

Стандарт качества обслуживания Клиентов  
ООО "Котельная 20"

## 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 .....	4
Раздел 2. Очное обслуживание Клиентов .....	4
Раздел 2. Заочное обслуживание Клиентов.....	5
Телефон.....	5
Электронная почта.....	6
ГЛАВА 3. Обеспечение выставления Клиенту счетов на оплату тепловой энергии.....	6
ГЛАВА 4. Организация приёма обращений Клиентов.....	7
ГЛАВА 5. Организация программы мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания Клиентов.....	7
Обучение и проверка знаний сотрудников Организации.....	7
Видео мониторинг.....	7
Приложение к Стандарту качества обслуживания Клиентов.....	8

## **ГЛАВА 1. Общие положения**

### **Раздел 1. Область применения**

1. Настоящий Стандарт качества обслуживания Клиентов ООО «Котельная 20» (далее — Стандарт) разработан ООО «Котельная 20» (далее — Организация) в целях установления основных принципов и правил качественного и своевременного очного, заочного обслуживания Клиентов, обслуживаемых Организацией на основании прямых договоров.
2. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с Клиентами Организации.

### **Раздел 2. Цели и задачи**

1. Целью Стандарта является повышение качества обслуживания Клиентов ООО «Котельная 20».
2. Стандарт определяет требования к следующим процедурам взаимодействия:
  - очное обслуживание Клиентов;
  - заочное обслуживание Клиентов;
  - заключение договора ресурсоснабжения;
  - приём показаний приборов учета тепловой энергии;
  - 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, 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 Организации;
  - 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.

**Клиенты** - физические и юридические лица (далее — ФЛ и ЮЛ), индивидуальные предприниматели (далее — ИП), исполнители коммунальных услуг, заключившие договор ресурсоснабжения (оказания коммунальной услуги) с Организацией.

**Очное обслуживание** - обслуживание Клиента посредством личного контакта с сотрудником Организации.

**Заочное обслуживание** — обслуживание Клиента без личного контакта с сотрудником Организации, 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 Организации. Место размещения актуального перечня адреса и времени работы офиса Организации указано в Приложении к настоящему документу.

Офис обслуживания Клиентов характеризуется следующими принципами:

- Очное обслуживание организуется в помещении, находящееся, в шаговой доступности от остановок общественного транспорта, на первом этаже здания, оборудованного пандусом для лиц с ограниченными возможностями;
- Офис оснащен удобным подъездом для автомобильного транспорта, удобной парковкой;
- К офису предъявляются повышенные требования к пожарной безопасности и обеспечению быстрой эвакуации в чрезвычайной ситуации;
- На информационных стендах в общем доступе расположены материалы ознакомительного характера, а также ознакомительные материалы по дополнительным услугам/сервисам Организации;

Очное обслуживание осуществляют квалифицированные сотрудники Организации, к которым предъявляются особые требования:

- Сотрудники, взаимодействующие с Клиентом очно, имеют бейдж с указанием имени и должности. В случае если бейдж отсутствует, по требованию Клиента сотрудник сообщает необходимую информацию о своём ФИО и должности;
- Речь сотрудников вежливая, приветливая, доброжелательная и грамотная, без повышения тона голоса. Общение с Клиентов строится на основе уважения и партнерства. Сотрудник Организации всегда готов выслушать и объяснить;

В целях соблюдения действующего законодательства в сфере защиты персональных данных Клиентов сотрудник может попросить предоставить документ, удостоверяющий личность. Все сотрудники, обслуживающие Клиентов, аргументировано, оперативно и четко могут дать ответы, на вопросы в рамках своей компетенции.

## **Раздел 2. Заочное обслуживание Клиентов**

Заочное обслуживание Клиентов осуществляется по основным каналам: телефон, электронная почта.

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

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

### **Телефон**

Клиенты Организации могут воспользоваться телефоном для получения необходимой информации.

Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с Клиентами, указываются на счетах на оплату; информационных стендах, размещенных в офисе очного обслуживания клиентов;

Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков Клиентов в часы работы соответствующего подразделения Организации и указаны на информационных стендах, размещенных в офисе очного обслуживания клиентов;

В случае обращения Клиента по телефону для получения информации о состоянии расчетов, и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, Клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес. В случае если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист компании имеет право отказать Клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

### **Электронная почта**

В Организации существует адрес электронной почты (Приложение), 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 Организации, 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.

### **ГЛАВА 3. обеспечение выставления Клиенту счетов на оплату тепловой энергии**

Ежемесячно Организация 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 Организации.

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

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

### **Порядок и условия внесения платежей**

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

Клиент вправе воспользоваться следующими способами оплаты счёта:

- Через Мобильное приложения, с помощью банковской карты;
- Перечисление денежных средств на расчетный счет;
- В личном кабинете на сайте банков, предоставляющих подобную услугу;
- Очно/заочно в любом учреждении, принимающем платежи в счёт других организаций;
- Очно/заочно в офисе компании;

#### **ГЛАВА 4. Организация приёма обращений Клиентов**

Обслуживание Клиентов основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие корректировки в деятельности Организации в ответ на потребности и ожидания Клиентов, процедуре заключения договора, претензиях и жалобах к действиям Организации, в том числе к качеству обслуживания, иных обращений Клиентов.

У Клиента существует возможность подать обращение способами, описанными в Приложении (Обратная связь).

Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений.

#### **ГЛАВА 5. Организация программы мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания Клиентов**

В Компании существуют следующие инструменты для повышения качества обслуживания Клиентов:

Видео мониторинг;

Обучение и проверка знаний сотрудников Организации;

##### **Обучение и проверка знаний сотрудников Организации**

Ежегодно сотрудники Организации, непосредственно осуществляющие обслуживание Клиентов, проходят внутреннее обучение, посвящённое правилам общения с Клиентом. В случае возникновения проблемных ситуаций проводится обучение по требуемой тематике.

##### **Видео мониторинг**

Видео мониторинг включает в себя совокупность технических средств и организационных решений, направленных на создание гибкой и доступной системы видеоконтроля, видео-

/аудиозаписи, хранения и просмотра изображений/звука. Осуществляется для контроля качества обслуживания Клиентов, их безопасности при ожидании и обслуживании и соблюдения порядка в офисе.

## Приложение к стандарту качества обслуживания Клиентов

1	Адрес для почтовых отправлений	426006, Удмуртская Республика г. Ижевск, городок Строителей, 66А
2	Телефон	(3412) 24-04-60, 24-04-66, 89524008374
3	Электронная почта	710409@mail.ru
4	Сайт	kotel20.ru
5	Информация о способах оплаты	р/с 40702810568000015491 в Отделение №8618 Сбербанка России г. Ижевска
6	Обратная связь	<a href="mailto:710409@mail.ru">710409@mail.ru</a> , 24-04-66, 89524008374