



УТВЕРЖДЕНО

Приказом № Пр-В-2026-0105

от «30» января 2026 г.

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ)
ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ**

г. Москва, 2026 г.

Оглавление

| | |
|--|----|
| 1. Общие положения..... | 3 |
| 1.1. Область применения..... | 3 |
| 2. Нормативные ссылки..... | 3 |
| 3. Термины, определения и сокращения..... | 6 |
| 4. Цели и задачи | 9 |
| 5. Организация обслуживания клиентов. | 10 |
| 5.1. Концепция клиентоориентированной политики | 10 |
| 5.2. Организационно-нормативное обеспечение | 11 |
| 5.3. Инфраструктура очного обслуживания..... | 12 |
| 5.4. Требования к помещениям ЦОК для приема клиентов | 13 |
| 5.5. Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов. | 14 |
| 6. Требования к процессам обслуживания при взаимодействии с клиентами. | 22 |
| 6.1. Обеспечение качества клиентского обслуживания. | 22 |
| 7. Очное обслуживание | 25 |
| 7.1. Организация приема клиентов в ЦОК | 25 |
| 7.2. Принципы урегулирования конфликтов..... | 28 |
| 8. Заочное обслуживание | 29 |
| 8.1. Организация заочного обслуживания..... | 29 |
| 8.2. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи (Контакт-центр). | 30 |
| 8.3. Использование автоответчика | 32 |
| 8.4. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки | 32 |
| 9. Интерактивное обслуживание | 34 |
| 9.1. Инфраструктура интерактивного обслуживания..... | 34 |
| 9.2. Организация обработки интерактивных обращений..... | 42 |
| 10. Организация обратной связи с клиентами | 43 |
| 11. Информационное обеспечение клиентов | 44 |
| 12. Критерии качества обслуживания, контроль и мониторинг качества обслуживания клиентов..... | 46 |

1. Общие положения

1.1. Область применения

- 1.1.1. Настоящий Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии (далее – Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования к взаимодействию с клиентами при оказании услуг в сфере энергоснабжения Акционерным обществом «Энергосбытовая компания «Восток», обладающим статусом гарантирующего поставщика. Разработан в соответствии с требованиями Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 442 от 4 мая 2012 г. и на основе Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии».
- 1.1.2. Стандарт предназначен для применения всеми сотрудниками Общества.
- 1.1.3. Стандарт распространяется на взаимоотношения с потребителями — физическими лицами; юридическими лицами, в том числе исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций; индивидуальными предпринимателями. Стандарт не устанавливает требования к взаимодействию организаций и потребителей на оптовом рынке электроэнергии.
- 1.1.4. В целях исполнения требований настоящего Стандарта действия сотрудников регламентируются действующими организационно-распорядительными документами Общества (регламентами, порядками, положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями и пр.).

2. Нормативные ссылки

- 2.1. В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов и использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:
- Гражданский кодекс Российской Федерации;

Стандарт обслуживания клиентов АО «ЭК «Восток»

- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный Закон от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- 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 Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. № 442 «Об утверждении Правил функционирования розничных рынков электрической энергии в переходный период реформирования электроэнергетики», включая:
 - Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии и мощности (далее по тексту Стандарта – **Основные положения**);
 - Правила полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии (далее по тексту Стандарта – **Правила ограничения**);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, ...», включая:
 - Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг (далее по тексту Стандарта – **Правила недискриминационного доступа**);
 - Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям (далее по тексту Стандарта – **Правила технологического присоединения**).

- «Правила установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг и нормативов потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме», утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 306 (далее по тексту Стандарта – **Правила определения нормативов потребления**);
- «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 (далее по тексту Стандарта – **Правила предоставления коммунальных услуг**);
- «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 РФ от 14.02.2012 № 124;
- ГОСТ Р 53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии»;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.11.2012 N 1612-ст);
- ГОСТ 32144-2013. Межгосударственный стандарт. Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения" (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.07.2013 N 400-ст);
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 06.11.2014 N 1482-ст);
- ГОСТ ISO 9000-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь" (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1574-ст);

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.2.4.548-96; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03;
- Межгосударственный стандарт ГОСТ 32144-2013 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения» (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.07.2013 N 400-ст).

3. Термины, определения и сокращения

3.1. В настоящем Стандарте применены термины в соответствии с Основными положениями, Правилами предоставления коммунальных услуг, Правилами недискриминационного доступа, ГОСТ Р ИСО 9000-2011, ГОСТ 50646-2012, другими документами, указанными в разделе 2 Стандарта и включены в настоящий Стандарт с целью ознакомления с ними Клиентов. Термины и определения:

- 3.1.1. **Общество** – Акционерное общество «Энергосбытовая компания «Восток»;
- 3.1.2. **Представительство** – обособленное подразделение Общества;
- 3.1.3. **Автоинформатор** - техническая система автоматического оповещения Обществом большого числа клиентов в целях доведения до них типовой информации;
- 3.1.4. **Веб-сайт** - объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов Общества в компьютерной сети в сети Интернет. Веб-сайт Общества www.vostok-electra.ru;
- 3.1.5. **Гарантирующий поставщик электрической энергии (ГП)** - коммерческая организация, обязанная в соответствии с требованиями действующего законодательства заключить договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) с любым обратившимся к нему потребителем либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию энергопринимающие устройства которого расположены в границах зоны деятельности гарантирующего поставщика. По тексту Стандарта под ГП понимается Общество;

- 3.1.6. **Заочное обслуживание** - обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками Общества. Обслуживание по телефону, через почтовую связь, через системы видео/аудио связи или через сеть Интернет. Заочное обслуживание осуществляют Контактный центр и/или сотрудник Общества в компетенции которого находится вопрос;
- 3.1.7. **Интерактивное обслуживание** – заочное обслуживание потребителей с использованием сети Интернет;
- 3.1.8. **Клиент** – юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель (ИП), простое товарищество, владеющее на праве собственности или ином законном основании энергопринимающими устройствами, заключившее в установленном порядке договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) или обратившееся в Общество для заключения договора;
- 3.1.9. **Клиентский зал** – помещение, предназначенное для обслуживания и ожидания клиентов Общества и размещения информационных носителей (включает в себя зону ожидания и зону обслуживания клиентов), приходящих в офис обслуживания клиентов;
- 3.1.10. **Контакт-центр (Call-центр)** - совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания Обществом клиентов по телефону;
- 3.1.11. **Личный кабинет физического лица (ЛК ФЛ)** – интернет-сервис, обеспечивающий клиенту защищённый доступ к оперативным данным о состоянии его лицевого счёта, включая контактные данные плательщика, договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), реквизиты лицевого счёта, цены/тарифы, зафиксированные показания приборов учёта, произведённые платежи и т.д., а также возможность передать текущие показания приборов учёта, рассчитать сумму к оплате за электроэнергию и иные услуги, оказываемые Обществом, распечатать платежный документ для оплаты и/или произвести оплату онлайн и иные возможности;
- 3.1.12. **Личный кабинет юридического лица (ЛК ЮЛ)** - интернет-сервис, обеспечивающий клиенту защищённый доступ к оперативным данным о состоянии его договоров, включая контактные данные контрагента,

реквизиты договоров, зафиксированные показания приборов учёта, произведённые платежи, зарегистрированные обращения, а также возможность передать текущие показания приборов учёта, рассчитать сумму к оплате за электроэнергию и иные услуги, оказываемые Обществом, скачать документы о тех. присоединении, запросить платёжный документ и/или произвести оплату онлайн и иные возможности;

- 3.1.13. **Обращение** - направленное клиентом в адрес Общества письменное или устное предложение, заявление или жалоба. Обращение может быть запросом о предоставлении информации и т.п.;
- 3.1.14. **Офис (центр) обслуживания клиентов (далее - ЦОК)** – офис, предназначенный для приема обращений клиентов по вопросам энергоснабжения и энергосбережения, в том числе энергопотребления, эксплуатации приборов учета, выполнения электромонтажных работ и лабораторных испытаний, расчетов за потребленную электроэнергию, осуществления коммунальных платежей, создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания;
- 3.1.15. **Онлайн-Центр обслуживания клиентов (Онлайн ЦОК)** – сервис, предназначенный для приема обращений клиентов с использованием дистанционных каналов связи: через мессенджер, через ввод обращения в диалоговом окне на сайте, через личный кабинет ФЛ/ЮЛ, через мобильное приложение «Коммуналка онлайн». Взаимодействие проходит в формате чата, либо видео/аудио звонка на выбор клиента.
- 3.1.16. **Очное обслуживание** - обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками организации. Очное обслуживание осуществляется в ЦОК Общества;
- 3.1.17. **Фронт-офис** – сотрудники Общества, осуществляющие непосредственный контакт с клиентами в очной (ЦОК), заочной форме (Контакт-центр) или интерактивной форме (с использованием сети интернет);
- 3.1.18. **Электронная очередь** – система управления очередью, позволяющая упорядочить процесс обслуживания клиентов. В

результате распределения и оптимизации потока клиентов электронная очередь сокращает время ожидания в очереди, повышает эффективность работы ЦОК и внедряется Обществом при наличии такой необходимости или в случаях, предусмотренных действующим законодательством;

3.1.19. **Short Message Service** – (с англ. короткое текстовое сообщение) текстовые сообщения объемом не более 240 знаков, используемые в основном для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством мобильной телефонии и через Интернет.

4. Цели и задачи

4.1. Целью настоящего Стандарта является установление единых норм и правил для взаимодействия Общества с клиентами, а также оптимизация процедур обслуживания для повышения удовлетворенности клиентов.

4.2. Повышение удовлетворенности качеством обслуживания достигается за счет:

- экономии времени и усилий клиента, возможности предоставления клиенту одновременно несколько видов услуг;
- сокращения времени обслуживания и минимизации визитов в Центр обслуживания клиентов (ЦОК);
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- упрощения процедуры взаимодействия с клиентами.

4.3. Стандарт устанавливает требования к следующим процессам взаимодействия:

- реагирования на претензии и обращения, обеспечения «обратной связи»;
- оценки степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;
- заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;
- анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений клиентов;

- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
 - обеспечение информированности клиентов о деятельности Общества.
- 4.4. Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:
- уменьшения времени решения вопросов;
 - создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту.
- 4.5. Следование нормам настоящего Стандарта направлено:
- на сохранение и привлечение новых клиентов;
 - на формирование положительного имиджа Общества среди клиентов, акционеров и сотрудников.
 -

5. Организация обслуживания клиентов.

5.1. Концепция клиентоориентированной политики

5.1.1. **Принципы взаимодействия с клиентами.** Общество стремится к надежному и бесперебойному электроснабжению, а также доступному обслуживанию:

- **Территориальная доступность.** Качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений гарантируются независимо от удаленности клиента;
- **Организационная доступность.** Правила пользования услугами Общества должны быть понятными и выполнимыми;
- **Информационная доступность.** Клиенты получают полную и достоверную информацию обо всех процедурах взаимодействия с Обществом. Информация носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, возможностях получения льгот и субсидий на оплату жилищно-

коммунальных услуг в органах социальной защиты населения, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

5.1.2. Принципы обслуживания клиентов:

- **Обратная связь.** Общество учитывает потребности клиентов при внесении изменений в свою деятельность.
- **Объективность.** Все обращения и жалобы рассматриваются непредвзято и в установленные сроки, с учетом добросовестности клиента. Особое внимание уделяется социально уязвимым группам и индивидуальным предпринимателям, которые могут не иметь достаточных юридических знаний.

5.1.3. **Доступность для социально уязвимых групп.** Обслуживание инвалидов и других социально уязвимых категорий организуется в доступной форме, включая прием документов.

5.1.4. **Защита персональных данных.** Персональные данные клиентов защищаются в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Специалисты компании обеспечивают конфиденциальность информации, передача которой возможна только в случаях, предусмотренных законом.

5.2. Организационно-нормативное обеспечение

5.2.1. **Система обслуживания клиентов.** Общество обеспечивает оптимальное сочетание качества предоставляемых услуг и обслуживания, соответствующие законодательству РФ и условиям договора.

5.2.2. **Управление взаимодействием с клиентами.** Организация системы управления взаимодействием с клиентами основана на концепции клиентоориентированной политики.

5.2.3. **Каналы взаимодействия.** Клиенты могут выбрать любой из трех типов каналов взаимодействия: очный, заочный или интерактивный, в зависимости от своих предпочтений.

5.2.4. **Центры обслуживания клиентов.** Центры обслуживания клиентов обеспечивают:

Стандарт обслуживания клиентов АО «ЭК «Восток»

- качественное обслуживание в соответствии с нормативными актами;
- прием и обработку обращений с контролем исполнения и обратной связью;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворённости клиентов качеством обслуживания;
- сбор и анализ предложений по улучшению качества обслуживания.

5.2.5. Поддержка системы обслуживания. Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов для работы с клиентами;
- помещений для обслуживания клиентов;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений;
- регламентированных бизнес-процессов взаимодействия с клиентами;
- дистанционных сервисов (Личный кабинет ФЛ/ЮЛ, мобильное приложение “Коммуналка Онлайн”, Онлайн-Центр обслуживания клиентов, онлайн сервис «Передать показания/оплатить задолженность без авторизации в Личном кабинете» на сайте Общества).

5.2.6. Клиентские залы (наряду с Контакт-центром и Онлайн-ЦОК) являются точкой входа клиентов в Общество с заявками, вопросами и потребностями.

5.3. Инфраструктура очного обслуживания

5.3.1. Очное обслуживание клиентов осуществляется в ЦОК Общества.

5.3.2. Очное обслуживание клиентов производится в часы работы ЦОК. Режим работы ЦОК размещены на сайте Общества в разделе «Клиентам», подразделы «Физическим лицам»/«Юридическим лицам» - «Офисы обслуживания»

5.3.3. Внесение платежей гражданами за потребленную электрическую энергию осуществляется при очном обслуживании в ЦОК Общества, через банки или платежных агентов.

5.3.4. Количество, потребность и места расположения ЦОК определяются Обществом исходя из критерия численности населения зоны деятельности Общества в качестве гарантирующего поставщика, из принципа доступности очного обслуживания пешеходной и транспортной доступности до них и обратно в течение рабочего дня для всех клиентов, проживающих в границах зоны обслуживания данных ЦОК, а также исходя из требований действующего законодательства РФ.

5.4. Требования к помещениям ЦОК для приема клиентов

5.4.1. Помещение для обслуживания клиентов обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей в течение установленного времени для приёма клиентов, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями передвижения. Помещение для обслуживания клиентов доступно для всех посетителей, включая инвалидов и лиц с ограниченными возможностями в течение установленного времени. Указатели оформлены в едином корпоративном стиле и включают:

- вывеску с названием Общества, оформленную в едином корпоративном стиле;
- табличку с информацией о режиме работы и юридическом адресе.

5.4.2. **Зонирование.** Планировка помещений обеспечивает:

- оптимальное распределение потока клиентов при обслуживании;
- минимальную скорость для движения документов и обработки обращений;
- удобное расположение сотрудников для оперативного взаимодействия;
- рабочие места сотрудников расположены так, чтобы клиенты могли хорошо видеть и слышать их.

5.4.3. **Безопасность.** Помещение оборудовано:

- охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о чрезвычайных ситуациях и тревожной кнопкой;

Стандарт обслуживания клиентов АО «ЭК «Восток»

- вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания указателями для входа и выхода (включая аварийный) с автономными бесперебойными источниками питания;
- камерами видеонаблюдения в зонах обслуживания клиентов.

5.4.4. **Оснащение.** ЦОК оборудованы:

- информационным стендом, с порядком обслуживания клиентов, книгой отзывов и предложений;
- системами кондиционирования;
- системой «Электронная очередь» (по необходимости);
- достаточным количеством посадочных мест (стулья, кресла, диваны) для клиентов;
- столы/полки/стойки возле информационных стендов с письменными принадлежностями;
- терминалом для моментальной оплаты за услуги и/или кассой для приема платежей без комиссии.

5.5. **Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов.**

5.5.1. **Общие принципы делового этикета**

5.5.1.1. 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, принимающий клиента, в своём лице представляет Общество и отношение Общества к клиенту, и от него зависит восприятие Общества клиентом.

5.5.1.2. Сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать клиента.

Стандарт обслуживания клиентов АО «ЭК «Восток»

- 5.5.1.3. Сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для клиента. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с клиентами. Сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста».
- 5.5.1.4. Сотрудник всегда первым приветствует клиента. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к клиенту при общении с ним:
- корпус сотрудника развернут в сторону клиента;
 - взгляд сотрудника направлен клиенту в глаза;
 - необходимо улыбаться клиенту.
- 5.5.1.5. Если клиент подошел к сотруднику, то необходимо поздороваться с ним, представиться и обратиться с вопросом «Могу Вам чем-то помочь?». Если сотрудник находится на значительном расстоянии от клиента, но взглядом они встретились, то достаточно кивнуть головой, поддерживая при этом контакт глазами. Приветствуя клиента, сотрудник демонстрирует, что заметил его и сообщает о своей готовности помочь ему в случае необходимости.
- 5.5.1.6. Сотрудник в процессе общения обращается к клиенту по имени и отчеству (если клиент представился или сотруднику известно его имя и отчество) и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение Общества к клиенту.
- 5.5.1.7. Каждый клиент требует внимания. Сотрудник относится ко всем клиентам одинаково выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.
- 5.5.1.8. Сотрудник должен уважать точку зрения клиента вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания клиента.
- 5.5.1.9. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с клиентом сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях,

когда уверен в том, что клиент полностью понимает его. Запрещается употребление просторечных или грубых выражений.

- 5.5.1.10. При взаимодействии с клиентом сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.
- 5.5.1.11. Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой клиенту информации или, если сотрудник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему клиента, то он должен:
- найти другого специалиста, для того, чтобы тот смог предоставить клиенту полную и достоверную информацию и удовлетворить просьбу клиента;
 - если для выяснения деталей требуется значительное время, то следует принять обращение и предложить клиенту связаться для получения информации повторно (при этом указать способ связи и точное время).
- 5.5.1.12. Сотрудник во избежание случайного предоставления ложной (недостоверной) информации не вправе консультировать клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.
- 5.5.1.13. Не разрешается говорить или намекать клиенту, что его проблема незначительна, и тем более сравнивать его с другими клиентами.
- 5.5.1.14. Форма изложения устных или письменных обращений к клиентам не должна допускать категоричных выражений, таких как «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п.
- 5.5.1.15. Категорически запрещается в присутствии клиентов порочить репутацию Общества, подрядных организаций и других предприятий энергетической отрасли, вести посторонние разговоры.
- 5.5.1.16. При выявлении ошибок, допущенных со стороны Общества или подрядных организаций, необходимо принести клиенту извинения за причиненные неудобства.

5.5.1.17. При выявлении ошибок, допущенных клиентом, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить клиенту правильный порядок действий.

5.5.1.18. При обслуживании клиента, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:

- быть к клиенту особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;
- помочь клиенту изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;
- требуемая от клиента документация должна быть минимальной;
- решать проблему с соблюдением сроков, предусмотренных действующим законодательством, но стремиться решить проблему, как можно быстрее.

5.5.2. Требования к содержанию рабочего места персонала, осуществляющему прием клиентов.

5.5.2.1. Каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в помещении ЦОК.

5.5.2.2. На рабочем месте запрещен приём пищи. Исключение составляет вода.

5.5.2.3. Недопустимо держать на рабочем месте:

- художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;
- одежду, посуду, косметику и иные предметы, не относящиеся к рабочему процессу.

5.5.2.4. На рабочем столе сотрудника должна располагаться табличка с указанием, фамилии, имени и отчества лица, ведущего приём клиентов.

5.5.2.5. Необходимо наличие корпоративного бэйджа с наименованием Общества, имени, отчества (при наличии) и фамилии у руководителей и сотрудников, ведущих прием клиентов.

Стандарт обслуживания клиентов АО «ЭК «Восток»

5.5.3. Деловой этикет при очном обслуживании клиентов

5.5.3.1. Личное общение с клиентом является важным элементом корпоративной культуры Общества.

5.5.3.2. При приеме от клиента письменного заявления сотрудник ЦОК, наделенный соответствующими полномочиями, обязан:

- внимательно изучить его;
- при недостатке информации, изложенной в заявлении, выяснить у клиента недостающую информацию;
- известить клиента о сроке разрешения проблемы или жалобы;
- в случае невозможности решения проблемы в день обращения необходимо попросить клиента написать письменное обращение;
- обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением клиента о сроках его направления. При желании клиента предоставить копию заявления с данными ФИО сотрудника, принявшего заявления и датой.

5.5.3.3. Сотрудник должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился клиент, и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы клиенту не пришлось обращаться повторно.

5.5.3.4. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов сотруднику необходимо:

- получить подтверждение, понял ли его клиент. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий клиента;
- получить подтверждение, понял ли он клиента. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание.

5.5.3.5. При проведении консультации сотрудник четко и доходчиво отвечает на вопросы клиента, при необходимости кратко излагает суть в письменном виде или дает возможность клиенту самому записать основные ответы.

- 5.5.3.6. Рекомендуется предоставлять клиенту важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде. В письменном виде указываются перечни документов, дата следующего посещения, телефон Контакт-центра.
- 5.5.3.7. Клиент не всегда может получить то, за чем пришел, но уйти он должен в хорошем расположении духа. Поэтому сотруднику необходимо быть максимально вежливым и корректным при общении с клиентом.
- 5.5.3.8. При установлении фактов грубого обращения персонала с клиентом, оказания на него необоснованного давления и угроз временного прекращения подачи электроэнергии виновные сотрудники Общества и/или подрядных организаций привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.
- 5.5.3.9. В конце обращения сотруднику необходимо поблагодарить клиента за визит: «Рады, что Вы к нам обратились. До свидания. Всего доброго».
- 5.5.3.10. В случае проявления со стороны клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении в пределах зоны ожидания или зоны обслуживания оператор по работе с клиентами предпринимает действия по выводу клиента за пределы помещения (обращение к охраннику, вызов полиции и др.).

5.5.4. Внутренний этикет

- 5.5.4.1. В рабочее время сотрудник переключает личный мобильный телефон в бесшумный / тихий / виброрежим.
- 5.5.4.2. Разговоры ведутся между сотрудниками вполголоса, не следует мешать работе других сотрудников, обслуживающих клиентов, и самих клиентов громкими разговорами.
- 5.5.4.3. Сотрудник должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами, особенно в присутствии клиентов.
- 5.5.4.4. Сотрудник содержит рабочее место в чистоте и порядке.

5.5.4.5. Сотрудник не должен заниматься макияжем, прической, находясь на рабочем месте.

5.5.4.6. Отмечать праздники в рабочее время запрещено.

5.5.5. Внешний вид сотрудника при очном и видео обслуживании клиентов (дресс-код)

5.5.5.1. В целях поддержания корпоративного имиджа и фирменного стиля Общества сотрудники, непосредственно взаимодействующие с клиентами, обязаны соблюдать установленный корпоративный дресс-код, предусматривающий ношение форменной одежды.

5.5.5.2. Форменная одежда сотрудника должна быть чистой, опрятной и отглаженной.

Состав форменной одежды:

- юбка или брюки, цвет синий;
- жилет, цвет синий;
- блузка (у женщин) и сорочка (у мужчин) короткий или длинный рукав, цвет белый;
- галстук (у мужчин) и платок на шею (у женщин) в корпоративных цветах.

5.5.5.3. Обувь сотрудника должна быть с закрытым мысом, цвет обуви должен гармонировать с одеждой. Не допускается спортивная и пляжная обувь. Обувь должна быть чистой и опрятной.

5.5.5.4. Сотрудник, контактирующий с клиентами должен носить бейдж в течение всего рабочего дня. Бейдж содержит название Общества, логотип, Ф.И. сотрудника.

5.5.5.5. Макияж должен быть сдержанным, приглушенных тонов.

5.5.5.6. Руки должны быть ухоженными, ногти – не длинными, не яркими.

5.5.5.7. Запахи парфюмерии должны быть легкими и ненавязчивыми.

5.5.6. Деловой этикет при телефонных переговорах

Стандарт обслуживания клиентов АО «ЭК «Восток»

5.5.6.1. Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры Общества. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Общества у клиентов и партнеров.

При телефонных переговорах с клиентами сотрудник обязан поздороваться, назвать свое имя.

5.5.6.2. Сотруднику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого клиента была решена, и у него осталось приятное впечатление о компании.

5.5.6.3. Из-за особенностей телефонной связи сотруднику необходимо четко выговаривать слова, чтобы клиент хорошо их слышал и понимал.

5.5.6.4. Сотруднику следует следить за скоростью своей речи, т.к. слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение.

5.5.6.5. Сотруднику рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий.

5.5.6.6. Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить клиента, во избежание недопонимания.

5.5.6.7. Сотрудник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.

5.5.6.8. Сотруднику запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия.

5.5.6.9. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

5.5.6.10. Если клиент ждет на линии, сотрудник не должен разговаривать с другими сотрудниками, либо клиентами в офисах.

5.5.6.11. В конце общения сотруднику необходимо поблагодарить клиента за звонок.

5.5.7. Деловой этикет при переписке с клиентом

- 5.5.7.1. Деловая переписка может осуществляться как посредством обычной почты, электронной почты, так и посредством чата в сервисе Онлайн-ЦОК.
- 5.5.7.2. При направлении письма по электронной почте сотрудник всегда кратко указывает его тему.
- 5.5.7.3. Длина письма должна соответствовать характеру общения: если сотрудник просто отвечает на вопрос, то он должен делать это кратко и по существу.
- 5.5.7.4. Письмо необходимо начинать с обращения к клиенту по имени и отчеству.
- 5.5.7.5. В ответе рекомендуется привести краткое содержание полученного запроса.
- 5.5.7.6. Подпись должна идентифицировать сотрудника (ФИО и должность).
- 5.5.7.7. Начало коммуникации: При первом контакте следует поздороваться и уточнить суть обращения или данные объекта.
- 5.5.7.8. Работа с запросом: Если для подготовки ответа требуется время, необходимо сразу информировать об этом клиента, указав примерные сроки, и поблагодарить за ожидание по возвращении.
- 5.5.7.9. Уточнение информации: Если вопрос клиента неясен или требует дополнительных данных, следует вежливо попросить уточнить или предоставить необходимую информацию.
- 5.5.7.10. Информирование о действиях: В процессе обработки обращения рекомендуется сообщать клиенту о выполняемых операциях и ожидаемом времени их завершения.

6. Требования к процессам обслуживания при взаимодействии с клиентами.

6.1. Обеспечение качества клиентского обслуживания.

- 6.1.1. Клиентское обслуживание Обществом включает в себя:

- заключение и исполнение договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));
- прием показаний приборов учета электрической энергии;
- начисление платы и организация получение денежных средств с клиентов за отпущенную электроэнергию;
- организация приёма всех обращений клиентов в адрес Общества;
- информирование клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

6.1.2. С целью информирования клиентов, в том числе потребителей-граждан, по вопросам, связанным с процессом электроснабжения Общество размещает в ЦОК и/или на официальном сайте Общества следующую информацию:

- Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также способ получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем;
- Порядок расчета стоимости электрической энергии (мощности) по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) с указанием стоимости услуг по передаче электрической энергии (если продажа электрической энергии осуществляется на основании договора энергоснабжения);
- Основные условия договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- Формы договоров энергоснабжения для различных категорий клиентов;
- Действующий Стандарт качества обслуживания клиентов и изменения к нему;
- Порядок и условия внесения платежей за электроэнергию;
- Порядок оснащения энергопринимающих устройств приборами учета электрической энергии, порядок снятия и передачи показаний приборов

учета, информация о лицах (наименованиях организаций), на которых возложены обязанности по обеспечению осуществления указанных функций, а также информация о последствиях вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

- Возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а также способ получения информации по запросу потребителя о размере задолженности по оплате электрической энергии (мощности);
- Возможные последствия бездоговорного и безучетного потребления электрической энергии;
- Действующие цены (тарифы) на электрическую энергию;
- Адреса и телефоны ЦОК;
- Пункты приёма платежей, включая график обслуживания клиентов в ЦОК Общества;
- Порядок передачи обращений, претензий и жалоб на деятельность Общества;
- Часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов в ходе энергоснабжения и ответы на них;
- Сведения, необходимые для коммунальных потребителей, в том числе о размере тарифов на электроэнергию и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены; о правах потребителей в рамках Закона РФ «О защите прав потребителей».

6.1.3. Показания приборов учета электроэнергии принимаются от клиентов через очный, заочный и интерактивный каналы (посредством телефона, сервис «Личный кабинет» ФЛ и ЮЛ, мобильное приложение «Коммуналка Онлайн», при личном посещении ЦОК, моноблок, Онлайн-сервис на сайте Общества «Передать показания/оплатить задолженность без авторизации в Личном кабинете»).

6.1.4. Потребителям-гражданам выставляются счета, которые доставляются потребителю-гражданину по почте, либо распечатываются потребителем самостоятельно через сервис «Личный кабинет» на сайте Общества.

6.1.5. Потребителю-гражданину предоставляется возможность внесения платы по договору электроснабжения различными способами как через пункты приёма платежей сторонних организаций, указанные в разделе «Физическим лицам»/«Юридическим лицам» подразделе «Способы оплаты» на сайте Общества, так и напрямую через платежные терминалы, расположенные в офисах Общества и с использованием пластиковых карт, без оплаты комиссии, так и через сервис «Личный кабинет» или мобильное приложение «Коммуналка Онлайн», моноблок, СБП по QR-коду, указанному в платёжном документе, Онлайн-сервис на сайте Общества «Передать показания/оплатить задолженность без авторизации в Личном кабинете».

6.1.6. Оценка качества обслуживания.

После обращения клиента в Контакт-центр, ЦОК или Онлайн-ЦОК ему на эл.почту в течении суток будет отправлено письмо с просьбой оценить качество обслуживания. В теме эл.письма указаны номер зарегистрированного обращения, номер ЛС, по которому обращался клиент и дата обращения. В тексте письма - ссылка для перехода на форму для сбора обратной связи от клиента. Для предоставления обратной связи клиенту необходимо перейти по ссылке, указанной в письме. После чего откроется форма, где он может поставить оценку и написать комментарий.

При обращении в Онлайн ЦОК после окончания работы по вопросу в чат с клиентом направляется сообщение для оценки качества обслуживания. Также одним из способов оценки качества обслуживания является направление ссылки для публикации отзыва на Яндекс и 2ГИС по завершении работы с обращением в сервисе Онлайн ЦОК.

7. Очное обслуживание

7.1. Организация приема клиентов в ЦОК

7.1.1. Очное обслуживание производится в часы работы соответствующего ЦОК (информация адресов и режима работы размещена на официальном сайте). Допускается смещение рабочего графика в зависимости от

территориальных особенностей и необходимости обеспечения обслуживания в вечернее время, выходные и праздничные дни.

7.1.2. Первичный прием клиентов осуществляет администратор клиентского зала. Функциями администратора может быть наделен любой сотрудник ЦОК по распоряжению руководителя. Для этого ему выделяется стойка администратора, которая устанавливается в доступном для клиентов месте, оборудованное оргтехникой и телефонной связью.

7.1.3. Администратор клиентского зала должен знать:

- основные нормативные документы, указанные в Стандарте;
- типовые вопросы, с которыми обращаются клиенты в компанию, и ответы на них;
- должностных лиц, которым можно переадресовать клиентов.

7.1.4. Администратор клиентского зала:

- обеспечивает надлежащий порядок при обслуживании клиентов и способствует сокращению очередей, поддерживает на соответствующем уровне места, отведенные для клиентов (стенд, раздаточные материалы и проч.);
- проводит первичный прием клиентов, консультирует, выявляет необходимость обращения к оператору по работе с клиентами, осуществляет диспетчеризацию;
- предлагает клиенту информационные материалы (по теме обращения и рекламного характера), бланки документов, перечни необходимой для предоставления документации, типовые формы документов, образцы заполнения документов и пр.;
- принимает документы, не требующие дополнительной проработки в клиентском зале, для дальнейшей передачи в соответствующие структурные подразделения Общества (бэк-офис), в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов (жалобы, обращения, заявления по типовой форме и пр.);
- предоставляет консультацию клиенту относительно функциональных возможностей моноблока (при его наличии в Центре обслуживания клиентов) и оказывает содействие клиенту в процессе использования

данного оборудования по запросу; при отсутствии очереди в клиентском зале выполняет функции оператора по работе с клиентами в пределах своей компетенции;

- принимает экстренные меры при возникновении экстремальных ситуаций (вызов милиции, скорой помощи, оказание первой помощи и пр.).

7.1.5. Администратор должен обладать достаточной компетенцией для:

- предварительных консультаций клиента;
- предложения клиенту интересующей его информации;
- использования прикладного программного обеспечения.

7.1.6. Типовой алгоритм очного обслуживания клиента:

- Клиент обращается к администратору клиентского зала, который осуществляет предварительную консультацию клиента и оказывает услуги, не требующие обязательного общения с оператором по работе с клиентами,
- Клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приёма, типовые вопросы, содержащими справочную информацию, образцы заполнения документов и т.п.
- При необходимости получения консультации от оператора по работе с клиентами администратор направляет клиента к оператору через регистрацию в системе управления электронной очереди, выбирая тему обращения.

7.1.7. **Оператор по работе с клиентами** должен обладать достаточной компетенцией и выполнять следующие функции:

- прием и консультирование клиентов по всем вопросам, связанным с деятельностью Общества;
- прием от клиентов документов для заключения договора энергоснабжения;
- разъяснение, сверка и корректировка расчетов за электроэнергию;

- выдача клиенту копий документов, чистых бланков извещений, справок об отсутствии задолженности, подписанных договоров, дополнительных соглашений и пр.;
- прием заявок по вопросам приборов учета;
- прием показаний прибора учета и отражение их в базе данных;
- передача документов от клиента специалистам бэк-офиса по принадлежности для рассмотрения, оформления услуги, передачи исполнителю услуги, проверяя их на соответствие предъявляемым требованиям по комплектности и достаточности.

7.1.8. При очном обращении клиенту может быть предоставлена либо общедоступная информация по вопросам коммунальных услуг, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с Обществом.

7.1.9. Сотрудники бэк-офиса вступают во взаимодействие с клиентами в том числе в следующих случаях:

- при исполнении заявки клиента на оказание ему услуг, поступившей через ЦОК или Контакт-центр;
- при наличии разногласий по объемам и стоимости поставленной электрической энергии (мощности) клиентам - юридическим лицам;
- по распоряжению соответствующего руководителя при образовании очереди в клиентском зале.

7.2. Принципы урегулирования конфликтов

7.2.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов клиентов.

7.2.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны:

- стремиться действовать в интересах клиентов, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
- стремиться не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие клиенты;

- соблюдать принцип конфиденциальности (неразглашения информации, не предназначенной для открытого доступа или пользования всеми желающими).
- 7.2.3. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.
- 7.2.4. При разрешении конфликтных ситуаций с клиентами действия сотрудников Общества, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

8. Заочное обслуживание

8.1. Организация заочного обслуживания

- 8.1.1. Специалисты Общества, обеспечивающие заочное обслуживание потребителей, используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от потребителя.
- 8.1.2. Заочное обслуживание осуществляется по следующим каналам связи:
- Посредством телефонной связи (Контакт-центр);
 - Онлайн-Центр обслуживания клиентов;
 - Личный кабинет ФЛ/ЮЛ;
 - Мобильное приложение «Коммуналка онлайн»;
 - Почта (почтовая переписка);
 - Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства.

8.2. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи (Контакт-центр).

8.2.1. Клиент может воспользоваться многоканальными телефонными номерами единой службы поддержки клиентов (Контакт-центр) Общества. Звонок бесплатен для абонента.

8.2.2. Все телефонные номера, единой службы поддержки клиентов, указываются:

- на информационных стендах, размещенных в центрах обслуживания клиентов Общества;
- на сайте Общества;
- в платежных документах.

8.2.3. По единым телефонным номерам единой службы поддержки клиентов клиент должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос.

В случае если клиенту для получения ответа необходимо предоставить документы и подать письменное заявление, то оператор рекомендует обратиться через Онлайн ЦОК, очно в ЦОК, зарегистрировать Личный кабинет ФЛ/ЮЛ или мобильное приложение «Коммуналка онлайн». При необходимости получения дополнительной консультации по вопросу клиента оператор согласовывает время с потребителем для предоставления обратной связи после подготовки ответа.

8.2.4. Все телефонные номера единой службы поддержки клиентов доступны для звонков потребителей:

– **Физические лица:**

Обращение по номеру 8 800 250-60-06

Операторы: в будние дни с 8:00 до 18:00. С 15 по 25 число каждого месяца в будние дни с 8:00 до 18:00, в субботу с 8:00 до 17:00, воскресенье – выходной день.

В автоматическом режиме можно передать показания приборов учёта, следуя инструкции автоинформатора. С 15 по 25 число каждого месяца круглосуточно.

Для передачи показаний в автоматическом режиме необходимо заранее подготовить следующую информацию: номер вашего лицевого счёта и

заводские номера приборов учёта (указаны в платёжном документе); показания приборов учёта.

– **Юридические лица:**

Обращение по номеру **8 800 250-28-74**

Операторы: в будние дни с 9:00 до 18:00

В автоматическом режиме: круглосуточно в даты приема показаний. Для передачи показаний в автоматическом режиме подготовьте следующие сведения: уникальный идентификатор договора (УИД) – шестизначный код, расположенный в верхнем левом углу счёта на оплату, заводской номер прибора учёта, показание прибора учёта.

8.2.5. В случае обращения гражданина по номерам единой службы поддержки клиентов за получением информации о состоянии расчетов клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета и/или адрес. В случае если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист Общества имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

8.2.6. В случае если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста Общества, специалист Общества имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

8.2.7. Общие требования к персоналу во время общения по телефону:

- впечатление об Обществе складывается у потребителя по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан владеть навыками профессионального телефонного общения;
- недопустимо игнорирование телефонных звонков;
- при ответе необходимо вежливо поприветствовать клиента;
- разговор ведется четким, хорошо слышимым голосом, с доброжелательной интонацией и внятной речью;

Стандарт обслуживания клиентов АО «ЭК «Восток»

8.2.8. Заочное обслуживание по телефону включает обработку телефонного вызова оператором, который использует установленный перечень вопросов для самостоятельного ответа и типовые ответы. В случае поступления сложного запроса оператор согласовывает время с потребителем для предоставления обратной связи после подготовки ответа. Связывается со специалистом Общества, уточняет у него информацию и предоставляет ее потребителю.

8.3. Использование автоответчика

8.3.1. При звонке на номер телефона горячей линии у клиента есть возможность воспользоваться услугами автоответчика по приему показаний.

8.3.2. В случае, если клиент воспользовался услугами автоответчика, то клиент должен следовать указаниям автоинформатора.

8.4. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки

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

8.4.2. Любое письменное обращение в Общество, поступающее по почте и полученное от потребителя регистрируется в Системе электронного документооборота.

8.4.3. Письменное обращение клиента должно быть рассмотрено специалистами Общества в течение 30 календарных дней (в случае если иной срок не предусмотрен законодательством). Исполнитель Общества проверяет полноту предоставленных сведений, если данных недостаточно, связывается с клиентом по одному из указанных клиентом способ связи в целях уточнения информации и согласования времени принятия дальнейших мер по обращению.

8.4.4. Ответ на письменное обращение клиента должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Общества и содержать конкретную

информацию по сути вопроса, заданного клиентом, контактные данные исполнителя (ФИО, телефон, адрес электронной почты), и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

8.4.5. Действия по письменному обращению клиента не производятся в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Общества, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

8.4.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, клиенту направляется соответствующее уведомление при условии, что его контактные данные указаны разборчиво и доступны для идентификации.

8.4.7. В случае если в письменном 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 приводятся новые доводы или обстоятельства, клиент информируется о предоставленном ранее ответе.

8.4.8. Письменное обращение клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные гражданина.

8.4.9. Запросы, направляемые клиентам Общества, оформляются на фирменном бланке Общества с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), а также, при необходимости ответа по электронной почте – адреса электронной почты.

8.4.10. Устанавливаются следующие типовые параметры предельной продолжительности обработки письменных обращений:

| Форма взаимодействия | Критерий | Параметр |
|----------------------|----------|----------|
|----------------------|----------|----------|

| | | |
|---|---|------------------------------|
| Обработка письменных обращений клиентов специалистом Общества | Регистрация, классификация обращения и передача специалисту | Не более 1 рабочего дня |
| | Рассмотрение обращения и оформление ответа | Не более 30 календарных дней |

9. Интерактивное обслуживание

9.1. Инфраструктура интерактивного обслуживания

9.1.1. Система интерактивного обслуживания клиентов на веб-сайте Общества реализуется через Онлайн-Центр обслуживания клиентов, «Личный кабинет ФЛ/ЮЛ», мобильное приложение «Коммуналка онлайн».

9.1.2. Типовая структура раздела «Клиентам»:

| Наименование Раздела/подраздела | Состав информации | Информация, содержащаяся в подразделе |
|---|---|--|
| Услуги (с разделением на физических и юридических лиц) | | |
| Клиентам / Физическим лицам, Юридическим лицам | Заключение договора энергоснабжения (купли-продажи) | Порядок заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), типовые формы договоров, перечень документов, необходимых для заключения договора. |
| | Тарифы и цены на электроэнергию | Информация о том, что входит в перечень услуг, каким образом и кто определяет их стоимость. Действующие тарифы, архив тарифов, Постановления РЭК региона обслуживания, нерегулируемые цены (с разбивкой по месяцам, ценовым категориям и группам потребителей), регулируемые цены, неценовые параметры, архив цен, и др. |

| | | |
|--|---|--|
| Клиентам / Физическим лицам, Юридическим лицам | Показания приборов учёта | Порядок и способы передачи показаний приборов учёта, последствия выхода из строя либо отсутствия приборов учёта. |
| Клиентам / Физическим лицам, Юридическим лицам | Полезная информация | Возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу потребителя - размер задолженности по оплате электрической энергии; порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем (покупателем); |
| Клиентам / Физическим лицам, Юридическим лицам | Порядок расчёта стоимости за электроэнергию | Нормативы потребления электроэнергии, расчётные способы определения объёмов электропотребления, расчёт стоимости электроэнергии. |
| | Стандарты качества обслуживания клиентов | Информация, основанная на соответствующих нормативных актах и Стандартах Общества. |
| Обратная связь | | |

| | | |
|--|--|--|
| Порядок подачи обращений | Онлайн-Центр обслуживания клиентов | Сервис для подачи обращения, жалобы, отзыва. |
| | | Ответы на вопросы клиентов. |
| Справочная информация | | |
| Новости | Актуальная информация для клиентов Общества (может содержать ссылку на главную страницу веб-сайта) | Информация об изменении тарифов, новых формах обслуживания, аварийных отключениях и т.д. |
| Клиентам / Физическим лицам, Юридическим лицам | Способы оплаты | Адреса, телефоны, график работы пунктов приёма платежей, порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), прочая информация. |
| Клиентам / Физическим лицам, Юридическим лицам | Офисы обслуживания | Адреса, контакты и график работы ЦОК, прочая информация. |
| Полезные ссылки | Адреса веб-сайтов | Перечень веб-сайтов смежных организаций, партнёров, органов исполнительной власти и т.д. |

9.1.3. Основной функционал сервиса «Личный кабинет» и мобильного приложения «Коммуналка онлайн» для физических лиц:

- круглосуточный режим работы сервиса, за исключением плановых технических работ;
- направление заявки на заключение, изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии

Стандарт обслуживания клиентов АО «ЭК «Восток»

- (мощности), получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора;
- направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;
 - передача показаний приборов учета электрической энергии в формате, предусмотренном сервисом;
 - оплата с помощью платежной карты или иных сервисов безналичной оплаты;
 - просмотр информации о начислениях, истории совершенных платежей и переданных показаний;
 - возможность привязки нескольких лицевого счетов к одной учетной записи;
 - направление в адрес гарантирующего поставщика обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации;
 - направление клиенту уведомления об ограничении или приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;
 - выгрузка электронной версии платежного документа;
 - предоставление в случаях и сроки, которые предусмотрены Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. N 890 "О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)", удаленного доступа к информации и минимальному набору функций интеллектуальной системы учета гарантирующего поставщика посредством сети "Интернет" в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению.

- уведомление клиента о необходимости произвести поверку прибора учета.

9.1.4. Основной функционал сервиса «Личный кабинет» для юридических лиц:

- круглосуточный режим работы сервиса, за исключением плановых технических работ;
- направление заявки на заключение, изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии (мощности) и получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора;
- направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;
- передача показаний приборов учета в формате, предусмотренном личным кабинетом клиента;
- просмотр детализации начислений по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- просмотр истории начислений и внесенных платежей;
- получение и выгрузка копий платежных документов;
- направление клиенту уведомления об ограничении режима потребления электрической энергии (мощности);
- направление в адрес гарантирующего поставщика обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации;
- предоставление в случаях и сроки, которые предусмотрены Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. N 890 "О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)", удаленного доступа к информации и минимальному набору функций интеллектуальной системы учета

гарантирующего поставщика посредством сети "Интернет" в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению. Возможность сформировать отчет с информацией о почасовом потреблении электрической энергии по сетевым приборам учета по Договору в срок до 10 числа месяца, следующего за расчетным;

- скачивание документов о тех.присоединении (Проект договора энергоснабжения; Доп.соглашение; Акт о тех.присоединении; Акт допуска ПУ в эксплуатацию).
- документы (в т.ч. Акт допуска) размещаются в разделе «Документы тех.присоединения» на вкладке «Главная» Личного кабинета ЮЛ. После размещения Акта допуска (в течении 5 рабочих дней) в ЛК ЮЛ, клиенту направляется соответствующе уведомление (на email или sms).
- оплата задолженности по договору (клиент видит дату документа, период долга, вид долга, сумму задолженности). Поле «Сумма оплаты» доступно для редактирования клиентом.
- в разделе «Настройки» клиент может изменить адрес эл.почты, способ получения чека, изменить пароль от ЛК ЮЛ.

9.1.5. Основной функционал сервиса «Онлайн-Центр обслуживания клиентов» (Онлайн ЦОК).

Сервис доступен как для физических, так и для юридических лиц:

- через мессенджер;
- через ввод обращения в диалоговом окне на сайте (кнопка находится в правом нижнем углу);
- через Личный кабинет ФЛ/ЮЛ;
- через мобильное приложение «Коммуналка онлайн».

Взаимодействие с оператором проходит в формате чата, либо видео/аудио звонка на выбор клиента.

Специалисты помогут при заключении/расторжении договора; примут заявку на замену прибора учёта; внесут изменения в договор, в количество проживающих; проведут сверку расчётов; сделают перерасчёт в связи с временным отсутствием, в связи с ошибочной передачей показаний; выдадут справку об отсутствии задолженности с электронной подписью; пришлют ссылку на оплату ПД.

Если оператору поступает обращение перед окончанием рабочего времени, и он не успевает его доработать в рабочее время, то он сообщает потребителю, что для решения вопроса требуется дополнительное время и сообщает, когда вернется с ответом. Обращение переводится в состояние «отложенное». На следующий день оператор возвращается к данному обращению, обрабатывает и завершает его.

Если обращение поступило в нерабочее время, то обращение фиксируется в системе, потребителю предоставляется автоматический ответ о том, когда будет обращение принято в работу. Такие обращения поступают операторам в рабочее время. При подключении оператора, потребителю поступает смс уведомление или push-уведомление при обращении через мобильное приложение «Коммуналка-онлайн» о подключении оператора с ссылкой на чат.

9.1.6. Система автоинформирования.

- Система автоинформирования предназначена для предоставления информации клиенту без предварительного запроса и используется для доведения до потребителей следующей адресной информации:
 - при уведомлении об отсутствии оплаты за предоставленные услуги с номером лицевого счета (договора) и суммы долга;
 - при предупреждении о приостановлении услуги за неуплату (адресное сообщение) и т.д.

Перечень информации для автоинформирования и список клиентов для информирования формируется специалистами Общества и утверждается руководителем структурного подразделения Общества.

Требование к системам автоинформирования:

- возможность хранения результатов оповещения;
- возможность хранения сценариев оповещения;
- возможность хранения списков оповещения;
- отчет по оповещению;
- мониторинг процесса оповещения в режиме реального времени;
- назначение задания на оповещение с указанием времени начала и окончания;
- переключение на оператора (только для телефонного автоинформирования).

9.1.6.1. Система **телефонного автоинформирования** позволяет проигрывать звуковые файлы, а также воспроизводить числовую информацию, например: о стоимости услуг, времени, дате, телефонных номерах и т.д.

Данное автоинформирование проводится среди клиентов, заключивших с Обществом договор энергоснабжения/купли-продажи, по номерам телефонов, указанным в договоре.

9.1.6.2. **E-mail-автоинформирование** проводится среди клиентов, заключивших с Обществом договор энергоснабжения/купли-продажи, по адресам электронной почты, добровольно предоставленным потребителями.

9.1.6.3. **СМС-автоинформирование** проводится среди клиентов, заключивших с компанией договор энергоснабжения/купли-продажи, по номерам мобильных телефонов, добровольно предоставленным потребителями.

9.1.7. Общество намерено расширять возможности виртуального обслуживания клиентов с учётом развития технологий и пожеланий клиентов.

9.2. Организация обработки интерактивных обращений

9.2.1. Интерактивное обслуживание обеспечивает:

- возможность предоставления справочной информации большому количеству клиентов;
- дополнительный канал взаимодействия с Обществом для клиентов, имеющих доступ в Интернет;
- удовлетворение запросов клиентов на оказание/изменение услуг;
- информирование клиентов о новостях Общества, изменениях в ценовой политике, изменениях в перечне предоставляемых услуг;
- индивидуальный подход благодаря ведению электронного диалога с каждым клиентом в отдельности;
- автоматизированные сервисы передачи показаний и оплаты.

9.2.2. Раздел «Клиентам» предоставляет клиенту возможности:

- узнать адреса, режим работы и контакты ЦОК Общества;
- получить информацию по данным, необходимым для расчёта оплаты потребляемой электроэнергии, и т.д.

9.2.3. Клиент может получить интересующую его информацию следующими способами:

- самостоятельно, посмотрев информацию в разделе «Клиентам» веб-сайта Общества;
- задав вопрос через сервис Онлайн ЦОК.

9.2.4. Устанавливаются следующие типовые параметры предельной продолжительности интерактивного обслуживания клиентов:

| Форма взаимодействия | Критерий | Параметр |
|----------------------|----------|----------|
|----------------------|----------|----------|

| | | |
|--|---|---|
| Обработка вопроса, обращения | Рассмотрение обращения и оформление ответа | Не более 3 рабочих дней с даты поступления обращения в Общество |
| Обработка вопроса, обращения Обработка жалобы | Продление рассмотрения обращения в случае необходимости | Не более 10 рабочих дней с даты поступления обращения в Общество |
| | Рассмотрение обращения и оформление ответа | Не более 30 календарных дней с даты поступления жалобы в Общество |

10. Организация обратной связи с клиентами

10.1. Организация обратной связи включает в себя предоставление клиентам информации об имеющихся каналах связи, позволяющих обеспечить направление запросов, предложений, отзывов о деятельности, замечаний и претензий.

10.2. При взаимодействии с клиентами сотрудники обязаны руководствоваться действующим законодательством, а также действующими в компании внутренними локальными документами.

10.3. По отношению клиента и Общества обратная связь подразделяется на:

- активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании);
- пассивную (компания обращается к гражданину для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

10.4. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- благодарности;

Стандарт обслуживания клиентов АО «ЭК «Восток»

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

10.5. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов (включая записи в «Книге отзывов и предложений»);
- телефонные обращения;
- Онлайн ЦОК;
- электронная почта;
- отзывы, оставленные через Яндекс или 2ГИС.

10.6. Специалисты Общества систематизируют и анализируют все направленные клиентами жалобы, предложения и отзывы.

10.7. По выбору клиента ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного клиентом канала связи (почта, телефон и т.д.).

11. Информационное обеспечение клиентов

11.1. Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе Общества.

11.2. Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности Общества, информировании клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения Общества путём размещения информации в центрах очного обслуживания или на официальном сайте Общества, а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные

клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности Общества, возможных каналах связи и т.д.

11.3. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и сайт Общества.

11.4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым услугам, должна предоставляться по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для клиента форме.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- стоимость единицы электрической энергии (цена);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов.

11.5. По инициативе Общества клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

11.6. К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества и представленных в нем компаний;
- настоящий Стандарт;

Стандарт обслуживания клиентов АО «ЭК «Восток»

- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Общества;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых потребителям представляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- адреса ЦОК и режим их работы;
- порядок получения консультаций;

11.7. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о введении режима ограничения энергопотребления;
- о внесении изменений в условия договоров по инициативе Общества;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

11.8. В качестве напоминаний применяется адресное распространение информационных листовок с указанием ФИО клиента и суммой задолженности за предоставленные услуги.

Используется три типа индивидуального информирования: телефонное (в том числе СМС), e-mail и по почте. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной в Общество клиентом (потребителем).

12. Критерии качества обслуживания, контроль и мониторинг качества обслуживания клиентов

12.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений клиентов, за сохранность данных обращений несет каждый специалист в рамках своей компетенции.

Контроль за внешним видом персонала и состоянием рабочих мест возлагается на непосредственного руководителя.

12.2. В настоящем Стандарте устанавливаются следующие критерии качества клиентского обслуживания:

12.2.1. Качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений характеризуется индикатором **«Доступность офисов обслуживания клиентов»**.

12.2.2. Полнота, актуальность и доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуются индикатором **«Информативность»**.

12.2.3. Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб клиентов характеризуется индикатором **«Исполнительность»**.

12.2.4. Наличие эффективной обратной связи с клиентами, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг, характеризуются индикатором **«Результативность обратной связи»**.

12.3. Критерии качества обслуживания клиентов могут носить как объективный, так и субъективный характер.

Методом оценки объективных критериев является однозначное соответствие или несоответствие проверяемого объекта данному критерию.

Методом оценки субъективных критериев является обработка статистической информации по отзывам клиентов.

12.4. Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется проведением внутреннего аудита (силами собственного персонала) или внешних консультантов – мониторинга удовлетворенности потребителей. Мониторинг удовлетворенности клиентов проводят в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий клиентов. Мониторинг проводят на основе анализа полученной информации о качестве обслуживания и деятельности Общества в целом.

12.5. Объектом мониторинга является удовлетворенность клиентов следующими сторонами деятельности Общества:

- качество обслуживания и совершенствование управления взаимоотношениями с клиентами;
- информирование об услугах;
- прохождение запросов, договора, включая изменения к ним;
- обратная связь с потребителями, включая претензии;
- повышение конкурентоспособности Общества на рынке;
- репутация Общества.

12.6. Информацию для осуществления мониторинга удовлетворенности клиентов в зависимости от источников подразделяют на внешнюю и внутреннюю.

12.7. Показатели, используемые для мониторинга удовлетворенности клиентов на основе внутренней маркетинговой информации, подлежат анализу и, при необходимости, актуализации и утверждению. Внутренняя маркетинговая информация формируется в результате договорной и всей производственно-хозяйственной деятельности Общества. В частности, учтены такие показатели, как рост числа клиентов, продолжительность взаимодействия с ними, число пролонгированных и расторгнутых договоров, число претензий, полученных от клиентов при реализации договоров.

12.8. Для мониторинга удовлетворенности клиентов на основе внешней маркетинговой информации Общество использует следующие методы:

- проведение опросов: анкетирование и интервьюирование;
- анализ претензий и обращений;
- анализ внутренних показателей работы Общества (например, число и продолжительность перерывов в подаче электрической энергии);
- получение обратной связи через книгу отзывов и предложений и располагаться в каждом офисе обслуживания клиентов Общества;
- процедура «Тайный клиент» ежегодно.

12.9. Проводятся постоянные контрольные звонки для оценки качества общения с клиентами.

