или иную конфиденциальную информацию;

– если в письменном обращении Клиента содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, и при этом руководитель, заместитель руководителя Компании, руководитель отделения принял решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с Клиентом по данному вопросу. В таком случае в уведомлении должен быть указан регистрационный номер ранее предоставленного ответа по указанному в обращении вопросу;

– если обращение не содержит конкретных предложений, заявлений или жалоб;

– Компания вправе отказать Клиенту в рассмотрении вопроса по существу в случае, если он не относится к сфере деятельности Компании.

11.10. Ответ на обращения не предоставляется, если:

– в письменном обращении не указаны фамилия Клиента, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

– текст письменного обращения не поддается прочтению;

11.11. Ответ на письменное обращение, поступившее в Компанию (ее структурное подразделение) или должностному лицу, направляется способом, указанным в обращении, а если способ не указан, то по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в Компанию, структурное подразделение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется способом, указанным в обращении, а если способ не указан, то в форме электронного документа по адресу электронной почты, с которого пришло обращение.

11.12. Ответ на обращение регистрируется в системе электронного документооборота Общества При регистрации на письме проставляется регистрационный номер и дата регистрации (число, месяц, год), присвоенные системой.

11.13. В Компании в обязательном порядке осуществляется контроль за рассмотрением обращений Клиентов и подготовкой ответов на них.

Контроль за рассмотрением обращений включает:

– постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

– сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

– подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

– подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

– снятие обращений с контроля.

11.14. Ответственность за ведение контроля возлагается на назначенного сотрудника в структурном подразделении Компании,

11.15. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля после направления структурным подразделением, ответственным за организацию работы с обращениями, ответа на обращение. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов клиентам.

11.16. Поручения о рассмотрении обращений в структурных подразделениях общества снимаются с контроля после направления ответов на них. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов на них.

11.17. Письменное обращение, поступившее в Компанию, его структурные подразделения, или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в следующие сроки:

а) обращение о проверке правильности исчисления, предъявленного Клиенту к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты Клиента за

коммунальные услуги, правильности начисления Клиенту неустоек (штрафов, пеней) (при невозможности проведения проверки непосредственно при обращении Клиента) – не позднее 5 рабочих дней после завершения такой проверки. При этом проверка может производиться в срок, определенный по договоренности Клиента и исполнителя, но не превышающий 1 месяц со дня обращения потребителя;

б) заявление о выплате штрафа в пользу Клиента за нарушение порядка расчета платы за коммунальные услуги – не позднее 30 дней со дня поступления обращения;

в) заявление о проверке состояния индивидуальных приборов учета – не более десяти рабочих дней со дня получения заявления.

г) обращение об ознакомлении со сведениями о показаниях общедомового прибора учета – в течение одного рабочего дня со дня обращения;

д) запрос сведений о показаниях общедомовых приборов учета за период не более трех лет – не позднее трех рабочих дня со дня получения запроса;

е) жалоба (заявление, требование и претензия) на качество коммунальных услуг – в течение трех рабочих дней со дня получения жалобы;

ж) заявление на получение информации за запрашиваемые расчетные периоды о месячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды; – в течение 3 рабочих дней со дня получения заявления.

з) требования об уменьшении стоимости выполненных работ (заявление о перерасчете), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предъявленные в порядке, предусмотренном Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» – в течение десяти дней со дня получения запроса.

и) иные виды заявлений – не позднее 1 месяца со дня поступления обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления Компанией (ее структурным подразделением) в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие организации и иным должностным лицам, срок рассмотрения письменного обращения продлевается, но не более чем на тридцать дней, с уведомлением Клиента, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

11.18. Исчисление сроков ответов.

11.18.1. Начало течения срока ответа, начинается на следующий день после календарной даты регистрации обращения.

11.18.2. Окончание срока ответа истекает до 24 часов последнего дня срока с обязательной регистрацией в системе электронного документооборота.

11.18.3. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

12. Информационное обеспечение Клиентов

12.1. Информационное взаимодействие с Клиентами имеет следующие формы:

- массовое или индивидуальное;
- индивидуальное информирование;
- предоставление информации по запросу Клиента или по инициативе Компании;
- очное или дистанционное информирование.



12.2. Массовое информирование Клиентов о деятельности Компании, по вопросам, связанным с процессом ресурсоснабжения, проведением разнообразных PR-кампаний производится путем размещения публикаций или на официальном сайте sbyt.irkutskenergo.ru, в СМИ, в мессенджерах и социальных сетях, в центрах очного обслуживания клиентов.

12.3. Индивидуальное информирование по предоставляемым Клиенту услугам осуществляется по предварительному запросу Клиента, по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для Клиента форме.

12.4. Предоставление Клиенту информации по инициативе Компании (об изменении тарифов, напоминания о передаче показаний наличии задолженности, справочная информация и др.) осуществляется через дистанционные, интерактивные и очные каналы информационного взаимодействия;

12.5. Очное информирование производится в центрах очного обслуживания Клиентов (в том числе с помощью информации, представленной на информационных стендах, информационных мониторах, буклетах и других носителях информации).

13. Требования к этике общения с Клиентами

13.1 Общие принципы делового этикета:

13.1.1 Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с Клиентами;

13.1.2. Сотрудник независимо от способа обслуживания (очного или дистанционного) в своем лице представляет Компанию и отношение Компании к Клиенту и обязан придерживаться правил:

- оперативно и качественно проводить консультацию Клиента;
- стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для Клиента, относиться ко всем Клиентам равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий;
- всегда первым приветствовать Клиента, обращаться к Клиенту по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения. Представиться и уточнить цель визита Клиента;
- до конца выяснить вопрос, по которому обратился Клиент, и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы Клиенту не пришлось обращаться повторно;
- категорически исключается обращение к Клиенту по половому признаку – «мужчина»/«женщина», «девушка»/ «молодой человек»;
- уважать точку зрения Клиента вне зависимости от того, разделяет сотрудник ее или нет. Не игнорировать высказывания Клиента и не намекать Клиенту, что его проблема незначительна, и тем более не сравнивать его с другими Клиентами;
- исключить употребление в диалоге иностранных слов, просторечных или грубых выражений, а также профессиональных терминов не понятных Клиенту;
- не предоставлять Клиенту заведомо ложную информацию и не дезориентировать его иными способами. Обратиться к непосредственному руководителю или специалисту по направлению в случае, если сотрудник не обладает необходимой компетенцией для решения проблемы обратившегося к нему Клиента;
- чрезвычайные обстоятельства не могут служить оправданием для нарушений закона или унижающих достоинство видов общения;
- воздержаться от: разговора по телефону, игнорируя присутствие посетителя; организации в служебных помещениях застолий, посвященных праздникам, памятным датам, участия в них; употребления напитков, содержащих алкоголь, накануне и во время исполнения

служебных обязанностей; курения в общественных местах, жевания жевательной резинки во время консультаций Клиентов;

– 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, понял ли он Клиента. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание;
- предоставлять Клиенту важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде (в том числе перечни документов, инструкции по дистанционным каналам обслуживания, дата следующего посещения, телефон Контактного центра и другую информацию);

– при завершении обслуживания сотруднику следует попрощаться и поблагодарить Клиента за визит.

13.1.3. В процессе консультирования сотрудник должен придерживаться алгоритмов, прописанных в обучающих презентациях «Скрипты обслуживания клиентов», а также алгоритмов, заложенных в стандартах рабочих процедур.

13.2 Деловой этикет при телефонных переговорах

– на входящий телефонный вызов сотрудник должен отвечать не позже третьего сигнала;

– телефонный разговор следует вести таким образом, чтобы проблема каждого Клиента была решена, и у него осталось приятное впечатление о Компании;

– четко выговаривать слова и следить за скоростью своей речи;

– 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;

– если сотрудник затрудняется ответить на вопрос Клиента, рекомендуется записать номер телефона Клиента и перезвонить ему;

– запрещено посвящать Клиента в дела и проблемы коллег, комментировать их действия;

– запрещается вести телефонные переговоры по громкой связи;

– если Клиент ждет на линии, сотрудник не должен в это время общаться с коллегами или Клиентами в офисе. При наличии технической возможности необходимо осуществить переход в режим удержания звонка, для удержания Клиента на линии;

– при завершении обслуживания сотруднику необходимо попрощаться и поблагодарить Клиента за звонок (за внимание).

13.3 Деловой этикет при выполнении задач на объекте Клиента:

– сотрудник должен использовать находящиеся в его распоряжении материальные и нематериальные ресурсы исключительно в служебных целях;

– проявлять чуткость и внимание к Клиентам, особенно к людям преклонного возраста, людям с физическими недостатками;

– при проведении в жилом помещении работ не допускать небрежного обращения к предметам и личным вещам Клиентов, использовать сменную обувь (бахилы).

– при выполнении контрольно-проверочных функций в ходе инспектирования, контрольных проверок приборов учета:



– достойно представлять Компанию, проявляя требовательность, твердость, принципиальность в сочетании с корректностью, скромностью, уважением достоинства Клиента;

– справедливо, объективно и компетентно оценивать проверяемого, исключая влияние предвзятых мнений и суждений;

– воздерживаться от застолий, недопустимых знаков внимания, завуалированных взяток в форме подарков или подношений, предлагаемых в ходе проверки.

13.4 Для сотрудника недопустимы:

– поспешность в принятии решений, пренебрежение моральными нормами, использование средств, несоответствующих требованиям закона, нравственным принципам и нормам;

– провокационные действия, связанные с подстрекательством, склонением, побуждением в прямой или косвенной форме к совершению правонарушений;

– разглашение фактов и обстоятельств частной жизни, ставших известными в ходе работы;

– избирательный подход в принятии мер к нарушителям;

– равнодушие, бездеятельность и пассивность в предупреждении и пресечении нарушений.

14. Правила поведения сотрудника в конфликтной ситуации

14.1. В случае назревания конфликтной ситуации сотрудник должен попытаться самостоятельно разобраться в ней, применяя скрипты обслуживания Клиентов.

14.2. Сотруднику необходимо внимательно выслушать Клиента и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации.

14.3. В случае невозможности разрешения конфликтной ситуации, сотрудник должен проводить Клиента в кабинет своего непосредственного руководителя или руководителя подразделения, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации и недопущения развития конфликта или предложить Клиенту оставить письменное обращение на имя начальника соответствующего отделения Компании.

14.4. В случае обращения (нахождения) в ЦОК Клиента(ов), создающего(их) опасность для жизни, здоровья, имущества других Клиентов или сотрудников компании, мешающих консультированию других Клиентов, сотрудник(и) должны адекватно оценить ситуацию и вежливо предложить такому(им) Клиенту(ам) покинуть помещение ЦОК. В случае необходимости сотрудник(и) Компании должен вызвать наряд, посредством тревожной кнопки.

14.5. К нежелательным посетителям, в отношении которых применяются действия настоящего Стандарта относятся:

– лица в состоянии сильного алкогольного и наркотического опьянения;

– лица, ведущие себя вызывающе, непристойно, агрессивно (в том числе использующие ненормативную лексику) и мешающие консультированию или ожидающим консультации других Клиентов;

– лица в пачкающей одежде, с пачкающими продуктами питания или напитками в открытой таре;

– лица с животными, не помещенными в специальные контейнеры для транспортировки;

– лица, использующие для передвижения по ЦОК технические средства (велосипеды, самокаты, роликовые коньки, гироскутеры и др.), за исключением лиц, передвигающихся на инвалидных креслах;

– лица с химически опасными и взрывоопасными веществами.



14.6. В случае попыток Клиента производить видео или фотосъемку, сотрудник должен уточнить у Клиента цель съемки. В случае настаивания Клиента на видеосъемке Сотрудник также должен предложить Клиенту написать обращение с целью предоставления ему видеозаписи консультации со стационарной видеокамеры, установленной на рабочем месте сотрудника.

14.7. Если планируется проведение работ на объекте Клиента, который ранее вел себя некорректно или проявлял агрессию, сотрудник Компании должен оформить заявку на сопровождение сотрудниками охранного агентства.

15. Контроль и анализ качества обслуживания Клиентов

15.1. Контроль и анализ качества обслуживания Клиентов проводится в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий Клиентов.

15.2. Контроль качества обслуживания Клиентов – физических лиц осуществляется согласно утвержденной в компании методике.

15.3. В целях улучшения качества обслуживания Клиентов в ООО «Иркутскэнергообит» проводятся следующие мероприятия:

- постоянный мониторинг работы сотрудников, занятых консультированием Клиентов в офисах компании и выполняющих работы на объектах Клиентов со стороны непосредственных руководителей;

- проведение профессиональных соревнований как внутри производственных участков, так и между производственными участками и межрайонными отделениями, тематических конкурсов по вопросам Клиентоориентированного подхода;

- управление по Гемба;

- проведение анализа претензий и обращений, оставленных Клиентами в книге отзывов и предложений.

