

*Приложение №1
к Приказу
ООО «КРЦ Петрозаводск»
от _____ № _____*

Стандарт качества обслуживания клиентов в ООО «КРЦ Петрозаводск»

Петрозаводск 2022 год

Оглавление

1. Область применения	3
2. Термины и определения, сокращения	3
3. Цель	6
4. Задачи	7
5. Организация системы обслуживания клиентов.	7
5.1. Требования к оформлению ЦЕО	7
5.2. Перечень информации, размещаемой в офисах очного обслуживания	7
5.3. Требования к организации рабочих мест сотрудников	9
5.4. Требования к персоналу, осуществляющему очное обслуживание клиентов	9
5.4.1. Правила делового этикета	9
5.4.2. Внешний вид сотрудника при очном обслуживании клиентов	11
5.4.3. Типовой алгоритм и рекомендуемая продолжительность очного обслуживания клиентов	12
5.5. Организация заочного обслуживания	14
5.5.1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания	14
5.5.2. Организация инфраструктуры заочного обслуживания посредством телефонной связи	14
5.5.3. Требования к оснащению рабочего места оператора call-центра	14
5.6. Требования к персоналу call-центра	15
5.6.1. Правила делового этикета сотрудников call-центра	15
5.6.2. Характеристика речи во время разговора	16
5.6.3. Речевые приемы	17
5.6.4. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону	17
5.6.5. Управление конфликтами	19
5.6.6. Требования к IVR-меню	20
5.7. Организация интерактивного обслуживания через интернет	20
5.7.1. Информация, размещаемая на сайте КРЦ	21
5.7.2. Алгоритм ответов на обращения клиентов, поступающих через сайт КРЦ	23
5.7.3. Услуги, оказываемые КРЦ посредством Интернета и сроки их исполнения	24
5.8. Организация обслуживания клиентов посредством почтовой переписки или писем, направляемых по электронной почте	24
6. Порядок работы с обращениями	25
6.1. Порядок обработки и сроки исполнения обращений	25
6.2. Контроль сроков исполнения обработки обращений	27
7. Ответственность должностных лиц	28
8. Заключительные положения	28

1. Область применения

Требования настоящего стандарта являются обязательными для исполнения подразделениями, участвующими в процессе взаимодействия с клиентами, и должны учитываться при разработке нормативно-технических и организационно-распорядительных документов КРЦ.

При противоречии между иными внутренними организационно-распорядительными документами, утвержденными в КРЦ, регламентирующими деятельность в части взаимодействия с потребителями, и настоящим стандартом, применяются положения и требования настоящего стандарта.

В настоящем стандарте учтены требования следующих нормативных правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации.
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 О защите прав потребителей.
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. №153-ФЗ О персональных данных.
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354.
- Правила, обязательные при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02.2012 N 124.
- Правила холодного водоснабжения и водоотведения, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.07.2013 N 644.

Стандарт предназначен для применения в КРЦ.

2. Термины и определения, сокращения

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Абонент (потребитель) - физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, обратившееся по телефонному номеру call-центра.

Автоинформатор - техническая система автоматического оповещения большого количества клиентов с целью доведения до них типовой информации.

Время обслуживания - период времени, в течение которого клиент взаимодействует с сотрудником УО.

Голосовой почтовый ящик - техническая возможность Call-центра оставить адресату голосовое сообщение абонентом телефонной сети.

Дополнительные услуги - услуги, оказываемые КРЦ, не относящиеся к основным видам деятельности КРЦ.

ЕПД - Единый Платежный Документ.

Жалоба - направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении её стоимости и т.п.

Заочное обслуживание - обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками КРЦ, в том числе по телефону, почте или через сети Интернет. Заочное обслуживание осуществляют Call-центра, и сотрудник КРЦ в компетенции которого находится вопрос;

Заявитель - индивидуальный предприниматель, юридическое или физическое лицо, заявившее о намерении получить услугу.

Заявка на оказание услуг - заявка юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя, направленная в КРЦ с целью получения услуги, и комплект документов, предоставление которого необходимо для получения услуги в соответствии с нормами действующего законодательства.

Интерактивное обслуживание - заочное обслуживание потребителей с использованием сети Интернет;

Интернет-приёмная - интерактивная приёмная для клиентов на веб-сайте.

Клиент - юридическое или физическое лицо, а также исполнители коммунальных услуг и ресурсоснабжающие организации;

Клиентоориентированный подход - подход к организации бизнеса, в котором достижение стратегических целей и устойчивой прибыльности КРЦ основано, в том числе, на обеспечении лояльности потребителей услуг.

Клиентский ящик - ящик, предназначенный для сбора письменной корреспонденции (писем, анкет), устанавливаемый в доступных для потребителей местах.

Консультация - устная или письменная реакция в ответ на, соответственно, устное или письменное обращение потребителя услуг, содержащее запрос на предоставление консультации или справочной информации по вопросам деятельности КРЦ.

Личный кабинет потребителя - совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с потребителями услуг по основному виду деятельности, дополнительным услугам и прочим вопросам.

Маршрутизация звонка - направление звонка аппаратно-программными средствами в соответствии с заданными правилами маршрутизации: в очередь ожидания, интерактивное голосовое меню или к оператору.

Обращение - направленное клиентом в адрес КРЦ или должностного лица КРЦ письменное или устное предложение, заявление или жалоба. Обращение может быть запросом о предоставлении информации и т.п.;

Одно обращение - организация процесса обслуживания клиентов таким образом, когда большинство проблем клиентов решаются за один контакт с КРЦ (очный или заочный);

Очное обслуживание - обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками КРЦ;

Обратная связь - процесс получения информации от потребителя, содержащей его мнение о деятельности КРЦ, качестве предоставленных услуг или качестве обслуживания сотрудниками КРЦ.

Опрос (анкетирование) - метод сбора первичной информации путем опроса респондентов (самостоятельного заполнения анкеты респондентом).

Отзыв - обращения потребителей услуг, которые содержат оценку предоставленных услуг, качества обслуживания сотрудниками КРЦ, а также других компонент обслуживания.

Открытые данные - информация, размещенная в сети "Интернет" в виде систематизированных данных, организованных в формате, обеспечивающем ее автоматическую обработку без предварительного изменения посетителем, в целях неоднократного, свободного и бесплатного использования.

Официальный сайт организации - сайт в сети Интернет, содержащий информацию о деятельности КРЦ, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежит КРЦ или управляющей организации, в состав которой входят КРЦ.

Паспорт услуги (процесса) - документ, содержащий систематизированную в хронологическом порядке информацию об этапах и о сроках оказываемой потребителям услуги (осуществляемого процесса), порядок определения стоимости, а также описание результата с указанием нормативных правовых актов, регламентирующих оказание соответствующей услуги (осуществление процесса).

Персональные данные потребителя услуг - информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации лицу (субъекту персональных данных). К персональной информации физического лица относятся: совокупность паспортных данных, фамилия, имя, отчество потребителя; год, месяц, дата и место рождения; адрес регистрации; для юридического лица - совокупность наименования организации, Ф.И.О. руководителя, реквизиты организации.

Период пиковой нагрузки (Busy Hour, Peak Hour) - период времени в сутки, когда фиксируется наибольшая нагрузка на номер Call-центра.

Потребитель услуг (абонент, клиент) - потребитель услуг по основному виду деятельности или оказании других видов услуг.

Респондент - участник исследования (опроса, анкетирования и др.), являющийся источником первичной эмпирической информации об изучаемых явлениях и процессах.

Рекламно-информационные материалы - печатные материалы, информирующие клиентов об услугах, предоставляемых КРЦ, о порядке взаимодействия с клиентами, режиме работы КРЦ и пр.;

Рекламно-информационные носители - элементы внутреннего оформления КРЦ и «Центра Единого обслуживания», предназначенные для размещения рекламно-информационных материалов (такие как информационные стенды и т.д.);

Система обслуживания клиентов - совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления потребителям услуг надлежащего качества;

Сайт - объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) в сети Интернет совокупность электронных документов (файлов).

Система автоинформирования - автоматизированная система Call-центра по оповещению большого числа абонентов в целях доведения до них типовой информации.

Система аудиозаписи - система Call-центра, осуществляющая запись всех телефонных переговоров сотрудников КРЦ с потребителями услуг.

Холл/коридор - помещение, предназначенное для ознакомления с рекламно-информационными материалами и размещения клиентов КРЦ или «Центра Единого обслуживания» на период ожидания;

Центр обработки телефонных вызовов (call-центр) - совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по телефону;

Центр единого обслуживания потребителей (ЦЕО) - офис обслуживания, предназначенный для очного приема обращений потребителей услуг по вопросам предоставления услуг по основному виду деятельности КРЦ, осуществления платежей и создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия с потребителями, повышения эффективности обслуживания.

Элементы оформления - элементы, используемые при оформлении КРЦ и «Центра Единого обслуживания» в целях создания комфортных условий для обслуживания клиентов (рекламно-информационные носители, мониторы для демонстрации роликов, кулеры, столы и стойки для клиентов, стулья и пр.);

Электронное обращение (интерактивное) - форма заочного обращения, направленного потребителем услуг в адрес КРЦ по определенным КРЦ каналам связи с использованием сети Интернет, e-mail-сервисов или IVR-систем.

СКМ-система (Customer Relationship Management) - система управления взаимоотношениями с клиентом, часть системы управления КРЦ, программное решение, автоматизирующее бизнес-процессы взаимодействия с потребителями и позволяющее проводить анализ этих процессов.

Intelligent Contact Manager (ICM) - система автоматического интеллектуального распределения вызовов, включающая в том числе функции отслеживания состояния операторов, маршрутизации или помещения в очереди входящих вызовов, взаимодействие с клиентскими и серверными приложениями, сбор статистики для создания отчетов и прочее.

Interactive Voice Response (IVR) - интерактивная информационно-справочная система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков по категориям внутри Call-центра, автоматического информирования по запросам абонента с помощью тонального набора.

Short Message Service (SMS) - служба коротких сообщений, технология, позволяющая осуществлять приём и передачу коротких текстовых сообщений.

3. Цель.

Целью настоящего Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия с клиентами, для повышения удовлетворенности качеством обслуживания и достижения высоких уровней внутренней эффективности работы УО в области взаимодействия с клиентами.

Повышение удовлетворенности качеством обслуживания достигается в результате:

- экономии времени и усилий клиента, возможности предоставления клиенту одновременно несколько видов услуг;
- сокращения времени на обслуживание одного клиента (в т. ч. минимизация личных визитов);
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- упрощения процедуры взаимодействия с клиентами.

4. Задачи.

Основная задача клиентоориентированного подхода - формирование лояльности клиентов к КРЦ за счет доступности услуг, качественного обслуживания клиентов и удовлетворения их потребностей в краткой и долгосрочной перспективе, в том числе:

- развитие клиентоориентированного подхода при формировании стратегических задач КРЦ и осуществлении деятельности;
- повышение качества оказываемых услуг и качества обслуживания клиентов;
- создание системы контроля сроков и качества оказания услуг;
- организация регулярной «обратной связи» с клиентами.

5. Организация системы обслуживания клиентов.

Обучение электронным сервисам должно осуществляться в центрах обслуживания клиентов с периодичностью не реже двух раз в месяц ответственными специалистами.

Ответственность за организацию обучения клиентов в офисах обслуживания несут начальники отделов продаж ЦЕО.

5.1. Требования к оформлению ЦЕО

Центральный вход в здание ЦЕО должен быть оборудован вывеской «Центр единого обслуживания», выполненной в соответствии с оформлением элемента наружной рекламы корпоративного стиля с логотипом КРЦ с указанием почтового адреса, графика работы, адреса электронной почты, телефона ЦЕО и Call -центра.

Вывеска ЦЕО может быть размещена двумя вариантами, в зависимости от архитектуры здания: непосредственно над входной дверью или на фронтальной части навеса над крыльцом.

Если на площадке ЦЕО оказывает услуги компания-участник, то на центральном фасаде здания или в зоне «входной группы» должна быть размещена информационная табличка, содержащая наименование организации-участника ЦЕО с указанием формы собственности.

Информационная табличка режима работы ЦЕО оформляется в соответствии с оформлением элемента наружной рекламы корпоративного стиля КРЦ и размещается на центральном фасаде здания или на входной двери в помещение ЦЕО.

По пути к помещениям для приема посетителей должны располагаться указатели прохода, оформленные в соответствии с элементом наружной рекламы корпоративного стиля.

В операционном зале ЦЕО должны размещаться вывески с обозначением мест очного приема потребителей, служебных помещений, не предназначенных для очного приема потребителей, а также вывески на окнах обслуживания потребителей около рабочих мест работников. Вывески оформляются согласно корпоративному стилю.

Визуализация оформления офисов ЦЕО представлена в презентации «Стандарты оформления центров единого обслуживания ГК РКС» (Приложение № 1 к настоящему Стандарту).

5.2. Перечень информации, размещаемой в офисах очного обслуживания

Перечень информации, размещаемой в офисах очного обслуживания с целью информирования клиентов по вопросам оказываемых (предоставляемых) услуг:

- Информация, **обязательно** размещаемая на информационных стендах (стойках):
 - Информация о последствиях недопуска потребителем исполнителя или уполномоченного им лица в согласованные дату и время в занимаемое потребителем жилое (нежилое) помещение или домовладение для проведения проверки состояния прибора учета и достоверности ранее переданных потребителем сведений о показаниях приборов учета;
 - Информация о последствиях несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, расположенного в жилом или нежилом помещении потребителя, повлекшего искажение показаний прибора учета или его повреждение, и несанкционированного подключения оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения;
- Информация, **рекомендуемая для размещения** на информационных стендах (стойках):
 - Наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых;
 - Сведения об исполнителе - наименование, место нахождения (адрес его постоянно действующего исполнительного органа), сведения о государственной регистрации, режим работы, адрес сайта исполнителя в сети Интернет, а также адреса сайтов в сети Интернет, на которых исполнитель в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан размещать информацию об исполнителе, фамилия, имя и отчество руководителя;
 - Адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы исполнителя;
 - Размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены;
 - Порядок и форма оплаты коммунальных услуг, сведения о последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения платы за коммунальные услуги, отсутствия прибора учета;
 - Показатели качества коммунальных услуг;
 - Предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации;
 - Сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд;
 - Информация об обязанности потребителя сообщать исполнителю коммунальных услуг об изменении количества зарегистрированных граждан в жилом помещении;
 - Срок и порядок снятия потребителем показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и передачи сведений о показаниях исполнителю или уполномоченному им лицу;
 - Информация о применении платы за коммунальную услугу, предоставленную потребителю в жилом или нежилом помещении за расчетный период, в случае непредставления потребителем сведений о показаниях приборов учета;
 - Перечень документов, необходимых для заключения договора на предоставление коммунальных услуг;

- Образцы заполнения Заявлений.

Информационные материалы для размещения в офисах ЦЕО должны соответствовать утвержденному формату. *(Приложение № 2 к настоящему Стандарту)*

Ответственность за анализ полноты и актуальности информации, представленной на информационных стендах в ЦЕО лежит на руководителе ЦЕО.

5.3. Требования к организации рабочих мест сотрудников

- принадлежности (ручки, папки, стаканчики для ручек, линейки, подставки, компьютерные коврики, мышки и пр.) выдержанные в строгом деловом стиле (не ярких цветов, без привлекающих внимание элементов, без блесток и пр.);
- Размещать документы, необходимые в работе, в порядке, обеспечивающем быстрое нахождение нужной информации;
- Иметь комплект рекламных материалов, сформированных для клиентов;
- Иметь отдельную пишущую ручку для клиентов;
- Устанавливать монитор компьютера таким образом, чтобы информация не смогла стать доступной клиенту;
- Во время присутствия на рабочем месте располагать документы вне зоны свободного прочтения посторонними лицами;
- На время отсутствия на рабочем месте убирать используемые в работе документы в закрывающиеся ящики, шкафы, либо лотки. По окончании рабочего дня убирать используемые в течение дня документы в шкафы или ящики столов;
- На время отсутствия на рабочем месте блокировать экран монитора одновременным нажатием Win+L;
- Уничтожать любые документы (например, содержащие ошибки), содержащие конфиденциальную информацию, включая информацию о Клиенте, не допуская возможности восстановления содержащихся в них данных;
- Сотрудникам, осуществляющие обслуживание клиентов в ЦЕО запрещено:
- Выносить документы, в том числе утратившие актуальность за пределы офиса, передавать сторонним людям;
- Располагать на рабочем месте, либо в зоне видимости Клиентов, предметы, не относящиеся к основной деятельности: сумки, посуду, журналы/газеты, продукты питания, парфюмерию, верхнюю одежду и обувь, а также сувениры и фотографии;
- Выбрасывать в урны деловые бумаги, содержащие информацию, которую можно свободно прочесть.

Ответственность за соблюдение чистоты на рабочих местах сотрудников несет руководитель ЦЕО.

5.4. Требования к персоналу, осуществляющему очное обслуживание клиентов

5.4.1. Правила делового этикета

Правила делового этикета не абсолютны - они рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют исходя из ситуации. **Неизменным в любой ситуации остается уважение к клиенту, здравый смысл и рациональность поведения сотрудника. Сотрудник в своём лице представляет компанию и отношение компании к клиенту.**

В процессе обслуживания клиентов следует соблюдать следующие правила:

- Вести себя вежливо и корректно. Недопустимо повышение голоса и оскорбления.
- Поддерживать зрительный контакт с клиентом на протяжении всего процесса обслуживания.
- В момент обслуживания сотруднику необходимо устанавливать «зрительный контакт» с клиентом.
- Первым приветствовать клиента.
- Обращаться к клиенту по имени и отчеству на «Вы», вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение компании к клиенту.
- Применять только понятную для клиентов лексику.
- Слушать клиента внимательно, не перебивая.
- До конца выяснить вопрос, по которому обратился клиент, и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы клиенту не пришлось обращаться повторно.
- Проявлять эмпатию по отношению к клиенту.
- Относиться ко всем клиентам ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.
- Информировать клиента, если нет возможности оперативно ответить на вопрос.
- Оговаривать с клиентом точное время, которое потребуется на выполнение определенных действий.
- При выявлении ошибок, допущенных со стороны УО, принести клиенту извинения за причиненные неудобства.
- Предоставлять клиенту важную и сложную для запоминания информацию в письменном виде (перечень документов, телефон Call-центра и пр.).
- Соблюдать субординацию с руководителями, коллегами, особенно в присутствии Клиентов.
- В случае, когда сотрудник ЦЕО, у которого звонит телефон, ведет очное обслуживание присутствующего клиента, телефонный звонок должен быть переадресован кому-либо из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания и ответа.
- На этапах общения с клиентами запрещено:
 - Использовать жевательную резинку или конфеты.
 - Порочить репутацию УО, коллег, руководства. Жаловаться или критически высказываться, перекладывать ответственность на других сотрудников, обвинять их в совершении ошибок и некомпетентности.
 - Принимать пищу, в том числе и любые напитки на рабочем месте.
 - Шуметь и громко разговаривать на рабочем месте.
 - Принимать личные звонки по мобильному телефону.
 - Вести любую деятельность, не относящуюся к обслуживанию клиентов.
 - Вести посторонние (личные) разговоры, выяснять отношения, спорить с коллегами в присутствии Клиентов.

- Использовать интернет в личных целях, читать любую литературу, не относящуюся к работе; принимать и отправлять СМС-сообщения; слушать музыку; заниматься маникюром и макияжем.
- Покидать рабочее место в момент обслуживания клиента без предупреждения и объяснения причин, а также без согласия клиента.
- Проявлять негативные эмоции в присутствии Клиента.
- Использовать слова паразиты, уменьшительные формы слов («денежки», «документик» и пр.), негативно окрашенные слова («невозможно», «нельзя», «проблема» и пр.).
- В присутствии клиентов обсуждать политические, религиозные или национальные вопросы.
- Разговаривать о клиентах в третьем лице, в том числе обсуждать внешность, поведение и другие характеристики Клиентов.
- Игнорировать клиента (его присутствие, потребности, интересы, просьбы).
- Критиковать клиента, иронизировать или насмехаться над клиентом.
- Оскорблять клиента, приказывать или угрожать ему.
- Навязывать клиенту свое мнение, возражать ему в резкой и грубой форме.
- Перебивать Клиента, за исключением использования Клиентом крайне грубой и громкой формы общения и оскорблений личности Сотрудника и Руководства.

5.4.2. Внешний вид сотрудника при очном обслуживании клиентов

Сотрудники фронт-офисов должны соблюдать чистоту и опрятность. Одежда должна быть чистой, свежей, неизношенной и выглаженной. Обязательно соблюдение правил личной гигиены.

Волосы, лицо и руки должны быть чистыми и ухоженными, прическа аккуратная, не экстравагантная. Используемые парфюмерные и дезодорирующие средства должны иметь легкий или нейтральный запах.

Сотрудники фронт-офисов должны соблюдать дресс-код, установленный в компании (*Приложение №2 к настоящему Стандарту*):

- Строгая блузка для женщин и рубашка для мужчин белого цвета.
- Шейный платок для женщин, галстук для мужчин с элементами корпоративного стиля.
- Брюки и юбки классического покроя. Юбки средней длины (минимальная длина юбки на 3 сантиметра выше колена).
- Допускается ношение жилетов, пиджаков, джемперов строгого покроя, не ярких цветов.
- Обувь классических моделей, спокойных тонов.

Сотрудники фронт-офисов должны носить бейдж, в течение всего рабочего дня и (или) иметь настольный бейдж, содержащий логотип компании с фирменным наименованием, фамилию, имя, отчество и должность сотрудника. Бейдж должен быть расположен в видимом клиентом диапазоне (на груди сотрудника).

Сотрудникам фронт-офиса запрещено:

- Ношение одежды из джинсовой ткани и спортивной одежды.
- Ношение одежды из прозрачных и полупрозрачных тканей, блесток, аппликаций, прозрачных вставок и других элементов вечерней одежды.

- Ношение спортивной обуви либо обуви, выглядящей как спортивная, а также пляжной обуви, сандалей.
- Использование сильно пахнущих парфюмерных средств.

5.4.3. Типовой алгоритм и рекомендуемая продолжительность очного обслуживания клиентов

Алгоритм обслуживания клиентов создан для того, чтобы структурировать стандарты обслуживания клиентов и выстроить их в логическую цепочку.

Для обеспечения эффективной и качественной работы с клиентами в ЦЕО рекомендуется применение алгоритма обслуживания клиентов, указанного в таблице 1 настоящего Стандарта.

Таблица 1. Алгоритм очного обслуживания клиентов

Приветствие	Обратить внимание на Клиента: 1. Показать Клиенту, что его присутствие замечено, т.е. установить с Клиентом визуальный контакт; 2. Показать Клиенту, что искренне рад его видеть – улыбнуться.
	Поприветствовать клиента: <i>«Доброе утро!» (до 12.00), «Добрый день!» (с 12.00 до 18.00), «Добрый вечер!» (после 18.00), «Здравствуйте!»</i>
	Персонализировать обращение с Клиентом (в случае, если Клиент не представился и не предоставил информацию для поиска Клиента в базе): <i>"Как я могу к Вам обращаться?"</i>
Выявление потребности	Выявить потребность. Поинтересоваться целью визита: 1. <i>«Чем я могу Вам помочь?»</i> 2. Дать Клиенту возможность высказать свое обращение. 3. Уточнить потребности Клиента: <i>«Если я Вас правильно понимаю, Вы хотели бы», «То есть Вы хотели бы...»</i>
Консультация и совершение операции <i>(оформление, прием и выдача документов, предоставление материалов и пр.)</i>	Оказать консультацию: 1. Предоставить необходимую информацию Клиенту по тематике обращения. Предоставляется только проверенная, точная, актуальная информация. 2. Выполнить функции по реализации потребностей Клиента в рамках своих должностных обязанностей (в зоне своей компетенции). 3. Определить (самостоятельно или с помощью наводящих вопросов), какие дополнительные сервисы, или услуги были бы ему интересны, и предложить их Клиенту (ЛК, электронная квитанция и пр.) 4. Если решение вопроса Клиента находится вне зоны компетенции данного Сотрудника, то Сотрудник должен либо перенаправить Клиента к другому специалисту, предоставив Клиенту необходимые контакты, либо сообщить Клиенту, что понял его вопрос и сейчас пригласит другого специалиста. При отсутствии нужного специалиста, сотрудник должен записать контактную информацию Клиента (Ф.И.О., номер телефона или адрес электронной почты, краткое изложение вопроса) для передачи информации соответствующему специалисту. Передать Контактную информацию Клиента при первой возможности.
Завершение обслуживания	Завершение обслуживания: 1. Узнать у Клиента, все ли ему понятно, не осталось ли еще каких-либо

	<p>вопросов: <i>«Если у Вас остались вопросы, я с удовольствием на них отвечу», «Скажите, пожалуйста, все ли вопросы мы обсудили?», «Могу ли я Вам еще чем-то помочь?»</i></p> <p>2. Выразить Клиенту благодарность за то, что он обратился именно к нам: <i>«Спасибо, что обратились к нам...»</i></p> <p>3. Выразить желание продолжить сотрудничество: <i>«Всего Вам доброго!», «Всегда рады видеть Вас».</i></p>
--	--

Данным Стандартом устанавливается рекомендуемая продолжительность очного обслуживания клиентов, указанная в таблице 2 настоящего Стандарта.

Таблица 2. Продолжительность очного обслуживания клиентов в ЦЕО

Содержание этапа работы с клиентом	Время обслуживания
1. Приветствие клиента, обратившегося в офис, выявление его потребности (сути его обращения)	1-3 мин
2. Консультация клиента: <ul style="list-style-type: none"> • при наличии у клиента жалоб или обращений, которые можно разрешить при личном общении с клиентом – предоставление ему необходимой информации для разрешения вопроса; • если вопрос по обращению клиента не входит в компетенцию сотрудников фронт-офиса или не может быть решен ими – направление клиента к специалистам бэк-офиса. 	2-6 мин
3. Прием заявлений, письменных обращений и ответы на возникающие у клиента вопросы: <ol style="list-style-type: none"> 1) предоставление клиенту дополнительной консультации по его обращению; 2) объяснение порядка дальнейших действий; 3) предоставление информационных материалов по запросу клиента: перечень документов, необходимых для решения его вопроса (в случае необходимости), сведения об источниках интересующей его информации (сайт компании, Call-центр, информационные стенды), образцы заполнения документов и пр.; 4) по возможности - прием документов, не требующих дополнительного времени на проработку 	2-6 мин
Завершение контакта с клиентом, благодарность за обращение в «Центр Единого обслуживания», при необходимости уведомление об ориентировочных сроках направления ответа на обращение клиента	1-2 мин

Параметр средней продолжительности ожидания в очереди составляет 10-15 минут. В дни пиковых нагрузок среднее значение критерия «ожидание в очереди» может составлять до 30 минут.

В исключительных случаях, время обслуживания клиента может быть увеличено с сохранением общего количества принятых клиентов. Количество принятых клиентов одним специалистом в одном окне составляет 35 человек.

В период пиковых нагрузок (при наличии очереди в клиентском зале и при наличии возможности привлечения других сотрудников клиентского зала) начальник клиентского зала может осуществить перераспределение функций сотрудников для обеспечения приема большего количества клиентов и сокращение очереди.

5.5. Организация заочного обслуживания

5.5.1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания

Система заочного обслуживания включает в себя следующие каналы связи: телефон (Call- центр, а также телефоны структурных подразделений (отделов), осуществляющих обслуживание клиентов), Интернет-приемную, Личный кабинет клиента и почтовую переписку, включая электронную почту.

5.5.2. Организация инфраструктуры заочного обслуживания посредством телефонной связи

Call-центр представляет собой справочную службу, обратившись в которую клиент (юридическое и физическое лицо) может получить информацию по услугам посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для КРЦ.

Целью Call-центра является повышение эффективности прямой и обратной связей КРЦ с потребителями услуг для обеспечения лояльности потребителей и повышения их доверия.

Задачи заочного обслуживания посредством телефонной связи:

- качественное и оперативное обслуживание всех входящих вызовов от потребителей услуг по всем вопросам деятельности КРЦ;
- осуществление исходящих вызовов с целью предоставления ответа по запросу потребителя, проведения опроса потребителей услуг для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса КРЦ, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг.

КРЦ при осуществлении заочного обслуживания потребителей с использованием телефонной связи обеспечивает:

- прием и обработку всех входящих телефонных вызовов потребителей в КРЦ;
- осуществление исходящих телефонных вызовов для информирования потребителей и предоставления информации по обращениям потребителей;
- ведение аудиозаписи всех входящих и исходящих разговоров с потребителем, о чем потребитель уведомляется в начале разговора с сотрудником КРЦ и хранение аудиозаписи в течение 6 месяцев;
- доступность и надежность работы телефонных каналов связи;
- регистрацию входящих и исходящих вызовов согласно общим требованиям настоящего раздела.

5.5.3. Требования к оснащению рабочего места оператора Call-центра

Рабочее место оператора Call-центра должно быть оборудовано в соответствии с требованиями, представленными в таблице 3 настоящего Стандарта.

Таблица 3. Требования к оснащению рабочего места оператора Call-центра

Оборудование рабочего места оператора	Количество	Примечание
Оборудование		
Персональный компьютер	по 1 шт. на оператора Call-центра	На компьютере должны быть установлены все необходимые стандартные приложения.
Телефонный аппарат	1 шт. на оператора Call-центра	Телефонные аппараты должны поддерживать возможности установленной АТС: переадресацию вызова, удержание линии и конференц-связь, а также определение номера.
Гарнитура	1 шт. на оператора Call-центра	Головная гарнитура представляет собой комбинацию наушников и микрофона. Гарнитура должна обеспечивать защиту от посторонних шумов при обработке вызовов.
Мебель		
Стол рабочий с тумбой	1 шт. на оператора Call-центра	Стол должен отвечать общим требованиям эргономики, иметь тумбу с выдвижными ящиками
Кресло офисное	1 шт. на оператора Call-центра	

5.6. Требование к персоналу Call-центра

5.6.1. Правила делового этикета сотрудников Call-центра

- *Доброжелательность.* Оператор всегда должен быть доброжелателен и спокоен. Оператор всегда должен быть на ступень выше своего собеседника по эмоциональной окраске: если собеседник доброжелателен, оператор очень доброжелателен; если собеседник нейтрален, оператор доброжелателен; если собеседник агрессивен, раздражен, то оператор как минимум нейтрально-вежлив. При чем этот стандарт для оператора должен быть базовым - что бы не происходило и с какой интонацией не общался бы клиент, специалист Call-центра должен быть спокоен и доброжелателен.
- *Вежливость.* Профессиональный оператор Call-центра должен быть всегда вежлив. Нельзя вступать в спор с клиентом. Любые конфликтные ситуации необходимо решать в спокойном тоне, обращаясь при этом к клиенту на «Вы». Нельзя намекать на грубость, медлительность или болтливость собеседника, делать ему какие-либо замечания.
- *Активное слушание.* Оператор всегда демонстрирует свою заинтересованность в теме разговора (путем уточняющих вопросов и промежуточных слов для поддержания беседы), своим собеседником. Ни в коем случае нельзя просто молчать, иначе клиент подумает, что по ту сторону телефонной линии никого уже нет.
- *Понятная коммуникация.* Оператор должен общаться «на языке» собеседника. Применяемая терминология должна быть понятна Клиенту. В своей речи нельзя использовать техническую терминологию, поскольку большинство пользователей её не понимают. Оператор в процессе общения выявляет терминологию собеседника, какими

словами собеседник обозначает предметы и процессы, и использует эти же слова для обозначения этих же предметов и процессов.

- *Внимательность.* Оператор всегда внимателен по отношению к своему собеседнику. Он следит за тем, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию по скорости, по громкости, по эмоциональной атмосфере. Должно быть удобно записывать под диктовку, удобно диктовать, удобно переспрашивать и при этом не чувствовать себя непонятливым.

В процессе общения с клиентами по телефону не допускается:

- Повышать голос или оскорблять клиента;
- Использовать просторечные или грубые выражения;
- Сообщать или намекать клиенту, что его проблема незначительна;
- Сравнить клиента с другими;
- Проявлять торопливость, демонстрировать нетерпение;
- Демонстрировать безразличие к проблеме клиента;
- Навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания клиента;
- Посвящать клиента в дела и проблемы коллег, комментировать их действия;
- Вести телефонный разговор с клиентом с помощью громкой связи;
- Вести посторонние разговоры с клиентом;
- Порочить репутацию КРЦ или организаций-партнеров;
- При выявлении ошибок, допущенных клиентом, высказывать ему претензии.
Оператору следует вежливо и доступно объяснить клиенту правильный порядок действий в сложившейся ситуации.

Оператор-это максимально комфортный собеседник, с которым было бы приятно поговорить еще раз.

5.6.2. Характеристика речи во время разговора

Улыбка. Улыбайтесь во время разговора, улыбка всегда слышна при разговоре. Она дает положительный настрой всему разговору и вызывает ответную реакцию.

Уверенный голос. Говорить следует достаточно громко: оператор должен быть уверен, что его хорошо слышно.

Темп речи должен соответствовать темпу речи клиента. Человеку легче понимать то, что говорит собеседник с той же скоростью, что и он сам.

Скорость речи. Речь должна литься ритмично, без больших пауз. Собеседнику комфортнее всего разговаривать с человеком, чья скорость речи такая же, как у него.

Четкость произношения. Все, что произносит оператор, он проговаривает до каждого звука. Его собеседник не должен напрягаться и вслушиваться.

Паузы - очень важный инструмент вербальной коммуникации, помогают расставлять акценты. Паузы не должны быть затянуты, так как в момент слишком долгой паузы можно потерять фокус внимания собеседника.

5.6.3. Речевые приемы

- Для успешной работы оператору необходимы профессиональные навыки владения речью, в общении оператора с клиентами недопустимы:
 - ✓ Слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами: «*Секундочку*», «*Минуточку*», «*Трубочка*», «*Справочка*» и т.п. Фразе «*Минуточка*», «*Секундочка*» необходимо заменить фразой: «*Минуту, пожалуйста*».
 - ✓ Слова-паразиты, которые не добавляют фразе никакой информативности, мешают собеседнику воспринимать смысл сказанного: «*Вот*», «*ну*», «*Так сказать*», «*Как бы*», «*На самом деле*» и пр.
- Иностранные слова или профессиональные термины при общении с клиентами могут использоваться только в тех случаях, когда оператор уверен в том, что клиент полностью понимает его.
- Слова-раздражители, при восприятии которых в воображении собеседника возникают определенные негативные образы: «*Ошибка*», «*Не правильно*», «*Я не в курсе*», «*Я этим не занимаюсь*», «*Ничем не могу помочь*», «*Это Ваши проблемы*», «*Это не моя обязанность*». Фразу: «*Вы должны*» рекомендуется заменить фразами: «*Вы можете/мы можем поступить следующим образом...*».
- Слова и фразы в повелительном наклонении: «*Говорите громче*», «*Перезвоните*», «*Записывайте телефон*», «*Представьтесь*». Указанные слова рекомендуется заменить фразами: «*К сожалению, Вас плохо слышно, могли бы Вы говорить немного громче (перезвонить)*», «*Уточните, пожалуйста, Ваши фамилию, имя и отчество*».
- Не используйте при ответе на звонок фразы: «*Алло*», «*Да*», «*Слушаю*», «*Говорите*», «*Кто это?*», «*Что Вы хотите?*», «*Ждите*».
- Отказы по объективным причинам. Отказ (даже по объективным причинам) создает негативное впечатление у собеседника. Отказывая, оператор должен предложить альтернативу: «*К сожалению, я не могу предоставить информацию по этому вопросу. Мне потребуется минут, чтобы собрать информацию. Позвольте, я перезвоню Вам?*»
- Формулы вежливого отказа: «*Боюсь, что это невозможно...*», «*К сожалению, это вопрос не имеет решения*», «*На сегодняшний день это, к сожалению, не представляется возможным*».
- Диктовка информации оператором. При диктовке группы цифр, после каждой группы необходимо делать небольшую паузу для записи. После записи оператор говорит: «*Проверьте, пожалуйста...*». Такое же правило при диктовке адресной информации, перечислении услуг под запись и т.п.
- При уточнениях написания оператор не использует фразу: «*Еще раз, пожалуйста*». Если оператору плохо слышно собеседника, он так и говорит: «*Извините, не расслышал*».

5.6.4. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону

Для обеспечения оптимального качества обслуживания по телефону, операторами Call- центра должен соблюдаться алгоритм обслуживания по телефону, представленный в таблице 4 настоящего Стандарта.

Таблица 4. Алгоритм заочного обслуживания по телефону

Прием звонка	Оператор принимает телефонный вызов. Снимать трубку предпочтительно после первого, но обязательно не позднее 3-го звонка.
Приветствие	1. « <i>Наименование компании, Марина. Здравствуйте /Добрый день /утро / вечер! Чем могу Вам помочь?</i> » В случае, если наименование компании озвучено в IVR-меню (автоинформаторе), оператор не озвучивает наименование компании, а только представляется,

	<p>приветствует Клиента и выявляет его потребность.</p> <p>2. При обращении Клиента по телефону за получением информации о состоянии лицевого счета, необходимо уточнить у Клиента № лицевого счета и адрес: <i>"Подскажите, пожалуйста № Вашего лицевого счета и адрес..."</i></p> <p>Улыбайтесь во время разговора! В случае если клиент отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист УО, «Центра Единого обслуживания», или оператор Call-центра имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.</p>
Предоставление ответа оператором	<p>В случае, если поступает сложный вопрос, подготовка ответа на который требует некоторого времени (более 5 минут), либо по каким-либо причинам дать полный ответ по телефону в момент разговора не представляется возможным, то:</p>
	<p>1. Клиенту сообщается об этом: <i>"Для подготовки ответа мне потребуется.....мин /часов времени..."</i></p>
	<p>2. Оператор записывает контактные данные клиента, обязуется перезвонить клиенту в течение рабочего дня: <i>"Я перезвоню Вам с течение...минут/часов..."</i></p>
	<p>3. Либо подготовленный ответ направляет на указанный клиентом почтовый или электронный адрес (по согласованию с Клиентом).</p>
Перевод звонка (соединение со специалистом)	<p>В случае если оператор принял звонок, а клиенту необходимо поговорить со специалистом, недопустимо просить его перезвонить по другому номеру. Оператору необходимо самостоятельно переключить его на нужного сотрудника.</p> <p>Во время переключения оператор должен связаться с нужным Сотрудником, сообщить ему ФИО клиента и изложить суть вопроса. Вернуться к разговору, поблагодарить абонента за ожидание и сообщить ему, в какой отдел или на какого сотрудника его переключают.</p>
	<p>При необходимости перевода звонка на специалиста оператор совершает следующие действия:</p>
	<p>1. Предупреждает клиента о том, что переведет вызов на другого специалиста: <i>"Сейчас я переведу Ваш звонок на другого специалиста. Как я могу Вас представить? Одну минуту, пожалуйста"</i></p>
	<p>2. Связывается с нужным сотрудником и сообщает ему ФИО клиента, излагает суть вопроса;</p>
	<p>Если специалист не может ответить или отсутствует: Оператор возвращается к разговору с Клиентом: <i>«К сожалению ФИО сейчас занят и освободиться через...часов/минут, могу я оставить для него сообщение?/«Соединяю Вас с его заместителем».</i></p>
	<p>Если линия занята, оператор сообщает клиенту: <i>«К сожалению, линия занята, вы подождете или могу я оставить сообщение для него/неё?»</i></p> <p>Если вопрос важный, оператор переводит вызов на другого сотрудника, уполномоченного решать данные проблемы: <i>«Одну минуту я соединяю вас с его заместителем».</i></p>
Уточнение, что клиент понял ответ	<p>Оператор уточняет у клиента все ли ему понятно: <i>«Могу ли я Вам еще чем-то помочь?»</i> или <i>«Остались ли у Вас вопросы?»</i></p>
Завершение разговора	<p>Оператор в вежливой форме завершает разговор, поблагодарив клиента за звонок: <i>«Спасибо за Ваш звонок! Если у Вас возникнут какие-либо вопросы, пожалуйста, обращайтесь. Всего доброго/До свидания!»</i></p>

5.6.5. Управление конфликтами

Когда оператор сталкивается с проявлениями конфликтного поведения со стороны собеседника, его задача состоит в том, чтобы смягчить конфликтную ситуацию и успокоить собеседника, не зависимо от причин, из-за которых она возникла.

Во время разговора следует обращаться к клиенту только на Вы, либо по имени и отчеству. Внимательно выслушать клиента, не перебивать его. Показывать свое участие в беседе. Задавать вопросы собеседнику.

Оператор должен:

- Сохранять спокойствие, демонстрировать вежливость.
- Стараться помочь. Если клиент недоволен, значит, до сих пор этого никто не сделал.
- Не противоречить собеседнику. Дать ему «выпустить пар».
- Не оправдываться. Оправдания только раздражают. Принимайте претензию как факт.

- Не спорить.
- Присоединиться к собеседнику. Показать ему, что его внимательно слушают; вы с ним, а не против него: *«Да, я понимаю вас, ситуация не очень приятная».*
- Показать, что оператор со своей стороны начинает оперативно работать с целью решения инцидента.
- Предложить варианты выхода из ситуации. Возможные ответы оператора в конфликтных ситуациях:
- Нейтрализующие формулировки при ответе на возражения: *«Спасибо, ФИО клиента, что затронули этот вопрос», «Это никому не понравилось бы», «Да, это существенный момент».*
- Фразы, выражающие понимание: *«Я хорошо понимаю, что...», «Я согласен с тем, что...», «Мне легко представить, что...»*
- Нейтральные открытые вопросы: *«Что именно вы имели в виду?», «Что убедило вас в этом?», «Что конкретно случилось тогда?».*

В конфликтных ситуациях нельзя:

- Брать на себя обучение собеседника хорошим манерам.
- Обращаться к собеседнику снисходительным или высокомерным тоном.
- Принимать негативные эмоции абонента как личное оскорбление и отвечать с личной позиции
- Состязаться с собеседником в остроумии, использовать сарказм;
- Повышать голос, использовать оскорбительные слова и выражения;
- Перебивать собеседника.

Случаи, при которых разрешено прекращение разговора с клиентом:

- Если во время обращения клиент допускает нецензурные либо оскорбительные выражения, высказывает угрозы жизни, здоровью и имуществу оператора Call-центра, общение с ним по телефону прекращается, о чем он предварительно уведомляется: *"Извините, но я вынужден прекратить общение. Всего доброго."*
- В случае, если во время телефонного разговора клиенту уже несколько раз предоставлялся ответ на вопрос, который он продолжает задавать, не приводя новых доводов или обстоятельств, общение с

ним по телефону прекращается, о чем он предварительно уведомляется: *"Извините, но я вынужден прекратить общение. Всего доброго."*

Для обеспечения оптимального качества обслуживания руководством компании должны учитываться критерии и параметры оценки средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами указанные в таблице 5 настоящего Стандарта.

Таблица 5. Критерии и параметры оценки средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами

Критерий	Параметр (предельное значение)
Максимальное время ожидания ответа оператора с момента выбора категории в системе IVR	1-5 мин
Запрос и поиск информации о клиенте	25-45 сек
Предоставление информации по запросу (за исключением сложных вопросов)	1-5 мин
Постобработка обращения	5 мин
Время ответа на сложный вопрос (необходимо перезвонить клиенту)	В течение рабочего дня
Соединение со специалистом	25-40 сек
Предоставление информации специалистом (за исключением сложных вопросов)	1-5 мин

5.6.6. Требования к IVR-меню

Система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков по категориям внутри Call-центра должна нести только важную информацию, быть удобной, функциональной и создавать правильный имидж компании.

Основное правило подачи информации краткость. Хронометраж каждого сообщения не должен превышать 5-15 секунд. Одно сообщение должно быть равно одной мысли. Количество веток меню должно быть не более четырех-пяти. В каждой из них до трех-четырех уровней. После трех-четырех уровней необходимо перенаправлять абонента на оператора. Информацию необходимо подавать от простого к сложному, каждый следующий уровень ветки должен уточнять данные предыдущего уровня.

Чем меньше опций и пунктов в голосовом меню, тем выше шанс, что абонент дождется ответа оператора.

В голосовом меню должно быть предусмотрено приветствие, включение/выключение функций, возможность оставить голосовое сообщение и обязательный пункт возврата в меню.

Самые частые вопросы должны быть выведены на первые уровни. Необходимо записать отдельное приветствие для тех, кто позвонил в нерабочие часы. В нем должно быть сообщение о графике работы центров обслуживания клиентов и предусмотрена возможность оставить заявку или голосовое сообщение.

5.7. Организация интерактивного обслуживания через интернет

Интерактивное обслуживание организуется на базе официального сайта КРЦ, а также сервиса «Личный кабинет».

Структура официального сайта, сроки обновления информации на нем и списки ответственных лиц определяются дополнительными документами КРЦ. Порядок и содержание разделов сайта могут быть

изменены в зависимости от потребностей КРЦ и клиентов с целью улучшения качества обслуживания клиентов (юридических и физических лиц). Однако, на каждом сайте должен присутствовать обязательный набор информации, указанный в п. п. 5.5.4.1. настоящего Стандарта. Ответственность за размещение информации на сайте несет администратор сайта.

Сайт компании должен быть оформлен в корпоративном стиле (корпоративные цвета, шрифт, элементы корпоративного стиля).

Сайт должен быть удобен в использовании: навигация на сайте простая, не требует специальных навыков, не вызывает раздражения и дополнительных вопросов клиента.

Структура и функции сервиса «Личный кабинет» могут быть дополнены и изменены в зависимости от потребностей КРЦ и клиентов, изменений законодательства, с целью улучшения качества обслуживания клиентов (юридических и физических лиц).

Интерактивное обслуживание обеспечивает:

- возможность предоставления справочной информации большому количеству клиентов;
- дополнительный способ взаимодействия с компанией клиентов, имеющих доступ в сеть Интернет;
- оперативное информирование клиентов о новостях компании, изменениях в ценовой политике, изменении перечня предоставляемых услуг;
- возможность оперативной оценки и внесения предложений по вопросам взаимодействия с клиентами;
- круглосуточное автоматическое самостоятельное обслуживание клиентов по Интернет- сервисам, работающим в автономном режиме
- требование законодательства в части раскрытия информации для клиентов и акционеров.

Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;
- удовлетворение запросов на оказание услуг.

5.7.1. Информация, размещаемая на сайте КРЦ

Публикацию информации на сайте осуществляет администратор сайта.

На сайте раскрывается следующая информация:

- общая информация о КРЦ, «Центре Единого обслуживания» и организациях-партнерах;
- юридические и банковские реквизиты КРЦ;
- сведения о структуре КРЦ;
- основные документы, регулирующие деятельность КРЦ;
- новости КРЦ, «Центра Единого обслуживания» и организаций-партнеров;
- нормативно-правовая база в сфере жилищно-коммунальных услуг;
- иные сведения, обязательные для раскрытия организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними документами КРЦ.

Особое значение для информирования клиентов имеют разделы «Населению», «Дополнительные услуги», «Контакты» и «Обратная связь».

Раздел «Населению» содержит следующую информацию:

- тарифы на жилищно-коммунальные услуги;

- информацию о порядке определения стоимости жилищно-коммунальных услуг для граждан;
- информацию о порядке определения объема и стоимости жилищно-коммунальных услуг, использованных для общедомовых нужд;
- данные о процедуре и способах оплаты за жилищно-коммунальные услуги, в том числе посредством терминалов, банкоматов, интернет-банков и электронных платежных систем;
- сведения о способах, порядке, условиях приёма показаний приборов учёта и последствиях вывода из строя приборов учёта, либо при их отсутствии;
- сведения о сервисе «Личный кабинет». Вход в сервис «Личный кабинет» должен осуществляться с главной страницы сайта;
- информацию о порядке предоставления мер социальной поддержки при оплате за жилищно-коммунальные услуги;
- иную информацию.

Раздел «Дополнительные услуги» содержит:

- перечень дополнительных услуг;
- стоимость дополнительных услуг;
- информацию о способах подачи заявки;
- бланки подачи заявки.

Раздел «Контакты» содержит информацию:

- о юридическом и почтовом адресе КРЦ, «Центра единого обслуживания»;
- расписание работы офиса;
- сведения о контактной информации и режиме работы КРЦ и «Центра Единого обслуживания»;
- схемы проезда к зданиям КРЦ и «Центра Единого обслуживания»;
- контактная информация подразделений КРЦ;

Раздел «Обратная связь» предоставляет клиентам (юридическим и физическим лицам) возможность ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы, порядком подачи обращений, претензий и жалоб, задать интересующий его вопрос в сфере жилищно-коммунальных услуг или записаться на встречу к Главному управляющему директору.

На сайте должна быть реализована возможность оформления подписки на получение push-уведомлений, sms-уведомлений и e-mail-уведомлений, а также реализована возможность предварительной записи на консультацию.

Получение консультации по предварительной записи возможно при очном обращении в центр обслуживания клиентов либо в дистанционном формате по видео-конференц-связи.

Для записи на прием по видео-конференц-связи клиент может забронировать удобные для него дату и время, сообщить краткое описание проблемы и адрес своей электронной почты, на которую приходит ссылка с приглашением на видеоконсультацию. Продолжительность одного сеанса не более 20 минут.

Ответственность за анализ, полноту и актуальность информации, представленной на корпоративном сайте КРЦ возлагается на руководителей или ответственных сотрудников подразделений по взаимодействию с потребителями.

5.7.2. Алгоритм ответов на обращения клиентов, поступающих через сайт КРЦ

Клиент может направить обращение в КРЦ через сайт, используя форму в разделе «Задать вопрос».

Наиболее распространенные и значимые вопросы публикуются в разделе «Часто задаваемые вопросы». В случае если клиент не нашел ответа на интересующий его вопрос он заполняет автоматизированную форму запроса информации или обращения в КРЦ. Сразу после отправки вопроса на мониторе клиента отображается благодарность за обращение в КРЦ и предложение задать новый вопрос, если у него есть в этом необходимость.

Для обеспечения возможности оперативного получения клиентом интересующей его информации самостоятельно на сайте функционирует раздел «Поиск». Клиент может получить ответ на запрос справочной информации следующими способами:

- самостоятельно, посмотрев информацию в разделе «Часто задаваемые вопросы», в котором содержатся ответы на часто задаваемые вопросы;
- задав вопрос специалисту компании.

При отправке сообщения клиент уведомляется о том, что:

- обращаясь в КРЦ через сайт, он дает свое согласие на обработку, хранение и передачу в случае необходимости формирования запросов исполнителям коммунальных услуг, органы государственной и муниципальной власти, своих персональных данных для подготовки ответов на свое обращение.

- заявка принята, внутренний номер заявки и срок ожидания ответа

- сообщения с неполной информацией, содержащие ложные сведения, ненормативную лексику, оскорбления в чей-либо адрес, призывы к нарушению действующего законодательства не рассматриваются.

После поступления вопроса администратор сайта предоставляет клиенту ответ или направляет запрос специалисту соответствующего профиля.

Специалист после подготовки ответа адресует его администратору сайта, который и направляет ответ клиенту, а также принимает решение о целесообразности его размещения на сайте компании. Авторы размещенных на сайте вопросов не указываются, таким образом, любому обратившемуся потребителю гарантируется анонимность.

Ответ по существу обращения должен быть направлен не позднее 30 дней со дня получения вопроса.

На все поступающие в КРЦ вопросы обязаны быть предоставлены ответы. В случае если вопрос находится вне компетенции компании или задан некорректно, то клиент уведомляется об этом.

В случае если клиент указал неверный или заведомо ложный электронный адрес, администратор сайта вправе не отвечать на данный вопрос. Ответственность за неполучение информации в таком случае лежит на допустившем ошибку клиенте.

Если для обеспечения точности ответа необходимо получить дополнительную информацию от клиента, специалист, готовящий ответ, направляет запрос на необходимую ему информацию администратору сайта, который и переадресует ее клиенту. В случае неполучения информации от клиента принимается решение о возможности ответа клиенту и его форме, если без необходимых дополнительных сведений ответ предоставить невозможно, то уведомление об этом направляется на электронный адрес клиента.

Ответы на анонимные вопросы и сообщения КРЦ не предоставляет.

Направленные через сайт рекламные предложения и просьбы об оказании благотворительной помощи КРЦ не рассматриваются.

В теме письма с ответом, направляемым на электронный адрес клиента, указывается полное название КРЦ и фраза «Ответ на обращение на сайт КРЦ».

Письмо с ответом должно начинаться с обращения к клиенту по имени и отчеству (за исключением случаев, когда в автоматизированной форме, направленной на сайт, клиент указал только инициалы).

5.7.3. Услуги, оказываемые КРЦ посредством Интернета и сроки их исполнения

КРЦ при осуществлении заочного обслуживания потребителей в сети Интернет для потребителей оказывают услуги (процессы), представленные в таблице 6 настоящего Стандарта.

Таблица 6. Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством Интернета и сроки исполнения.

Услуга (процесс) заочного обслуживания в сети Интернет	Срок исполнения
1. Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю по вопросам: - осуществления заключения договора ресурсоснабжения - наличия задолженности за энергоресурс	В течение 10 дней со дня отправления обращения
2. Прием обращений потребителей с запросом консультации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю	В течение 10 дней со дня отправления обращения
3. Прием жалоб потребителей через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю	В течение 30 дней со дня отправления обращения
4. Прием показаний приборов учета	В течение 1 дня со дня отправления обращения
5. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг	В течение 1 дня со дня отправления обращения
6. Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу	В течение 1 дня со дня отправления обращения
7. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в «Личный кабинет потребителя»	В течение 1 дня со дня заполнения регистрационной формы регистрации
8. Предоставление счета на оплату энергоресурса	В течение 1 дня со дня отправления обращения

5.8. Организация обслуживания клиентов посредством почтовой переписки или писем, направляемых по электронной почте.

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

Установлен следующий типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

- Регистрация и обработка письменного обращения.
- Направление обращения соответствующему специалисту.

- Подготовка ответа специалистом.

- Направление ответа клиенту. Если обращение было получено по почте, ответ направляется также в виде почтового сообщения (за исключением случаев, клиентом был обоснованно выбран иной способ получения ответа). В случае если обращение было получено по электронной почте, ответ направляется на электронный адрес клиента.

Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке компании, подписывается должностным лицом, ответственным за работу с клиентами, содержит контактные данные исполнителя.

Письмо, в том числе по электронной почте, необходимо начинать с обращения к клиенту по имени и отчеству.

В случае если ответ клиенту направляется по электронной почте, в теме письма указывается полное название компании и фраза «Ответ на обращение».

6. Порядок работы с обращениями

6.1. Порядок обработки и сроки исполнения обращений

Организация приема клиентов с письменными, устными обращениями, в том числе посредством телефонной связи, а также обращениями, направляемыми с помощью официального Интернет-сайта компании или по электронной почте, основана на принципе предоставления оперативного ответа на них с возможностью решения вопроса потребителя за одно обращение.

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152 - ФЗ «О персональных данных» клиентам обеспечивается защита персональных данных. КРЦ использует полученную от клиентов персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью организации обслуживания граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Специалисты КРЦ обеспечивают конфиденциальность полученной информации, за исключением случаев получения официальных запросов от органов исполнительной власти и др.

Потребителям услуг КРЦ обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки. В случае необходимости с участием заявителя, направившего обращение.

В ходе рассмотрения обращения исполнителем могут направляться запросы необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов у иных должностных лиц.

КРЦ направляют потребителю ответ по существу на его обращение в следующие сроки:

а) ответ на письменное обращение потребителя на бумажном носителе должен быть направлен в течение 7 дней с момента регистрации обращения. Максимальный срок ответа в течение 30 дней со дня регистрации обращения, в случае если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В исключительных случаях допускается продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом клиента, направившего обращения;

б) в случае, если изложенные в обращении клиента вопросы не относятся к компетенции КРЦ, сотрудник не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения информирует клиента о невозможности предоставления ему ответа по существу изложенных в обращении вопросов и сообщает контактную информацию организаций, к компетенции которых относятся такие вопросы;

в) обращение, в котором обжалуется судебное решение возвращается клиенту с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение 7 дней со дня регистрации письменного обращения;

г) при поступлении обращения с письменной жалобой (заявлением, требованием, претензией) на качество предоставления коммунальной услуги, заявителю предоставляется письменный ответ об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) с обязательным осуществлением проверки факта нарушения качества коммунальной услуги в сроки, установленные законодательством;

д) обращение потребителя, направленное с использованием официального сайта в форме электронного документа, - в сроки, указанные в таблице 6 настоящего стандарта;

е) ответ на обращение потребителя с использованием телефонной связи предоставляется непосредственно в момент обращения потребителя. В случае невозможности предоставить ответ в момент обращения потребителя сотрудник КРЦ записывает контактную информацию потребителя и предоставляет ответ потребителю в сроки, указанные в таблице 5 настоящего стандарта;

ж) если обращение потребителя с использованием телефонной связи содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, сотрудник КРЦ, принявший телефонный вызов, оформляет жалобу в форме электронного документа, который регистрируется в установленном порядке. Срок ответа потребителю по такой жалобе не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения;

з) ответ на устное обращение потребителя в Центре единого обслуживания предоставляется непосредственно при посещении потребителем офиса. В случае невозможности предоставления ответа на обращение потребителя при осуществлении очного обслуживания потребителя, а также если обращение потребителя содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, сотрудник КРЦ должен предложить потребителю направить в КРЦ письменное обращение или оформить обращение в офисе обслуживания на типовом бланке. После заполнения и подписания потребителем бланка обращения такое обращение регистрируется. Срок ответа на такое обращение не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае поступления запроса по обращению (жалобе) клиента в адрес КРЦ от органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, вышестоящих и надзорных организаций, ответ по запросу предоставляется в срок согласно настоящему разделу, или в срок, указанный в запросе.

Обращение клиента о предоставлении справочной информации и (или) консультации считается рассмотренным, если клиенту направлен (предоставлен) ответ с запрашиваемой информацией.

Ответ на письменное обращение клиента должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке КРЦ и содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, контактные данные исполнителя (ФИО, телефон, адрес электронной почты), и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

Письмо, в том числе по электронной почте, необходимо начинать с обращения к клиенту по имени отчеству. В случае, если ответ клиенту направляется по электронной почте, в теме письма указывается полное название компании и фраза "Ответ на обращение"

Обращение клиента, содержащее жалобу, считается рассмотренным КРЦ, если:

а) установлена обоснованность (необоснованность) обращения о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

б) в случае необходимости по обоснованным жалобам определены мероприятия, направленные на восстановление нарушенных прав или охраняемых законом интересов потребителя (далее - корректирующие меры);

в) направлен (предоставлен) ответ потребителю по обращению:

- в случае признания жалобы необоснованной в ответе предоставляются аргументированные разъяснения в отношении отсутствия оснований для ее удовлетворения;
- в случае признания жалобы обоснованной в ответе потребителю указываются, какие права или законные интересы потребителя подлежат восстановлению и в каком порядке. Если по жалобе необходима реализация корректирующих мер, в ответе потребителю указывается планируемый срок их реализации.

Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случаях:

а) если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну или иную охраняемую законом тайну;

г) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, если фамилия и почтовый адрес потребителя поддаются прочтению.

д) в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях, если текст письменного обращения не поддается прочтению или в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.

Если обращение содержит угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи, то обращение потребителя услуг направляется в подразделение безопасности.

Обращение не фиксируется как жалоба если оно подлежит или находится в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Контроль сроков исполнения обработки обращений

Контроль сроков исполнения обработки обращений (жалоб) осуществляет подразделение по взаимодействию с потребителями, в которое поступило обращение. Руководитель данного подразделения является ответственным за организацию контроля сроков исполнения обработки обращений (жалоб) потребителей, а также несет ответственность за своевременное предоставление ответов потребителям услуг.

Ответственность за исполнение мероприятий по обращениям (жалобам) несут руководители профильных подразделений, в зону компетенции которых входит разрешение инцидента по сути обращения (жалобы).

На директоров по направлению деятельности возлагается ответственность за организацию контроля исполнения мероприятий и проведение на постоянной основе анализа наиболее проблемных вопросов с потребителями (по часто встречающимся причинам жалоб), разработку и реализацию корректирующих мероприятий совместно с соответствующими подразделениями.

7. Ответственность должностных лиц

Сотрудники подразделения по взаимодействию с потребителями, а также других структурных подразделений, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями, несут ответственность за исполнение требований настоящего стандарта.

Контроль соблюдения требований данного Стандарта возлагается на лиц, определенных приказом по ООО «КРЦ Петрозаводск».

8. Заключительные положения.

Настоящий Стандарт качества обслуживания клиентов утверждается и вводится в действие приказом Генерального директора.

Внесение изменений в Стандарт, а также его отмена осуществляются приказом Генерального директора.