

Утверждено приказом ООО «НСК»

От 28.08.2017г. № 4

ООО «НСК»
ДИРЕКТОР
МАДОЙКИНА О.В.



**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«НЕЗАВИСИМАЯ СБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ»**

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ООО «НСК»**

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
1. Общие положения.....	4
2. Понятия и термины, используемые в стандарте.....	4
3. Цели и задачи стандарта.....	6
4. Принципы взаимодействия с клиентами.....	6
5. Организационное обеспечение.....	7
6. Основные критерии и параметры процесса взаимодействия с клиентами.....	8
7. Информационное обеспечение клиентов.....	9
8. Организация очного обслуживания.....	10
9. Организация заочного обслуживания.....	11
10. Организация интерактивного обслуживания.....	13

ВВЕДЕНИЕ

Стандарт качества обслуживания - это свод правил и требований по взаимодействию с потребителями ООО «Независимая сбытовая компания» (далее – Общество).

Правила гарантируют, что взаимодействие с каждым клиентом будет обеспечено на высшем уровне, все запросы клиентов будут обработаны качественно и своевременно.

Стандарт качества обслуживания гарантирует компетентность услуг, предоставляемых Обществом.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящий Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) (далее по тексту Клиентов) ООО «НСК» (далее – Стандарт) является нормативным документом ООО «НСК», устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами при оказании услуг в сфере электроснабжения.

1.2 Стандарт вводится в действие Приказом Директора Общества.

1.3 Стандарт обязателен для исполнения персоналом Общества.

1.4 В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
- Федеральный закон «Об электроэнергетике» от 26.03.2003 №35 ФЗ;
- Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг», утвержденные постановлением Правительства РФ № 861 от 27.12.2004 года;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

Стандарт пересматривается 1 раз в год, при необходимости вносятся изменения.

2. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СТАНДАРТЕ

Общество – общество с ограниченной ответственностью «Независимая сбытовая компания» (ООО «НСК»).

Энергосбытовая организация - коммерческая организация, которая обязана в соответствии с Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор энергоснабжения с любым

обратившимся к нему потребителем в отношении энергопринимающих устройств.

Потребитель (клиент) – физическое или юридическое лицо, обратившееся в Общество для заключения договора энергоснабжения, приобретающее электроэнергию (мощность) для производственных нужд в соответствии с действующим законодательством, а также для собственных нужд (Управляющих Компаний, ТСЖ).

Договор энергоснабжения – документ, устанавливающий договорные обязательства между Обществом и клиентом в отношении процесса поставки приобретения электрической энергии и отвечающий требованиям нормативно-правовых актов РФ.

Веб-сайт – в компьютерной сети объединенная под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов частного Общества в сети Интернет. Веб-сайт Общества <http://nsk123.ru/>.

Очное обслуживание – обслуживание клиента посредством личного контакта с сотрудниками Общества, осуществляется на территории Общества.

Заочное обслуживание – обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками Общества, в том числе по телефону, посредством почты или электронной почты, посредством корпоративного сайта

Интерактивное обслуживание – форма заочного обслуживания клиента с использованием сети Интернет. Организуется на базе официального корпоративного сайта Общества <http://nsk123.ru/>.

Обращение – направленное клиентом в адрес Общества или должностного лица письменное или устное заявление. Обращением может быть: запрос информации, пожелания к работе Общества и т.д.

Жалоба – направленное клиентом в адрес Общества или должностного лица письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и т.д.

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

3.1. Основная цель Стандарта — гарантировать клиенту высокое качество обслуживания независимо от того, к кому из сотрудников Общества он обратился.

3.2. Установленные в настоящем Стандарте нормы и правила направлены:

- на создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- на сохранение и расширение клиентской базы;
- на уменьшение временных затрат обслуживания потребителей;
- на формирование и поддержание положительного имиджа Общества в глазах клиентов, и сотрудников.

4. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

Одним из основных принципов взаимодействия Общества с потребителями является доступность обслуживания, под которой понимается:

4.1 Принцип «доступности»:

- **Территориальная доступность** гарантирует клиенту качественное и оперативное обслуживание независимо от места его проживания, нахождения;

- **Организационная доступность** гарантирует клиенту, что ему не может быть отказано в предоставлении запрашиваемой услуги при выполнении им требований, необходимых для оказания данной услуги;

- **Информационная доступность** гарантирует клиенту полноту и достоверность информации обо всех процедурах взаимодействия с Обществом. Клиенты надлежащим образом информируются о договорных условиях электроснабжения, стоимости услуг, порядке формирования цен (тарифов) на оплату электроэнергии.

4.2 Принцип «обратной связи»:

Осуществление изменений в деятельности Общества в ответ на потребности или обращения клиентов.

4.3 Принцип «объективности»:

Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из условия добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное.

4.4 Принцип «одного окна»:

При получении обращения клиента, сотрудники Общества самостоятельно взаимодействуют со сторонними организациями (в случае такой необходимости) при наличии соответствующих договорных отношений.

4.5 Защита персональных данных:

Общество хранит, обрабатывает, а также обязуется не передавать третьим лицам полученные от клиентов персональные данные в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

5. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

5.1 Процесс обслуживания клиентов в Обществе организован таким образом, чтобы удовлетворить требования клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора энергоснабжения.

5.2 В целях оперативного взаимодействия с клиентами, Общество предоставляет следующие каналы связи в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента:

- очное обслуживание клиента в офисе территориального подразделения Общества (адреса территориальных офисов Общества размещен на официальном сайте Общества(<http://nsk123.ru/>);

- по телефонам контактных центров территориальных подразделений Общества (список контактных телефонов территориальных подразделений Общества размещен на официальном сайте Общества <http://nsk123.ru/>);

- электронная почта nsk-novoross@mail.ru

Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания клиентов Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных сотрудников, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- офисов (центров очного обслуживания) для приема клиентов;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для осуществления расчётов с клиентами, а также регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов.

6. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ПРОЦЕССА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

6.1 Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- индивидуальный подход к каждому клиенту;
- минимизация времени обслуживания клиента, затраченного на получение услуги;
- оперативность реагирования на жалобы и устранение выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- предоставление информации клиентам посредством разнообразных коммуникаций.

С целью информирования клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, Общество размещает на официальном сайте Общества <http://nsk123.ru/> следующую информацию:

- Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения;

- Типовую форму договора энергоснабжения электроэнергии;
- Разработанный и внедренный Стандарт качества обслуживания клиентов;
- Порядок и условия приёма показаний приборов учёта;
- Возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде полного или частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
- Пункты приёма платежей, включая график обслуживания клиентов в офисах Общества;
- Режим работы офисов очного и заочного обслуживания клиентов, а также адреса и телефоны указанных офисов.

Так же Общество с целью информирования клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения на индивидуальную электронную почту клиента направляет следующую информацию:

- Размер дебиторской/ кредиторской задолженности за электроэнергию (предоставляется по запросу клиента, а также указывается в счетах на оплату).
- Предоставление информации о состоянии процесса заключения договора с клиентом с помощью очного, заочного и виртуального (интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.
- Общество заблаговременно напоминает клиенту о сроке предоставления показаний приборов учета электрической энергии. Способы предоставления показаний приборов учета остается за клиентом через очные и заочные каналы связи (посредством телефона, через SMS-сервис, при личном посещении офисов по обслуживанию клиентов).

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ

По инициативе Общества клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

К справочной информации относятся:

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

- настоящий Стандарт;
- образцы оформления документов и требования к ним.

К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг;
- о вводе ограничений энергопотребления;
- о внесении изменений в условия договора энергоснабжения по инициативе Общества.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Организация инфраструктуры при очном обслуживании клиентов осуществляется в территориальном подразделении Общества.

Список адресов и контактных телефонов территориальных подразделений Общества размещен на официальном сайте Общества <http://nsk123.ru/>

Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов:

Требования к содержанию рабочего места:

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

Недопустимо держать на рабочем месте:

- художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к рабочей деятельности.

Требования к внешнему виду:

- Внешний вид сотрудника Общества не должен быть вызывающим или небрежным;

- С целью поддержания имиджа и сохранения деловой репутации приветствуется сдержанный элегантный стиль одежды.

Требования по общению с клиентами:

- С каждым посетителем сотрудники Общества ведут себя уважительно и приветливо;

- Не должно возникать ситуации, когда клиент находится в центре очного обслуживания Общества один.

- В случае, когда клиент пришел к сотруднику, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у клиента проблему.

Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны:

- Стремиться действовать в интересах клиента, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;

- Не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие клиенты;

- Соблюдать принцип конфиденциальности.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Система заочного обслуживания обеспечивает связь Обществом и потребителем и включает интернет-обслуживание (посредством разделов корпоративного сайта) электронную переписку, почтовую переписку (в том числе факс), и телефонное обслуживание.

В случае обращения клиента к сотруднику офиса по телефону, необходимо проинформировать потребителя по всем интересующим его вопросам, находящимся в зоне его компетентности. Если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес сотрудника

Общества или организации, сотрудник Общества имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

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

Письменное обращение может быть направлено клиентом по адресу территориального подразделения Общества либо представлено лично в подразделение Общества.

Ответ на письменное обращение клиента должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, Ф.И.О. и телефон исполнителя, и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

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;

- если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который ему уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Потребителю направляется уведомление о предоставленном ранее ответе на данный вопрос;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну Потребителю направляется уведомление о невозможности предоставить ответ на данный вопрос;

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

10.ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Интерактивное интернет - обслуживание потребителей организуется на базе официального сайта Общества <http://nsk123.ru> (далее – Сайт).

Сайт содержит следующие разделы:

- Тарифы - информация о тарифах, действующих в настоящий момент времени;

- Договор энергоснабжения (купли-продажи) – в данном разделе размещен типовая форма договора энергоснабжения (купли-продажи);

- Стандарт качества обслуживания клиентов – в данном разделе размещен Стандарт обслуживания потребителей;

- Контактная информация – в данном разделе размещены контактные адреса и телефоны офисов Общества;

- Контактная информация для взаимодействия с сетевыми организациями.

Обращение может быть направлено клиентом по адресу электронной почты или непосредственно в офис Общества сотрудникам по документообороту.