

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

Приоритет в цене, с применением понижающего коэффициента к предельной цене на тепловую энергию, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 23.07.2018 № 860 и Соглашением об исполнении схемы теплоснабжения муниципального образования «Город Ижевск» от 20.06.2024 №191, имеет население и приравненные к нему категории потребителей (теплосетевые организации в рамках эталонного подразделения, управляющие компании, ТСЖ, помещения ИП и ЮЛ находящиеся в МКД).

К Иным потребителям тепловой энергии (ИП и ЮЛ занимающие отдельно стоящие здания и сооружения) применяется цена на тепловую энергию в соответствии с утвержденным приказом Министерства строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Удмуртской Республики «Об утверждении предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) для системы теплоснабжения №50 муниципального образования «город Ижевск» Удмуртской Республики.

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	710409@mail.ru , 24-04-66, 89524008374