

Приложение №1

УТВЕРЖДЕН  
приказом АО «РИР»  
от 09.09.2020 № 307-1/1499-П

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

**КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ. ТРЕБОВАНИЯ К  
ОРГАНИЗАЦИИ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ПРОЦЕССОВ, ТЕХНИЧЕСКИМ  
СРЕДСТВАМ**

**СТО 13-2020**

Москва, 2020

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 2 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	-----------------

## **Предисловие**

1 РАЗРАБОТАН управлением корпоративных коммуникаций.

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ С «09» 09 2020 г.  
Приказом от «09».09.2020 г. № 307-1/1499-П

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без письменного разрешения руководства АО «РИР».

## **Содержание**

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 3 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	-----------------

1	Область применения.....	4
2	Нормативные ссылки .....	5
3	Термины, определения и сокращения .....	7
3.1	Термины и определения .....	7
3.2	Сокращения .....	9
4	Требования при взаимодействии с клиентами .....	10
4.1	Принципы взаимодействия с Клиентами .....	10
4.2	Организационно-нормативное обеспечение.....	11
4.3	Основные критерии и параметры взаимодействия с Клиентами .....	12
5	Организация очного обслуживания .....	13
5.1	Организация инфраструктуры при очном обслуживании .....	13
5.2	Организация очного приема Клиентов .....	13
5.3	Требования к помещениям для приема Клиентов .....	15
5.4	Информационное обеспечение .....	18
6	Организация заочного обслуживания .....	21
6.1	Организация инфраструктуры заочного обслуживания .....	21
6.2	Организация обработки обращений.....	22
6.3	Алгоритм заочного обслуживания по почте .....	24
7	Организация интерактивного (виртуального) обслуживания .....	26
7.1	Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания .....	26
7.2	Организация обработки обращений.....	29
8	Организация обратной связи с клиентами .....	31
9	Организация самообслуживания .....	33
10	Этика обслуживания клиентов .....	33
10.1	Общие принципы делового этикета .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
10.2	Деловой этикет при очном обслуживании Клиентов .....	34
10.3	Принципы урегулирования конфликтов .....	34
10.4	Внешний вид работника при очном обслуживании Клиентов.....	35
10.5	Деловой этикет при телефонных переговорах .....	36
10.6	Этика деловой переписки .....	37
10.7	Особенности общения с людьми с ограниченными возможностями .....	37
10.8	Взаимодействие с Клиентами при оказании отдельных видов услуг.....	39
11	Ответственность.....	39
	ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	45

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 4 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	-----------------

## СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

---

### Система менеджмента качества

### КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ПРОЦЕССОВ, ТЕХНИЧЕСКИМ СРЕДСТВАМ

---

Дата введения 09.09.2020

#### **1 Область применения**

1.1 Настоящий стандарт является нормативным документом Общества, устанавливающим требования и правила по взаимодействию с Клиентами.

1.2 Настоящий стандарт обязателен для исполнения персоналом Общества.

1.3 Действие настоящего стандарта распространяется на взаимоотношения с гражданами-потребителями, юридическими лицами, а также предпринимателями без образования юридического лица, исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций.

1.4 Настоящий стандарт не регламентирует взаимодействие Общества и потребителей на оптовом рынке электрической энергии (мощности).

1.5 Целью настоящего стандарта является установление норм и правил взаимодействия с Клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия АО «РИР» и Клиента.

1.6 Настоящий стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия с Клиентами:

- анализ потребностей и ожиданий Клиентов посредством обработки обращений Клиентов;

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 5 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	-----------------

- текущее обслуживание (очное, заочное и интерактивное);
- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- оценка степени удовлетворённости качеством энергоснабжения, водоснабжения, водоотведения, качеством обслуживания и других оказываемых Обществом услуг;
- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям Клиентов;
- обеспечение информированности Клиента.

1.7 Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворённости Клиентов качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

- оптимизация внутренних бизнес-процессов, связанных с обслуживанием Клиентов;
- оптимизация затрат Клиентов и Общества;
- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к Клиенту.

1.8 Настоящий Стандарт регламентирует в том числе выполнение требований к обслуживанию гарантирующим поставщиком потребителей в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012г. № 442.

1.9 Настоящий Стандарт может быть дополнен и изменен по согласованию с Генеральным директором Общества.

1.10 Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется проведением внутреннего аудита (силами собственного персонала) или внешних консультантов, в целях:

- удостоверения качества работ и услуг;
- совершенствования управления взаимоотношениями с Клиентами;
- повышения конкурентоспособности Общества на рынке жилищно-коммунальных услуг и поставки энергоресурсов.

1.11 Порядок подтверждения соответствия устанавливается отдельным организационно-распорядительным документом.

## **2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов и использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Гражданский кодекс Российской Федерации

Закон Российской Федерации от 26 марта 2003г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»

Закон Российской Федерации от 27.07.2010г. №190-ФЗ «О теплоснабжении»

Федеральный закон от 27 декабря 2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»

Федеральный закон от 27 июля 2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 6 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	-----------------

Федеральный закон от 23 ноября 2009г. №261-ФЗ "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации"

Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2012 N 124 «Правила, обязательных при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями»

Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. №1034 «Правила коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя»

Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»

Постановление Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012г. № 442 «О функционировании розничных рынков, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»

Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2018 N 787 "О подключении (технологическом присоединении) к системам теплоснабжения, недискриминационном доступе к услугам в сфере теплоснабжения, изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации"

Постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее - Правила № 354)

Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004г. № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно – диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и Правил 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»

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2009г. № 334 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам совершенствования порядка технологического присоединения потребителей к электрическим сетям»

Постановление Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012г. № 442 «О функционировании розничных рынков, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии».

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 7 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	-----------------

Правила учета электрической энергии (утв. Минтопэнерго Российской Федерации 19.09.1996г.; Минстроем Российской Федерации 26.09.1996г.)

ГОСТ 13109-97 Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения

ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.

### 3 Термины, определения и сокращения

#### 3.1 Термины и определения

При разработке настоящего стандарта использовались термины с соответствующими определениями, приведенные ниже:

3.1.1 **автоинформатор**: Техническая система автоматического оповещения большого количества Клиентов с целью доведения до них типовой информации.

3.1.2 **администратор**: Работник, ответственный за приём Клиентов и контроль хода выполнения работ в ЦОК. Функциями Администратора может быть наделен любой работник ЦОК по распоряжению руководителя.

3.1.3 **гарантирующий поставщик (Гарантирующая организация)**: Структурное подразделение, филиал или дочернее зависимое общество Общества, обязанное в соответствии с законодательством Российской Федерации или добровольно принятыми обязательствами заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) и (или) водоотведения с любым обратившимся к ней потребителем (покупателем) в пределах зоны деятельности.

3.1.4 **договор**: Договор, заключенный между Обществом и Клиентом в простой письменной форме (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации), поставки (купли-продажи) электрической и (или) тепловой энергии, ресурса, оказания коммунальных и других видов коммерческих услуг и отвечающих требованиям нормативно-правовых актов Российской Федерации.

3.1.5 **жалоба**: Обращение, содержащее просьбу Клиента о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов в рамках исполнения договоров энергоснабжения, купли-продажи или поставки ресурсов, предоставления коммунальных услуг, в том числе по качеству поставляемых ресурсов и оказываемых услуг, разногласия по расчетам, претензии по качеству обслуживания и т.д.

3.1.6 **заочное обслуживание**: Обслуживание Клиентов без личного контакта с работниками Общества, в том числе по телефону, почте или сети Интернет.

3.1.7 **заявление на получение услуг**: Письменное заявление Клиента с целью изменения перечня, объема и/или качества получаемых услуг, проверки приборов учета и прочее.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 8 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	-----------------

**3.1.8 интерактивное обслуживание:** Форма заочного обслуживания Клиентов с использованием сети Интернет.

**3.1.9 интерактивный автоответчик - IVR (Interactive Voice Responder):** Интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизации обработки запросов клиентов с помощью тонального набора или голосом. Также озвучивает приветствие, информацию и вспомогательные данные с помощью предварительно записанных голосовых сообщений или синтеза речи.

**3.1.10 клиент:** Физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель без образования юридического лица, заключившие в установленном порядке договор или обратившийся в Общество для заключения настоящих договоров (контрактов), а также за услугами, не требующими их заключения.

**3.1.11 коммунальные ресурсы:** Холодная вода, горячая вода, электрическая энергия, тепловая энергия, теплоноситель в виде горячей воды в открытых системах теплоснабжения (горячего водоснабжения), используемые для предоставления коммунальных услуг и потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме, а также сточные воды, отводимые по централизованным сетям инженерно-технического обеспечения.

**3.1.12 коммунальные услуги:** Осуществление деятельности по подаче Клиентам любого коммунального ресурса в отдельности, два или более в любом сочетании, с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений).

**3.1.13 контакт-центр (Call-центр):** Совокупность оборудования, программного обеспечения, специалистов, процессов для обеспечения заочного обслуживания Клиентов по телефону.

**3.1.14 короткое текстовое сообщение - SMS (Short Message Service):** Текстовые сообщения объемом не более 160 знаков, использующиеся в основном для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством мобильной телефонии и через мессенджеры, работающие через сеть Интернет.

**3.1.15 корпоративный брендбук:** Полное руководство по фирменному стилю, которое включает в себя подробное описание использования каждого фирменного элемента на различных носителях, как рекламных, так и корпоративных.

**3.1.16 обращение:** Письменное и устное заявление, содержащее вопросы, связанные с деятельностью Общества (запрос информации, разъяснения и т.п.).

**3.1.17 общество:** АО «РИР», его обособленные подразделения и филиалы, дочерние, управляемые и зависимые организации.

**3.1.18 отрицательный звонок:** Сообщение автоинформатора, которое было передано, но Клиент его не получил.

**3.1.19 очное обслуживание:** Форма обслуживания Клиентов посредством личного контакта в офисах Общества.

**3.1.20 положительный звонок:** Сообщение автоинформатора, которое Клиент получил.

**3.1.21 работник, отвечающий за качество клиентского обслуживания:**



АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 9 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	-----------------

Работник Общества, отвечающий за постоянный анализ процессов обслуживания Клиентов, поддержание и совершенствование эффективности работы специалистов, выполняющих функцию обслуживания Клиентов.

3.1.22 **ресурс:** Холодная вода, техническая вода, горячая вода, теплоноситель, электрическая и тепловая энергия, пар, конденсат, сжатый воздух а также отводимые сточные воды.

3.1.23 **сетевая организация:** Организация, оказывающая услуги по передаче тепловой энергии, теплоносителя, электрической энергии (мощности).

3.1.24 **система обслуживания клиентов:** Совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления Клиентам услуг надлежащего качества.

3.1.25 **система управления взаимоотношениями с клиентом - CRM (Customer relationship management):** Блок системы управления Обществом, которая обеспечивает анализ бизнес-процессов с точки зрения интересов клиентов и позволяет создать в Общества общую для всех структурных подразделений платформу по взаимодействию с Клиентами. Включает такие подсистемы, как изучение потребностей и ожиданий, управление контактами с Клиентами и др.

3.1.26 **теплоноситель:** Пар, вода, которые используются для передачи тепловой энергии. Теплоноситель в виде воды в открытых системах теплоснабжения (горячего водоснабжения) может использоваться для теплоснабжения и для горячего водоснабжения.

3.1.27 **технические условия:** Технические условия, выдаваемые Обществом по запросу Клиента, в соответствии с законодательством Российской Федерации на техническое присоединение к (тепло) сетям Общества, установку узлов учета и др.

3.1.28 **тоновый набор, тональный набор, тональный сигнал (Dual-Tone Multi-Frequency, DTMF):** Двухтоновый многочастотный аналоговый сигнал, используемый для набора телефонного номера, а также для различных интерактивных систем, например, голосового автоответа.

3.1.29 **услуги:** Услуги технического присоединения к сетям, продажи и установки узлов и приборов учета, коммунальные и другие услуги, оказываемые Обществом Клиентам на возмездной основе.

3.1.30 **центр обслуживания клиентов:** Офис, предназначенный для приёма обращений Клиентов по вопросам энергопотребления, расчётов за потребленные энергоресурсы, осуществления коммунальных платежей, создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания.

3.1.31 **энергоснабжение:** снабжение потребителей электрической энергией (мощностью) и (или) другими Ресурсами.

3.1.32 **mail-робот:** Программа обработки входящей и исходящей электронной корреспонденции.

## 3.2 Сокращения

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 10 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

В настоящем стандарте приведены следующие сокращения:

**АО «РИР», Общество** – акционерное общество «Русатом Инфраструктурные решения»;

**ИС** – информационная система

**МКД** – многоквартирный дом

**ЦОК** - центр обслуживания клиентов.

## **4 Требования при взаимодействии с клиентами**

### **4.1 Принципы взаимодействия с Клиентами**

4.1.1 Основными принципами взаимодействия Общества с Клиентами являются надежность и качество (в т.ч. бесперебойность) подачи энергоресурса и доступность обслуживания, под которой понимается:

- территориальная доступность. Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания (нахождения).

- организационная доступность. Правила пользования услугами Общества должны быть прозрачны и исполнимы.

- информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия Общества носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о стоимости коммунальных ресурсов и услуг.

4.1.2 Обслуживание Клиентов основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности Общества в ответ на потребности и ожидания Клиентов.

4.1.3 Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в сроки, установленные настоящим Стандартом.

4.1.4 Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности Клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений граждан-потребителей, юридических лиц, а также предпринимателей без образования юридического лица учитывается, что у данной группы Клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

4.1.5 Клиентам обеспечивается защита персональных данных на основании Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ. Общество использует полученную от клиентов персональную информацию, такую как имя и фамилия, паспортные данные, домашний адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью организации энергоснабжения или оказания сопутствующих услуг.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 11 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

## 4.2 Организационно-нормативное обеспечение

4.2.1 Система обслуживания Клиентов Общества организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований Клиентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, и условиями договора.

4.2.2 Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с Клиентами определяются в соответствии со стратегией Общества и прочими нормативными документами Общества.

4.2.3 В Обществе на все структурные подразделения, занятые в работе с Клиентами, возлагаются следующие задачи:

- организация клиентского обслуживания с учётом положений настоящего стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- приём, обработка и анализ поступивших заявлений и обращений;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворённости Клиентов;
- сбор и предоставление руководству Общества отчётов по взаимодействию с Клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания;
- организация порядка на рабочем месте, в ЦОК;
- иные задачи, указанные в должностных инструкциях.

4.2.4 Общество предоставляет Клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений Клиента.

4.2.5 Для создания и поддержания системы обслуживания Клиентов, Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- помещений для очного приема Клиентов;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений Клиентов, формирования отчетов;
- формализованных процессов в соответствующей регламентирующей документации взаимодействия Общества с Клиентами.

4.2.6 В целях исполнения настоящего стандарта подлежат применению:

- регламентирующие документы оказания услуг, реагирования на жалобы и обращения, а также взаимодействия Общества с органами государственной власти и другими заинтересованными сторонами при очном, заочном и интерактивном обслуживании Клиентов;
- инструкции по обслуживанию Клиентов;
- брендбук, как стандарт оформления ЦОК, в котором указываются правила оформления экстерьеров, интерьеров офисов, правила и порядок размещения раздаточного материала, правила оформления витрин;

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 12 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

- должностные инструкции работников, обслуживающих Клиентов;
- стандартные формы статистической отчетности.

### **4.3 Основные критерии и параметры взаимодействия с Клиентами**

4.3.1 Эффективный процесс взаимодействия с Клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- доступность обслуживания для всех клиентов, в том числе маломобильных граждан
  - минимизация времени Клиента, затраченного на получение услуги;
  - снижение очных контактов Клиентов и Общества;
  - оперативность реагирования на заявления, обращения, жалобы и устранение выявленных недостатков в работе с Клиентами;
  - организация приема обращений Клиентов письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, электронной почты и других средств коммуникации, с возможностью решения вопроса Клиента за одно обращение;
  - полнота, актуальность и достоверность информации.

4.3.2 Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с Клиентами при оказании услуг являются:

- обеспечение качества энергоснабжения (поставка тепловой и электрической энергии) и (или) оказываемых жилищно-коммунальных услуг;
- обеспечение качества клиентского обслуживания
- повышение лояльности Клиентов.

4.3.3 В настоящем стандарте устанавливаются следующие индикаторы:

- «Безаварийность» - отсутствие внеплановых отключений Клиентов от подачи тепловой и (или) электрической энергии в результате аварий;
- «Информирование» - полнота, актуальность и доступность информации, в том числе об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг.
- «Исполнение» - исполнение в регламентный срок всех процедур, предусмотренных настоящим стандартом.
- «Обратная связь» - наличие эффективной обратной связи с Клиентами, позволяющей в разумные сроки (в рамках регламентов) разрешать возникающие в процессе деятельности обращения, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг.

4.3.3.1 Целевые значения индикаторов оценки качества взаимодействия с Клиентами устанавливаются ежегодно для каждого филиала и управляемой организации Общества.

4.3.3.2 Оценка качества клиентского обслуживания проводится согласно утвержденным в Общества внутренним локально-нормативным актам и Регламентов.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 13 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

4.3.4 Общество несёт ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию Клиентов. Подрядчик выстраивает свою работу исходя из требований настоящего Стандарта.

## **5 Организация очного обслуживания**

### **5.1 Организация инфраструктуры при очном обслуживании**

5.1.1 Очное обслуживание Клиентов осуществляется в течение всего рабочего дня по утвержденным графикам работы. Адреса ЦОК Общества указаны на сайте Общества [www.rusatom-utilities.ru](http://www.rusatom-utilities.ru).

5.1.2 Количество и места расположения ЦОК определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания и охвата всей зоны деятельности Общества в регионе.

При определении территориального размещения ЦОК Общества, как Гарантирующего поставщика, учитываются требования законодательства субъекта Российской Федерации, применяющиеся для установления границ муниципальных образований и их административных центров, реализуя принцип территориальной доступности.

5.1.3 Во избежание возникновения непредвиденных ситуаций, в целях соблюдения общественного порядка, а также в целях осуществления контроля за качеством обслуживания Клиентов в ЦОК предусмотреть по возможности запись разговора и видеонаблюдение.

5.1.4 График телефонного обслуживания должен совпадать с графиком работы ЦОК. При этом приоритет отдается очному обслуживанию, чем телефонному (при наличии свободного времени).

### **5.2 Организация очного приема Клиентов**

5.2.1 Основным принципом очного обслуживания Клиента является принцип «одного окна». Все регламенты и процедуры должны быть направлены на минимизацию количества дополнительных контактов Клиента с Обществом. Приём Клиентов организуется в ЦОК.

5.2.2 Личный приём Клиентов:

- физических лиц должен осуществляться в клиентском зале ЦОК;
- юридических лиц осуществляется личным менеджером по предварительной договоренности;

5.2.3 В клиентском зале ЦОК, по возможности, должна присутствовать электронная очередь, в других ЦОК, где количество окон обслуживания равно или превышает четыре, должен присутствовать Администратор клиентского зала:

- в пиковые часы;

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 14 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

- в «переходный период» при введении новых требований по расчёту или новых технологий обслуживания (например: электронной очереди или иных терминалов).

5.2.4 Режим работы клиентского зала ЦОК должен быть удобен Клиенту.

Перерыв (технический или обеденный) не может быть одновременно у всех работников ЦОК, осуществляющих очное обслуживание Клиентов - физических лиц.

5.2.5 Алгоритм очного обслуживания Клиента

5.2.5.1 При посещении ЦОК Клиент имеет возможность решить свой вопрос:

- воспользовавшись терминалами самообслуживания (терминал приема показаний приборов учета, терминал работы в личном кабинете), в случае их наличия;

- обратившись непосредственно к специалисту Общества, через терминал электронной очереди (при наличии).

5.2.5.2 В случае если в клиентском зале работает Администратор, он приветствует Клиента и проводит первичный приём, выясняет потребность и помогает взять нужный Клиенту талон в терминале электронной очереди или направляет к терминалам самообслуживания, при необходимости помогает произвести операцию.

По электронной очереди Клиент попадает на прием к специалисту очного обслуживания Клиентов. Специалист персонифицирует обращение с Клиентом, проводит сверку лицевого счёта, уточняет у Клиента контактную и другую информацию о лицевом счете.

Помогает Клиенту сформулировать вопрос, задаёт уточняющие вопросы, чтобы максимально точно и быстро ответить на обращение Клиента.

5.2.5.3 Специалист очного обслуживания предоставляет всю необходимую информацию по запросу Клиента, а также обязан дать качественную (квалифицированную) консультацию по теме обращения:

- вопросы по основной деятельности предполагают полную обработку и предоставление ответа (решения);

- вопросы по дополнительной деятельности – частичную обработку и предоставление необходимых контактов; вопросы по деятельности других организаций (сетевых организаций, управляющих компаний, аварийных служб и пр.) – предоставление контактов;

- иные вопросы – вежливый твёрдый отказ.

В случае необходимости специалист самостоятельно проводит взаимодействие с подразделениями Общества для решения вопроса Клиента.

Специалист уточняет у Клиента о наличии дополнительных нерешённых вопросов для того, чтобы Клиент мог остаться максимально удовлетворен за одно посещение ЦОК.

5.2.5.4 Типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с Клиентами установлены в таблице 1.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 15 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

Таблица 1 - Типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с Клиентами

Форма взаимодействия	Критерий	Типовой параметр (среднее значение)
Офис клиентского обслуживания		
Обслуживание специали- стом Общества	Ожидание в очереди	10 мин.
	Прием	15 мин.
Общее время обслуживания клиента		25 мин.

### 5.3 Требования к помещениям для приема Клиентов

5.3.1 При размещении помещения для очного приёма Клиентов в одном здании с другими организациями должна обеспечиваться их взаимная планировочная изоляция:

- помещение должно располагаться на первом этаже;
- помещение не должно быть проходным;
- проход не должен осуществляться через помещения других организаций (кроме мест общего пользования);
- помещение должно предусматривать независимый режим работы;
- минимальная площадь помещения 40 кв. м.;
- при наличии лестницы, порога для входа должен быть предусмотрен пандус для лиц с ограниченными возможностями, а также кнопка вызова работника ЦОК для оказания помощи при входе в помещение.

5.3.2 Помещение должно располагаться вблизи остановок общественного транспорта, иметь собственную парковку либо в непосредственной близости должны быть места городской парковки.

5.3.3 В помещении организуются отдельные зоны обслуживания для физических и юридических лиц. При невозможности организовать отдельные клиентские зоны, необходимо распределить окна или формат обслуживания.

5.3.4 В помещении должна быть предусмотрена зона ресепшн, где будет расположен терминал электронной очереди.

5.3.5 При необходимости в помещении должна быть выделена зона для охраны.

5.3.6 В помещении должна быть предусмотрена операционная зона для работников. Площадь операционной зоны не менее 3 кв. м на 1 работника.

5.3.7 В ЦОК должна быть оборудована зона ожидания Клиентов, позволяющая разместить всех Клиентов в пиковые дни (часы) приёма (оптимально).

5.3.8 В ЦОК должна быть выделена зона терминалов самообслуживания клиентов, данная зона должна быть отделена от очной зоны обслуживания клиентов.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 16 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

5.3.9 В помещении должна быть предусмотрена зона отдыха с кофе-пойнтом для работников ЦОК.

5.3.10 По возможности помещение должно быть обеспечено системой кондиционирования.

5.3.11 Помещение должно быть оборудовано системой противопожарной безопасности согласно нормам действующего законодательства Российской Федерации.

5.3.12 Требования к организации зоны обслуживания Клиентов

5.3.12.1 Работники, осуществляющие приём и обслуживание Клиентов, должны сидеть к ним лицом (столы расставляются в соответствии с этим требованием).

5.3.12.2 При обслуживании за столами со стороны Клиентов должен стоять стул для Клиентов.

5.3.12.3 На рабочем столе работника, осуществляющего прием и обслуживание Клиентов, должна быть расположена личная карточка работника с указанием ФИО и контактных данных, карточка должна быть оформлена в соответствии с Брендбуком Общества.

5.3.12.4 На рабочем столе работника, осуществляющего прием и обслуживание Клиентов, не должно быть, загораживающих Клиента предметов (монитора, лотков с документами, цветов и пр.).

5.3.12.5 Личные вещи работника, осуществляющего прием и обслуживание Клиентов должны быть убраны в личную тумбочку работника либо шкаф, наличие личных вещей на столах недопустимо.

5.3.12.6 Должно быть обеспечено надлежащее состояние рабочих мест работников в зоне клиентского обслуживания и иных помещениях, в которых ведется личный приём Клиентов, не допускается никаких личных вещей (фотографий, чашек, сувениров, личного сотового телефона, журналов, газет и пр.).

5.3.12.7 Стол со стороны Клиента должен быть освобожден от всех предметов, чтобы Клиент имел возможность работать с документами, сделать записи, просмотреть и подписать документы.

5.3.12.8 На столе должны быть письменные принадлежности для пользования Клиентом (бумага для записей, ручки с фиксацией).

5.3.13 Должна быть обеспечена чистота помещения ЦОК, входной группы (витрин и окон), терминалов и рекламных конструкций.

5.3.14 Специалистам по обслуживанию Клиентов необходимо следить за тем, чтобы рабочие и рекламные материалы были аккуратно разложены.

5.3.15 Работники ЦОК должны быть обеспечены необходимым оборудованием и программным обеспечением рабочего места:

- компьютер с доступом на корпоративный сайт Общества и в актуальную базу данных, с возможностью вносить изменения (в зависимости от вопроса Клиента и прав доступа);



АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 17 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

- возможность доступа к факсу, внутреннему телефону (для связи с иными работниками Общества с целью решения вопросов Клиента), электронной почте и других средств организации оперативной корпоративной связи.

5.3.16 Зона клиентского обслуживания ЦОК оформляется в корпоративном стиле, в ней должно быть обеспечено наличие:

- стульев, банкетов или другой мебели для использования клиентами во время ожидания в очереди;
- не менее одного стула на одно окно (стол) приёма Клиентов;
- отдельного стола или выделенного места на столе специалиста для оформления документов во время ожидания приёма;
- канцелярских принадлежностей (ручек с фиксацией и бумаги для записей);
- мусорного ведра;
- кулера (по возможности);
- больших настенных часов;
- логотипа Общества;
- информационного стенда.

5.3.17 При планировании помещения ЦОК требуется обеспечить:

- оптимальное распределение потока клиентов при обслуживании;
- минимальную протяженность технологических маршрутов движения работников при выполнении рабочих процессов (расположение принтеров, шкафов с документами и пр.);
- удобное расположение работников по рабочим зонам для оперативного взаимодействия друг с другом в рамках бизнес-процессов.

5.3.18 ЦОК, по возможности, может быть обеспечен:

- занимательными материалами для детей (например, бумага для рисования, карандаши, раскраски для детей, доска с мелками, стульчики и стол и т.п.);
- электронной очередью (со звуковым оповещением для людей с нарушением слуха);
- терминалами, оформленными в корпоративном стиле (информационными, передачи показаний приборов учета, входа в личный кабинет);
- платёжным терминалом для оплаты пластиковой картой;
- интерактивной системой оценивания работников ЦОК;
- бесплатным WI-FI;
- специальным ящиком для анонимной обратной связи (для проведения анкетирования по вопросам оценки качества обслуживания и предложений по его улучшению).

5.3.19 Каждый ЦОК имеет книгу предложений и жалоб.

5.3.19.1 Книга ежедневно просматривается ответственным специалистом.

5.3.19.2 Каждое предложение и жалоба Клиента, касающаяся обслуживания и развития деятельности Общества, направляется в головной офис Общества для рассмотрения.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 18 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

Регистрация и обработка заявлений, жалоб и обращений Клиентов ведется в соответствии с утвержденными локально-нормативными актами.

5.3.20 Каждый ЦОК, по возможности, должен иметь зону для продажи товаров и (или) дополнительных услуг, которая должна быть оборудована в соответствии с корпоративным брендбуком и иметь:

- витрину с розничными товарами (приборы учета, лампочки, осветительные приборы иной ассортимент), которые может приобрести Клиент;
- информационный стенд с рекламой дополнительных услуг;
- демонстрационный стенд с товарами или их изображениями (при наличии свободного места);
- товары, заявленные в витрине и рекламе на стенде.

## **5.4 Информационное обеспечение**

5.4.1 Информация, размещаемая в ЦОК, должна быть:

- актуальной (своевременное обновление);
- понятной для Клиентов;
- оформленной в соответствии с корпоративным брендбуком.

5.4.2 Информационные материалы должны быть размещены в ЦОК:

- на стойках в зоне приёма;
- столах в зоне ожидания;
- стендах с информацией.

5.4.3 В каждом ЦОК, в зависимости от поставляемых ресурсов, товаров и(или) предоставляемых услуг, должна быть размещена в обязательном порядке следующая информация:

5.4.3.1 сведения об организации - наименование, место нахождения (адрес его постоянно действующего исполнительного органа), сведения о государственной регистрации, режим работы, адрес сайта в сети Интернет, а также адреса сайтов в сети Интернет, фамилия, имя и отчество руководителя;

5.4.3.2 адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы управляющих организаций, товариществ и кооператива, осуществляющие управление МКД;

5.4.3.3 размеры тарифов (цен) на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены; сведения о тарифах на электрическую энергию (мощность), установленных для населения и приравненных к нему категорий потребителей в пределах и сверх социальной нормы потребления электрической энергии (мощности);

5.4.3.4 информация о праве потребителей обратиться за установкой приборов учета в организацию, которая в соответствии с Федеральным законом от 23 ноября 2009 года №261-ФЗ не вправе отказать потребителю в установке прибора учета и обязана предоставить рассрочку в оплате услуг по установке прибора учета, а также сведения о такой организации, включая ее наименование, место нахождения и контактные телефоны;

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 19 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

5.4.3.5 порядок и форма оплаты коммунальных услуг, сведения о последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения платы за коммунальные услуги, отсутствия прибора учета, несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, а также недопуска исполнителя в помещение для проверки состояния приборов учета и достоверности переданных сведений о показаниях таких приборов учета;

5.4.3.6 показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе Правилами № 354, информация о Правилах № 354;

5.4.3.7 сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд;

5.4.3.8 наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением Правил № 354;

5.4.3.9 в случае принятия в субъекте Российской Федерации решения об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности): сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений, предусмотренных Положением об установлении и применении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности), для потребителей, получающих пенсию по старости и (или) по инвалидности, для потребителей, проживающих в жилых помещениях, отнесенных к аварийному жилищному фонду или жилому фонду со степенью износа 70 % и более, а также об условиях применения такой социальной нормы указанными потребителями и о случаях неприменения такой социальной нормы;

5.4.3.10 информация об обязанности потребителя сообщать исполнителю коммунальных услуг об изменении количества зарегистрированных граждан в жилом помещении;

5.4.3.11 сведения о необходимости собственнику нежилого помещения в многоквартирном доме заключить в письменной форме договор ресурсоснабжения с ресурсоснабжающей организацией, а также о последствиях отсутствия такого договора в указанные сроки;

5.4.3.12 перечень документов, необходимых для заключения договора электро и(или) теплоснабжения (купли-продажи (поставки) тепловой и (или) электрической энергии (мощности)), порядок заключения договора, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с Клиентом (потребителем);

5.4.3.13 формы договоров электро-, теплоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической (мощности) и (или) тепловой (теплоносителя) энергии), водоснабжения, водоотведения и пр.;

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 20 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

5.4.3.14 порядок и условия внесения платежей по договору электро-, теплоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической (мощности) и (или) тепловой (теплоносителя) энергии), водоснабжения, водоотведения и пр.;

5.4.3.15 порядок и условия приёма показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учёта либо отсутствия приборов учёта;

5.4.3.16 возможные последствия при нарушении обязательств по оплате коммунальных услуг и поставляемых ресурсов, в том числе электро- и теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения, выраженное в введении полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической и (или) тепловой энергии, ограничения и приостановление предоставления Коммунальных и иных услуг;

5.4.3.17 основания введения ограничения и приостановления поставки Ресурсов и предоставления Коммунальных услуг, а также последствия при нарушении Клиентом введённого ранее в его отношении режима ограничения (приостановления);

5.4.3.18 возможные последствия при осуществлении несанкционированного вмешательства в работу индивидуального, общего (квартирного) прибора учёта, повлекшие искажение показаний такого прибора учёта, с указанием способа расчёта доначисления за данное нарушение;

5.4.3.19 действующие тарифы, льготы, размер и порядок расчёта стоимости за поставку электрической (мощности) и (или) тепловой (теплоносителя) энергии, и других услуг, оказываемых Обществом;

5.4.3.20 график обслуживания Клиентов в центрах очного и заочного обслуживания Клиентов, а также адреса и телефоны указанных центров;

5.4.3.21 информация по дополнительной деятельности, прейскурант на розничную продукцию и стандартные услуги;

5.4.3.22 информация о правах Клиента:

- порядок подачи обращений и приема обращений Клиентов по вопросам некачественного оказания услуг, поставки некачественной электрической или тепловой энергии, или прекращения поставки;

- порядок оповещения Клиентов о причинах оказания некачественных услуг и(или) поставки некачественной электрической или тепловой энергии или прекращения поставки и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;

- телефоны, по которым можно задать любой вопрос по обслуживанию (в т.ч. Контакт-центра);

- краткая информация о требованиях к обслуживанию;

- настоящий Стандарт;

5.4.3.23 контактные данные управляющей Общества для обращения (телефон, электронная почта) если Клиент не доволен обслуживанием;

5.4.3.24 иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у Клиентов, и ответы на них.

5.4.4 По возможности крупные ЦОК должны быть оснащены терминалами для подачи показаний приборов учета.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 21 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

## **6 Организация заочного обслуживания**

### **6.1 Организация инфраструктуры заочного обслуживания**

6.1.1 Система заочного обслуживания Клиентов включает в себя следующие каналы связи:

- телефон Контакт-центра;
- факс;
- sms-сообщения (в т.ч. через мессенджеры);
- почта (почтовая переписка, электронная почта);
- личный кабинет;
- мобильное приложение.

6.1.2 Контакт-центр представляет собой систему обработки входящих звонков, требующих участия специалистов ЦОК, где Клиент может быстро получить ответ на интересующий вопрос по электро-, теплоснабжению, предоставляемым услугам, дополнительным услугам, причине некачественного электро-, теплоснабжения, прекращения или ограничения, а также передать необходимую информацию, оставить предложение, жалобу.

Контакт-центр осуществляет обработку входящих вызовов с информированием Клиента. При исходящем вызове возможен уточняющий запрос данных от Клиента.

Операторы Контакт-центра совершают обзвон Клиентов с целью информирования о необходимости произвести оплату, накопившейся задолженности, а также с целью совершения продаж или информирования о дополнительных услугах.

6.1.3 Параметры деятельности Контакт-центра:

6.1.3.1 Прием вызовов специалистами Контакт-центра должен осуществляться в удобное для Клиента время;

6.1.3.2 Перерыв не может быть у всех работников, принимающих звонки, одновременно.

6.1.3.3 Обязательное осуществление записи телефонных разговоров, о которой Клиент предупреждается в начале телефонного разговора. Срок хранения записей должен быть не менее 6 мес.

6.1.3.4 Использование информационной системы (CRM) для сбора статистики о работе операторов служб и анализа эффективности коммуникаций с Клиентами, а также интегрированного оборудования, позволяющего во время соединения Клиента с оператором автоматически производить регистрацию звонка по теме обращения.

6.1.3.5 Нарушения в работе телефонной связи допускаются на время, не превышающее двух часов (исключая экстренные случаи).

6.1.3.6 Для Контакт-центра должно быть обеспечено наличие сервиса, позволяющего принимать показания приборов учета от Клиентов в тональном режиме и(или) перевода голосовых команд в цифровой набор посредством IVR.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 22 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

6.1.3.7 Должна быть обеспечена звуковая изоляция работников, не задействованных в очном обслуживании Клиентов. Работники должны быть обеспечены гарнитурами (наушники с микрофоном).

6.1.3.8 Контакт с Клиентом должен быть осуществлён с применением единых стандартов общения с Клиентом, предусматривающих: единые правила этикета, шаблоны ответов (скриптов - обращений к Клиенту, ответов на часто задаваемые вопросы и т.п.), единый перечень действий по работе с обращениями Клиента (в зависимости от тематики).

6.1.3.9 Может проводиться опрос Клиентов с целью оценки качества обслуживания, а также предложения дополнительных услуг, предоставляемых Обществом, по средствам всех каналов коммуникации Общества с Клиентами.

6.1.3.10 Исходя из классификатора обращений и вопросов, автоматически должна фиксироваться информация обо всех обращениях (фиксация даты приёма, ФИО работника, тематика обращения, время обработки).

## **6.2 Организация обработки обращений**

6.2.1 Приём звонков осуществляют специалисты Контакт-центра.

6.2.2 Приём звонков от Клиентов осуществляется работником, для которого приём телефонных звонков является первостепенной задачей.

6.2.3 Решение вопроса Клиента должно осуществляться оператором Контакт-центра и специалистом ЦОК за один контакт – в течение 15 минут, за исключением сложных вопросов (время обслуживания превышает 15 минут или требуется консультация узкого специалиста).

6.2.4 Если поступает сложный вопрос, работник Контакт-центра формирует задачу в ИС (CRM) для данного Клиента, устанавливая срок для обратной связи:

- стандартный срок обработки обращений, требующих уточнения информации, устанавливается в течение текущего рабочего дня, если обращение зафиксировано в конце рабочего дня, то срок ответа не позднее 14:00 следующего рабочего дня, о чем должен быть проинформирован Клиент;

- в случае, если решение вопроса требует больше времени, специалист Контакт-центра согласовывает с Клиентом более поздний срок для предоставления ответа в течение 7 рабочих дней;

- в случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребования дополнительных материалов или иным не зависящим от Общества причинам, срок, установленный для рассмотрения обращения, может быть продлен по решению руководителя обособленного подразделения (филиала, дочернего или зависимого Общества), при обязательном информировании Клиента об увеличении срока обработки обращения и (или) формирования официального ответа в течение 9 рабочих дней с момента регистрации обращения.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 23 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

6.2.5 Специалисты, обеспечивающие заочное обслуживание Клиентов, используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускается повторный запрос информации от Клиента

6.2.6 Все заочные обращения, поступающие в адрес Общества, регистрируются и обрабатываются в соответствии с утвержденными внутренними локально-нормативными актами Общества. Информация о количестве и тематике обращений предоставляется в адрес работника, отвечающего за качество клиентского обслуживания Общества.

6.2.7 Консультативная поддержка Клиентов (физических и юридических лиц), ответы на обращения, информирование по условиям обслуживания должны быть качественными (квалифицированными) и соответствовать следующему:

- вопросы по основной деятельности предполагают полную обработку вопроса;
- вопросы по дополнительной деятельности – частичную обработку и предоставление необходимой информации или контактов;
- вопросы по деятельности других организаций, не связанные с основной деятельностью Общества (сети, УК, аварийные службы и т.д.), – предоставление контактов;
- иные вопросы – вежливый твердый отказ.

6.2.8 Регистрация и обработка телефонных вызовов осуществляется операторами, прошедшими соответствующее обучение, в том числе по технике обслуживания Клиентов.

6.2.9 При необходимости перечень вопросов, на которые оператор отвечает самостоятельно или осуществляет соединение со специалистом Общества, определяется соответствующим регламентирующим документом.

6.2.10 Интерактивная информационно-справочная система (IVR) используется как вспомогательная функция Контакт-центра для предоставления Клиентам типовой справочной информации по телефону в автоматическом режиме, а также автоматизированного приема показаний приборов учета.

6.2.10.1 При функционировании IVR Клиенту предоставляется возможность:

- набрав номер телефона, попасть в главное меню, откуда посредством набора необходимого номера в тональном режиме перейти в интересующий пункт подменю;
- вернуться на предыдущий уровень меню или связаться с оператором;
- дождаться ответа оператора в случае, если возникли сложности с набором в тональном режиме или обработки голосовых команд.

6.2.10.2 Варианты сообщений IVR должны быть ориентированы на различную степень информационной подготовленности Клиента.

6.2.10.3 Время ожидания ответа оператора (после окончания автоинформирования или выбор соответствующего пункта IVR) не должно превышать 30 секунд.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 24 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

6.2.10.4 При организации системы заочного обслуживания через IVR должны быть учтены требования в соответствии с таблицей 2.

Таблица 2 – Требования к организации системы заочного обслуживания через IVR

Параметр	Требование
Уровни вложения	4+1 (пятый уровень – соединение с оператором)
Позиции на уровне	не более 7 секунд
Время предоставления информации на уровне	не более 60 секунд
Время ожидания соединения с оператором (после окончания автоинформирования или выбор соответствующего пункта IVR)	не более 10 минут

6.2.11 Возможность перевода на оператора.

### 6.3 Алгоритм заочного обслуживания по почте

6.3.1 Ответственным специалистом Контакт-центра производится регистрация и обработка письменного обращения

6.3.2 Ответ на обращение:

- физического лица осуществляется специалистом по работе с физическими лицами, назначенный руководителем соответствующего структурного подразделения;

- юридического лица осуществляется специалистом по работе с юридическими лицами, назначенный руководителем соответствующего структурного подразделения.

6.3.3 По общему правилу, ответ на каждое полученное письмо Клиента, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется в течение 7 рабочих дней со дня регистрации.

В случае невозможности подготовки ответа в срок 7 рабочих дней, Клиенту в течение 2 рабочих дней с момента истечения 7 рабочих дней, дается письменный промежуточный ответ с разъяснением причины задержки ответа и уточненных сроков обработки обращения.

В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребования дополнительных материалов или иным не зависящим от Общества причинам, срок, установленный для рассмотрения обращения, может быть продлен по решению руководителя обособленного подразделения (филиала, дочернего или зависимого Общества).

По общему правилу совокупный срок рассмотрения и направления ответа не должен превышать 30 календарных дней.



АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 25 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

6.3.4 Ответ оформляется в печатном виде на фирменном бланке Общества, подписывается должностным лицом, ответственным за работу с Клиентами, содержит ответ по существу обращения клиента и контактные данные исполнителя.

6.3.5 Действия по рассмотренному заявлению не производятся, с уведомлением об этом Клиента, в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если в письменном обращении Клиента содержится вопрос, на который Клиенту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

6.3.6 Заявление Клиента не рассматривается и ответ на обращение не даётся, если в письменном обращении не указаны контактные данные и (или) они не известны.

6.3.7 Для обеспечения оптимального качества обслуживания учитываются критерии и параметры оценки средней и предельной продолжительности обслуживания (взаимодействия) Клиентов, приведенные в таблице 3.

Таблица 3 – Критерии и параметры оценки средней и предельной продолжительности обслуживания (взаимодействия) Клиентов

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
1	2	3
<b>Контакт-центр</b>		
Телефонное обслуживание Клиента оператором Контакт-центра	Время ожидания ответа	7 минут
	Запрос и поиск информации о Клиенте	45 секунд
	Предоставление информации по запросу (за исключением сложных вопросов)	5 минут
	Постобработка обращения	5 минут
	Время ответа на сложный вопрос (необходимо перезвонить Клиенту)	в течение рабочего дня или по согласованию с Клиентом, но не позднее 7 рабочих дней.
<b>Почта</b>		
Обработка обращения специалистом	Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту	в течение 1 дня

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 26 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

*Окончание таблицы 3*

1	2	3
	Рассмотрение обращения и оформление ответа по вопросам не требующим дополнительного выяснения обстоятельств и запросов информации в организациях вне контура управления Общества.	в течение 7 рабочих дней со дня
	Направление промежуточного ответа, с указанием сроков предоставления основного ответа на обращение, в случаях требующих дополнительного выяснения обстоятельств, запроса информации в организациях вне контура управления Общества или других независимых от Общества причин.	в течение 9 рабочих дней со дня регистрации обращения
	Рассмотрения обращения с ответом по существу, в случаях требующих дополнительного выяснения обстоятельств, запроса информации в организациях вне контура управления Общества или других независимых от Общества причин.	не более 30 календарных дней со дня регистрации обращения

## **7 Организация интерактивного (виртуального) обслуживания**

### **7.1 Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания**

#### 7.1.1 Интерактивное обслуживание обеспечивает:

- возможность предоставления справочной информации большому количеству Клиентов;
- дополнительный способ взаимодействия с Обществом Клиентов, имеющих доступ в сеть Интернет;
- оперативное информирование Клиентов о новостях Общества, изменениях в ценовой политике, изменении перечня предоставляемых услуг;
- возможность оперативной оценки и внесения предложений по вопросам взаимодействия с Клиентами;

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 27 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

- круглосуточное автоматическое самостоятельное обслуживание Клиентов по Интернет-сервисам, работающим в автономном режиме;
- требование законодательства в части раскрытия информации для Клиентов и акционеров.

7.1.2 Сайт Общества должен быть оформлен в соответствии с корпоративным Брендбуком.

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

7.1.4 Информация, размещаемая на сайте, должна быть актуальной (своевременно обновляемой), понятной для Клиента.

Должна быть обеспечена полнота информации о Общества, предоставляемых услугах, поставляемых ресурсах и товарах, условиях обслуживания. К такой информации относятся:

- формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической (мощности) и (или) тепловой (теплоносителя) энергии), водоснабжения, водоотведения и прочих, оказываемых Обществом, услуг потребителям (покупателям) физическим и юридическим лицам;
- порядок заключения договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической (мощности) и (или) тепловой (теплоносителя) энергии), водоснабжения, водоотведения и прочих, оказываемых Обществом, услуг потребителям (покупателям) физическим и юридическим лицам;
- порядок, способы и условия внесения оплаты за поставленные электрическую, тепловую энергию, водоснабжение, водоотведение, прочие товары и услуги;
- порядок и условия приема показаний приборов учета, последствия вывода из строя приборов учета, либо их отсутствия;
- возможные последствия при нарушении обязательств по оплате поставленного энергоресурса, выразившиеся во введении полного и (или) частичного ограничения режима энергопотребления, стоимость услуг по введению ограничения режима энергопотребления и его возобновлению, а также стоимость услуг при нарушении Клиентом введённого ранее в его отношении режима энергопотребления;
- возможные последствия при осуществлении несанкционированного вмешательства в работу индивидуального, общего (квартирного) прибора учета, повлекшие искажение показаний такого прибора учёта и указание способа расчёта доначисления за данное нарушение;
- размер и порядок расчёта стоимости электрической и (или) тепловой энергии, действующие тарифы и льготы;
- наличие информации о правах Клиента;
- порядок подачи обращений и приема обращений Клиентов по вопросам некачественного оказания услуг, поставки некачественной электрической (мощности) и (или) тепловой (теплоносителя) энергии или прекращения поставки;

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 28 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

- порядок оповещения Клиентов о причинах оказания некачественных услуг и(или) поставки некачественной электрической (мощности) и (или) тепловой (теплоносителя) энергии, прекращения поставки, планируемых сроках устранения указанных нарушений;

- телефоны, по которым можно задать любой вопрос по обслуживанию (в т.ч. Контакт-центра);

- график обслуживания в ЦОК и(или) Контакт-центре;

- краткая информация о требованиях к обслуживанию;

- настоящий Стандарт

- иные, наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них.

7.1.5 При ответе на обращение Клиента должны применяться единые стандарты общения с Клиентом, предусматривающие единые правила этикета, шаблоны ответов, единый перечень действий по работе с обращением Клиента (в зависимости от тематики).

7.1.6 Автоинформирование:

7.1.6.1 Система автоинформирования Клиентов предназначена для доведения типовой информации. Обзвон может производиться как среди всех Клиентов Общества, так и среди отдельных групп.

Автоинформатор рекомендуется использовать для предоставления дополнительной информации для Клиентов при:

- напоминании о необходимости произвести оплату накопившейся задолженности с адресным сообщением суммы долга;

- оповещении о планируемом ограничении (при необходимости).

7.1.6.2 Требование к системе автоинформирования:

- возможность хранения результатов оповещения;

- возможность хранения сценариев оповещения;

- возможность хранения списков оповещения;

- отчёт 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 информирования).

7.1.6.3 Ответственные специалисты Общества формируют сценарий контакта с Клиентами и список обзвона.

7.1.6.4 Автоинформирование Клиентов может производиться по следующим каналам:

- Телефон;

- E-mail (электронная почта);

- SMS.

7.1.6.5 Система телефонного автоинформирования имеет возможность проигрывания звуковых файлов, а также воспроизведения числовой информации, например, денежные величины, время, дата, количество, телефонный номер и т.д.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 29 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

Автоинформирование проводится среди Клиентов, при наличии телефонного номера в базе.

7.1.6.6 SMS-автоинформирование проводится среди Клиентов, при наличии телефонного номера в базе.

7.1.6.7 E-mail-автоинформирование проводится среди Клиентов, при наличии адреса электронной почты в базе.

7.1.7 Электронный документооборот.

Обеспечение выставления и доставки Клиенту платежных документов, счетов, счетов-фактур на оплату оказанных услуг и(или) поставленных ресурсов способами, допускающими возможность их передачи по средствам сети Интернет, при условии согласия Клиента.

## **7.2 Организация обработки обращений**

7.2.1 Интерактивное обслуживание Клиентов ведётся по следующим направлениям:

- запрос справочной информации;
- направление претензий (жалобы, предложений) или иных обращений;
- опросы общественного мнения;
- запрос на оказание дополнительных услуг.

7.2.2 Интерактивными средствами предоставления справочной информации Клиенту являются:

- личный кабинет;
- электронная почта;
- системы автоинформирования;

7.2.3 Клиент может получить ответ на запрос справочной информации, задав вопрос специалисту Общества (автоматизированная форма) без регистрации в личном кабинете.

7.2.4 Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется Клиентом вручную, методом прямого просмотра всех представленных на сайте вопросов и ответов.

7.2.5 Если Клиент не смог найти ответ на интересующий его вопрос среди имеющихся в базе, то он может отправить вопрос специалисту Общества.

7.2.6 Обработка интерактивных сообщений Клиентов производится работниками Общества в соответствии с действующими локально-нормативными актами, регламентами и инструкциями Общества.

7.2.7 В случае возникновения претензий (жалоб или предложений) Клиенту необходимо заполнить автоматизированную форму без регистрации в личном кабинете.

7.2.8 После отправки Клиентом обращения (жалобы) на указанный им адрес электронной почты уходит письмо, в котором Клиенту выражается благодарность за обращение, а также уточняется, что обращение / жалоба будет рассмотрена в

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 30 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

течение семи рабочих дней, после чего с ним свяжется специалист Контакт-центра Общества.

7.2.9 Все жалобы от Клиентов Общества автоматически поступают на электронный адрес специалисту (оператору) Общества, ответственному за маршрутизацию жалоб / обращений.

7.2.10 Оператор проверяет полноту предоставленных по жалобе сведений, если имеются недостающие данные, связывается с Клиентом по одному из указанных контактов (телефон, электронная почта) с целью уточнения информации.

7.2.11 Если данные Клиента предоставлены верно и в полном объёме, специалист перенаправляет обращение (жалобу) для рассмотрения, ответственным за обработку работникам Общества.

7.2.12 При организации системы интерактивного обслуживания должны быть учтены следующие требования, приведенные в таблице 4.

Таблица 4 – Требования, предъявляемые при организации системы интерактивного обслуживания

Форма Взаимодействия	Критерий	Требования
E-mail		
Mail-робот	Автоматическая обработка и ответ на обращение	1 минута
Автоинформирование		
По телефону	Продолжительность информирования	1 минута
	Промежуток между «положительным» звонком и последующим	7 календарных дней
	Промежуток между «отрицательным» звонком	2 часа (до положительного результата)
E-mail	Периодичность рассылки до «положительного» результата	7 календарных дней
SMS	Длина сообщения	160 символов
	Периодичность рассылки до «положительного» результата (но в ограниченное время)	7 календарных дней (с 10.00 до 21.00)

7.2.13 Для обеспечения оптимального качества обслуживания должны учитываться критерии и параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с Клиентами в соответствии с таблицей 5.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 31 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

Таблица 5 - Критерии и параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с Клиентами

Форма Взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
E-mail		
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа (или промежуточного ответа)	не более 3 рабочих дней

## 8 Организация обратной связи с клиентами

8.1 Под обратной связью понимается выражение Клиентом степени удовлетворённости деятельностью Общества в целом, либо отдельными направлениями: качеством и своевременностью предоставления услуг, обслуживающим персоналом Общества и т.

8.2 По отношению Клиента и Общества обратная связь подразделяется на:

- активную (Клиент является инициатором обратной связи);
- пассивную (Общество обращается к Клиенту для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

8.3 По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности Общества.

8.4 Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения Клиентов в ЦОК (включая записи в книге предложений и жалоб);
- телефонные обращения;
- почта;
- личный кабинет;
- электронная почта;
- автоответчик;
- система автоинформирования.

8.5 Обращение Клиента по одному из интерактивных каналов связи должно являться бесплатным.

8.6 Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы Клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Общества.

8.7 Для предоставления ответа используется указанный Клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иного.

8.8 Алгоритм работы по рассмотрению обращений / жалоб Клиентов регламентируется соответствующим документом и должен включать в себя следующие этапы:

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 32 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

- регистрация обращения (заявления) / жалобы;
- сбор дополнительной информации, анализ обстоятельств;
- принятие мер по обращению / жалобе;
- формирование и направление ответа на обращение Клиента.

8.9 Пассивная обратная связь осуществляется посредством опросов (анкетирование / интервьюирование):

- письменных в ЦОК;
- по телефону;
- в личном кабинете;
- посредством системы E-mail
- автоинформирования.

8.10 Для проведения опросов формулируется цель исследования и составляется анкета с вопросами в простой и доступной для Клиента форме.

8.11 После подсчета результатов составляются отчёты для руководства Общества и других заинтересованных сторон.

8.12 Требования к временным параметрам для различных форм взаимодействия с Клиентами в зависимости от формы получения обратной связи приведены в таблице 6.

Таблица 6 - Требования к временным параметрам для различных форм взаимодействия с Клиентами в зависимости от формы получения обратной связи

Форма связи с клиентом	Направленность	Частота проведения опросов
Очное		
Устная в ЦОК	активное	не чаще 1 раза в 2 месяца и не реже 1 раза в год
Письменная в ЦОК	активное / пассивное	не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год
Заочное		
Телефонное обращение	активное	не чаще 1 раза в 2 месяца и не реже 1 раза в год
Интерактивное		
По электронной почте	активное	не чаще 1 раза в 2 месяца и не реже 1 раза в год
Системы автоинформирования	пассивное	не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год
Сайт Общества/Личный кабинет	активное	не чаще 1 раза в 2 месяца и не реже 1 раза в год



АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 33 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

## **9 Организация самообслуживания**

9.1 Система самообслуживания включает в себя:

- терминалы Общества для доступа в личный кабинет и передаче показаний приборов;
- личный кабинет в сети интернет.

9.2 Терминалы приема показаний приборов учета могут быть расположены, как на территории офисов обслуживания Общества, так и (или) на территории офисов обслуживания иных организаций.

9.3 Площадь для размещения терминала должна быть не менее 2 кв. м. на одну единицу оборудования.

9.4 При расположении терминалов на территории офисов Общества должно быть обеспечено информирование Клиентов работником Общества о возможностях терминалов.

9.5 Должно быть обеспечено наличие поясняющих материалов по использованию технических средств на информационном стенде или рядом с терминалом:

- на территории офисов обслуживания Общества;
- на территории офисов иных организаций.

Нарушение в работе терминалов не может составлять более 60 минут в рабочее время.

## **10 Этика обслуживания клиентов**

### **10.1 Общие принципы делового этикета**

10.1.1 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 работника Общества. Работник в своём лице представляет Общество и отношение Общества к Клиенту.

10.1.2 Работник должен оперативно и качественно обслуживать Клиента.

10.1.3 Работник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для Клиента.

Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения работника с Клиентами.

10.1.4 Работник всегда первым приветствует Клиента.

10.1.5 Работник в процессе общения обращается к Клиенту по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения — это подчеркивает вежливое и уважительное отношение Общества к Клиенту.

10.1.6 Каждый Клиент требует внимания. Работник относится ко всем Клиентам ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 34 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

10.1.7 Работник должен в обязательном порядке зафиксировать жалобу.

10.1.8 Работник должен уважать точку зрения Клиента вне зависимости от того разделяет он её или нет.

10.1.9 Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания клиента.

10.1.10 Иностранные слова или профессиональные термины при общении с клиентом работник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что Клиент полностью понимает его.

10.1.11 Запрещается употребление просторечных или грубых выражений.

10.1.12 При взаимодействии с Клиентом работник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

10.1.13 Если у работника нет полной уверенности в точности, передаваемой Клиенту информации, ему необходимо её перепроверить.

10.1.14 Работник во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать Клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

10.1.15 В случае если работник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить вопрос, обратившегося к нему Клиента, он должен:

- найти другого специалиста для того, чтобы удовлетворить просьбу Клиента;
- задать направления поиска (предоставить телефон справочной службы, название и контакты организации (по возможности) и т.п.).

10.1.16 Не разрешается говорить или намекать Клиенту, что его проблема незначительна, и тем более сравнивать его с другими Клиентами.

## **10.2 Деловой этикет при очном обслуживании Клиентов**

10.2.1 Личное общение с Клиентом является важным элементом корпоративной культуры Общества.

10.2.2 В момент обслуживания работнику необходимо устанавливать «зрительный контакт» с Клиентом.

10.2.3 При очном обслуживании работник должен стремиться к максимальной продуктивности обслуживания, выраженной в минимальном количестве активных контактов.

10.2.4 Работник должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился Клиент, и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы Клиенту не пришлось обращаться повторно.

10.2.5 При обсуждении принципиально важных или спорных моментов работнику необходимо получить подтверждение, понял ли его Клиент.

Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий Клиента.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 35 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

10.2.6 Рекомендуется предоставлять Клиенту важную или сложную для запоминания информацию в письменном (распечатанном) виде. В письменном виде указываются перечни документов, телефон Контакт-центра.

10.2.7 Работник должен демонстрировать доброжелательное отношение к Клиенту манерой общения, улыбкой и т.п.

10.2.8 В конце общения работнику необходимо поблагодарить Клиента за визит.

10.2.9 В обращении с Клиентом должны применяться единые стандарты, предусматривающие:

- единые правила этикета;
- шаблоны ответов (обращений к клиенту, ответов на часто задаваемые вопросы и т.п.);
- единый перечень действий по работе с обращениями Клиентов (в зависимости от тематики).

### **10.3 Принципы урегулирования конфликтов**

10.3.1 Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов потребителей и Общества.

10.3.2 Во избежание конфликтных ситуаций работники Общества обязаны:

10.3.2.1 стремиться действовать в интересах потребителя, не ущемляя интересов Общества, распознавать и избегать ситуации, когда может возникнуть конфликт;

10.3.2.2 не допускать возникновения ситуаций, при которых в конфликт могут быть вовлечены другие потребители;

10.3.2.3 соблюдать принцип конфиденциальности.

10.3.3 При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями действия и решения работников Общества не должны преследовать личные интересы.

10.3.4 При взаимодействии и разрешении конфликтов с Потребителями работники Общества руководствуются стремлением установить благоприятные и длительные партнёрские отношения.

10.3.5 В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению работника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, для принятия им незамедлительных мер к урегулированию возникшей ситуации.

### **10.4 Внешний вид работника при очном обслуживании Клиентов**

10.4.1 Работники ЦОК и контакт-центра, которые очно обслуживанию Клиентов, должны соблюдать дресс-код, установленный в Общества.

10.4.2 В офисах работники не должны носить спортивную и пляжную одежду и обувь.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 36 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

10.4.3 Работник, контактирующий с Клиентами, должен носить бейдж, в течение всего рабочего дня и (или) иметь настольный бэйдж, который должен содержать логотип Общества с фирменным наименованием, фамилию, имя, отчество и должность работника. Бэйдж должен быть расположен в видимом Клиенту диапазоне (на груди работника).

10.4.4 Макияж и прическа должны быть выдержаны в деловом стиле. Запах парфюмерии не должен быть сильно выражен.

10.4.5 Допустимо дополнение костюма различными аксессуарами и немногочисленными неброскими украшениями.

## **10.5 Деловой этикет при телефонных переговорах**

10.5.1 Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры Общества. Работник (Контакт-центра), отвечающий на телефонный звонок, формирует соответствующий имидж Общества у Клиентов и партнёров.

10.5.2 Необходимо своевременно, не позже третьего сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов.

10.5.3 При осуществлении исходящего вызова работнику необходимо прекратить попытки выйти на связь после пятого сигнала телефонного аппарата.

10.5.4 Работнику Общества следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы Клиент мог решить максимальное количество вопросов за одно обращение в Общество и у него осталось приятное впечатление от общения с Обществом.

10.5.5 Работник должен чётко выговаривать слова, чтобы Клиент хорошо их слышал и понимал.

10.5.6 Работнику следует следить за скоростью своей речи, так как слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение.

10.5.7 Если работник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить Клиента, во избежание недопонимания.

10.5.8 Работник должен быть лаконичен, чёток в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.

10.5.9 Если работник не может сразу ответить на вопрос Клиента, рекомендуется записать номер телефона клиента, сформировать ответ на запрос и перезвонить ему.

10.5.10 Работнику запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия.

10.5.11 Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

10.5.12 Если Клиент ждёт на линии, то работник не должен разговаривать с другими работниками либо клиентами в офисе.

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 37 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

10.5.13 В конце общения работнику необходимо поблагодарить Клиента за звонок.

## **10.6 Этика деловой переписки**

10.6.1 Деловая переписка может осуществляться как посредством обычной почты, электронной почты и в Личном кабинете

10.6.2 При направлении письма по электронной почте работник всегда кратко указывает его тему.

10.6.3 Длина письма должна соответствовать характеру общения. Обращение или ответ должны быть сформулированы по возможности максимально кратко и содержать только существенную информацию.

10.6.4 Письмо необходимо начинать с уважительного обращения к Клиенту по имени и отчеству.

10.6.5 В ответе на обращение рекомендуется привести краткое содержание полученного запроса.

10.6.6 Подпись должна идентифицировать работника-исполнителя (ФИО и должность) и содержать данные об альтернативных каналах связи (например, телефон или факс). Шаблон подписи должен быть сделан по брендбуку Общества.

10.6.7 В письмах не допускается использование смайлов, эмодзи и других символов, используемых в личной и дружеской переписке.

## **10.7 Особенности общения с людьми с ограниченными возможностями**

10.7.1 Работники, осуществляющие очное обслуживание Клиентов, при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями руководствуются нижеперечисленными правилами.

При общении необходимо:

- разговаривая с человеком с ограниченными возможностями, обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику (если они присутствуют в разговоре);
- предлагая помощь, ждать пока её примут, а затем уточнять порядок действий;
- разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, ждать, когда человек сам закончит фразу. Не поправлять его и не договаривать за него. Не делать вид, что достигнуто понимание, если на самом деле это не так. Повторить, что вы поняли, это поможет человеку продолжить беседу.

10.7.2 Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо:

- помнить, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Недопустимо облакачиваться на нее, толкать, катить коляску без его согласия;

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 38 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

- во всех случаях, например, если необходимо открыть тяжелую дверь или продвинуться по ковру с длинным ворсом, прежде чем оказать помощь, необходимо убедиться в ее необходимости, спросив у Клиента;
- если вам разрешили передвигать коляску, катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;
- при беседе, по возможности, располагаться на одном уровне с Клиентом. Следует избегать положения, при котором вашему собеседнику придется запрокидывать голову;
- помнить, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием и общаться с ними соответственно.

10.7.3 При общении с людьми с плохим зрением и незрячими необходимо:

- обязательно представиться;
- предлагая свою помощь, направлять человека, не стискивая его руку, идти рядом, не тащить человека за собой;
- предупреждать о препятствиях: ступенях, низких притолах и т.п.;
- в случае сопровождения незрячего человека собакой-поводырем не давать ей команды и не трогать ее;
- при необходимости читать незрячему человеку, сначала предупредить его об этом. Говорить нормальным голосом, не пропускать информацию, не заменять чтение пересказом. Если незрячий человек должен подписать документ, прочитать его обязательно (инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом);
- предлагая незрячему человеку сесть, не усаживать его, а направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его руку, а дать ему возможность свободно потрогать предмет;
- не заставлять вашего собеседника вещать в пустоту, если вы перемещаетесь, предупредите его;
- заметив, что незрячий человек сбился с маршрута, не управлять его движением на расстоянии, а подойти и предложить помощь.

10.7.4 При общении с людьми с нарушением слуха необходимо:

- для привлечения внимания человека, который плохо слышит, можно сделать знак ему рукой или прикоснуться к плечу. При беседе смотреть прямо на него;
- необходимо иметь в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам;
- говорить ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то и кричать, особенно в ухо;
- если просят повторить что-то, попробовать перефразировать предложение, можно использовать жесты;
- убедиться, что собеседник понял услышанное;

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 39 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

- если сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, но так, чтобы она была точно понята;

- при затрудненном в устном общении можно предложить общение перепиской.

10.7.5 При общении с людьми с задержкой в развитии и затруднениями в общении необходимо:

- использовать доступный язык, выражаться точно и по делу;
- избегать словесных штампов и образных выражений;
- предоставлять информацию "по шагам", давая вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг.

10.7.6 При общении с людьми, испытывающими затруднения в речи необходимо:

- не перебивать и не поправлять человека, который испытывает трудности в речи;
- начинать говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль;
- задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;
- не стесняться переспросить;
- при затруднении в общении спросить, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

## 10.8 Взаимодействие с Клиентами при оказании отдельных видов услуг

Требования, относящиеся к процессу обслуживания Клиентов и регламентирующие основные процессы взаимодействия с Клиентами, приведены в таблице 7. Таблица 7 - Требования, относящиеся к процессу обслуживания Клиентов и регламентирующие основные процессы взаимодействия с Клиентами.

Дополнительные требования к процедуре исполнения заявлений (заявок) на заключение договора поставки (купли-продажи) электрической и (или) тепловой энергии, выдачи технических условий.	
<u>В Клиентском зале</u>	
Выдача клиенту (физическому и юридическому лицу) перечня документов для заключения договора и бланк заявления при обращении Клиента.	пять минут

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 40 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

*Продолжение таблицы 7*

<p>Прием документов на заключение договора: В клиентском зале: 1) при представлении полного комплекта документов производится:     а) заполнение и печать заявления;     б) выдача проекта договора или приём документов, регистрация заявления, выдача копии принятого заявления (с номером, датой приёма, ФИО работника); 2) при предоставлении неполного комплекта документов производится уведомление клиента о перечне недостающих документов.</p>	15 минут на один лицевой счет (объект).
Уведомление клиента о перечне недостающих документов для заключения договора.	В течение трех рабочих дней.
Уведомление Клиента об отказе в заключение договора с указанием причин отказа.	В течение пяти рабочих дней со дня обращения.
Выдача Клиенту согласованного проекта договора.	Для физических лиц (жилые объекты) – в течение 10 рабочих дней с даты подачи заявления; Для юридических лиц (нежилые помещения (объекты)) – в течение 10 рабочих дней с даты подачи заявления.
Отправка Клиенту (заказным почтовым отправлением либо нарочно) протокола согласования разногласий и сопроводительного письма.	В течение 10 рабочих дней со дня получения протокола разногласий.
Выдача технических условий либо мотивированного отказа в выдаче указанных технических условий.	В течение 14 дней со дня получения заявления (заявки).
По телефону	
Уведомление работником – исполнителем клиента о ходе исполнения по поступившему заявлению.	В течение пяти календарных дней с даты подачи заявления: - о перечне недостающих документов; - об отказе в заключение договора с указанием причин отказа
Сообщение по телефону о стадии подготовки проекта договора, технических условий.	По запросу Клиента



АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 41 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

*Продолжение таблицы 7*

По сети Интернет	
Уведомление работником, исполнителем о ходе исполнения заявления (заявки) Клиента.	В течение тех рабочих дней с даты подачи заявки: - о перечне недостающих документов; - об отказе в заключении договора с указанием причин отказа; - о готовности документов к подписанию и о необходимости для заключения договора предоставить подлинники документов (лично или иным способом); - о возможности получить документы, подписанные от лица Общества, в офисе Общества или иным способом, подтверждающим дату отправки.
Дополнительные требования к процедурам определения объемов подачи электрической (мощности) и (или) тепловой (теплоносителя) энергии. Формирование расчётных обязательств.	
Приём и первичный анализ показаний приборов учёта лично от физических лиц во время обслуживания клиента: а) внесение показаний в базу данных, фиксация даты приема и ФИО работника; б) разъяснение, почему показания приборов учёта не принимаются в расчет.	10 минут
Внесение в базу данных показаний приборов учёта, предоставленных клиентом по телефону, SMS, через сайт, личный кабинет.	Сразу при получении \ Не более одного рабочего дня
Разъяснение Клиенту, почему показания приборов учёта не принимаются в расчёт.	Сразу при обращении
Отсутствие ошибок при внесении работником в базу данных показаний приборов учёта, полученных, от физических и юридических лиц.	Всегда
Дополнительные требования к процедурам доставки платежных документов, приёма платежей	

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 42 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

*Продолжение таблицы 7*

Зачисление средств, поступающих при оплате через сайт Общества.	Не позднее рабочего дня, следующего за днем осуществления платежа
Сообщение Клиенту о подтверждении оплаты при оплате через сайт. Предоставление фискального чека.	Не позднее рабочего дня, следующего за днем осуществления расчета
Перерегистрация лицевого счёта в связи со сменой собственника (купля-продажа, выселение, смерть, смена фамилии и т.д.)	
Обращение Клиента в офис очного обслуживания на предмет открытия и (или) закрытия лицевого счёта, внесения изменений в данные, необходимые для расчетов, с предоставлением всех необходимых документов для внесения необходимых изменений.	В течение 10 минут
Обращение Клиента через личный кабинет, Интернет-приёмную или электронную почту на предмет перерегистрации лицевого счёта с предоставлением электронных копий всех необходимых документов для перерегистрации лицевого счёта.	В течение двух рабочих дней.
Заключение соглашения о рассрочке платежа.	
Прием заявления Клиента в ЦОК на предмет заключения соглашения о рассрочке платежа (стандартной, и на стандартный промежуток времени) с предоставлением необходимых документов.	В течение 10 минут
Рассмотрение предоставленных Клиентом документов и предоставление соглашения о рассрочке.	В течение 14 рабочих дней
Организация работы с Клиентом в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по Договору	
Возобновление предоставления Коммунальной услуги Клиентам, проживающих в многоквартирных домах и частном секторе.	В течение двух календарных дней, после полного погашения задолженности и оплаты расходов по введению ограничения, приостановлению и возобновлению предоставления коммунальной услуги
Считывание показаний с приборов учёта	

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 43 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

*Продолжение таблицы 7*

<p>Проверять состояние установленных и введенных в эксплуатацию индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учёта, факт их наличия или отсутствия.</p> <p>Проверять достоверность представленных Клиентом сведений о показаниях индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учёта путем сверки их с показаниями соответствующего прибора учёта на момент проверки (в случаях, когда снятие показаний таких приборов учёта осуществляют Клиенты).</p>	<p>В соответствии с действующими законодательными актами Российской Федерации.</p>
<p>Приём показаний приборов учёта.</p>	
<p>Следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сообщением специалисту ЦОК;</li> <li>- через терминалы самообслуживания;</li> <li>- через сеть Интернет;</li> <li>- посредством телефонной связи;</li> <li>- по электронной почте;</li> <li>- через отправку SMS-сообщения.</li> </ul>	<p>Прием показаний производится ежемесячно в утвержденные в Общества даты.</p>
<p>Информирование Клиента о задолженности об изменениях тарифов, по оплате за электрическую (мощность) и (или) тепловую (теплоноситель) энергию, водоснабжение, водоотведение, а также предоставление иной информации.</p>	
<p>Информирование может производиться:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- посредством электронной почты;</li> <li>- посредством SMS;</li> <li>- посредством телефонной связи.</li> </ul> <p>Информирование об изменениях тарифов производится через электронные и печатные СМИ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в письменном виде, путём направления уведомления и извещения</li> </ul>	<p>Информирование посредством SMS и телефонной связи производится ежедневно с 10.00 до 21.00 по местному времени, кроме праздничных дней, по факту возникновения необходимости.</p>
<p>Предоставление справки об отсутствии задолженности.</p>	
<p>Приём заявления на предоставление справки путём обращения в офис очного обслуживания. Выдача справки</p>	<p>10 минут</p>
<p>Информирование Клиента по вопросам поставки электрической и (или) тепловой энергии, оказания услуг водоснабжения, водоотведения и др.</p>	
<p>Посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефонной связи;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- личного кабинета.</li> </ul>	<p>В соответствии с режимом работы Контакт-центра и работой администратора сайта</p>

АО «РИР»	Стандарт организации СТО 13-2020	Изменение № 0 Дата:	Редакция: 1	Лист 44 из 45
----------	-------------------------------------	------------------------	-------------	------------------

### Окончание таблицы 7

Письменное направление ответов на претензии и жалобы	До 30 календарных дней.
ЦОК	В соответствии с утверждённым графиком работы ЦОК
Дополнительные требования к процедуре предоставления дополнительных услуг.	
Консультация по телефону на оказание дополнительной услуги из прейскуранта и передача исполнителю (подрядчику) для проработки.	
Исполнитель заявки (работник, подрядчик) должен связаться с Клиентом по телефону для согласования времени оказания услуги с даты получения заявления и уточнения даты оплаты, либо после проведения оплаты Клиентом.	

## 11 Ответственность

11.1 Начальник управления корпоративных коммуникаций несет ответственность за:

- разработку, внедрение, актуализацию и поддержание в рабочем состоянии настоящего стандарта;
- полноту изложенных в настоящем стандарте процедур и требований для обеспечения качества;
- регулярный анализ соответствия настоящего стандарта требованиям законодательства Российской Федерации, нормативных документов и документов СМК Общества.
- руководство и контроль за соблюдением требований настоящего стандарта.

