



# Стандарт качества обслуживания

ООО "Уралэнергосбыт"

Единый расчетный центр Уралэнергосбыт

(ООО "Новые коммунальные решения")





1. Оглавление
2. Термины
3. К чему мы стремимся?
4. Что мы делаем для достижения целей?
5. Наши стандарты делового общения
6. Обслуживание физических лиц
  - 6.1. Каналы обслуживания
  - 6.2. Способы передачи показаний
  - 6.3. Расчет и оплата
7. Обслуживание юридических лиц
  - 7.1. Каналы обслуживания
  - 7.2. Передача показаний
8. Качество обслуживания
9. Информирование и просвещение





**Заочное обслуживание** – обслуживание по телефону, почте, электронной почте или в сети Интернет.

**Очное обслуживание** – обслуживание через инфомат в офисах компании или точках обслуживания в других местах.

**Инфомат** – интерактивное устройство для видеоконсультирования сотрудниками компании. Оснащено сканером, принтером, видеокамерой, интерактивным экраном и терминалом для оплаты.

**Точка обслуживания** – место обслуживания, размещенное вне офиса компании (например в офисах Сбербанка или МФЦ), оснащенное всей необходимой инфраструктурой для видеоконсультирования (электронная очередь, кабина обслуживания, инфомат, места для сидения, заполнения документов, канцелярские принадлежности). В точке обслуживания, как и в офисе, можно получить все необходимые услуги и консультации.

**Контакт-центр** – единый телефонный центр поддержки клиентов по телефону.

**Ресурсы и услуги** – тепловая энергия, горячая вода, холодная вода, газ, теплоноситель в виде горячей воды в открытых системах теплоснабжения (горячего водоснабжения), бытовой газ в баллонах, твердое топливо при наличии печного отопления, вывоз ТБО, кап.ремонт.

**ЦОК (центр обслуживания клиентов)** – офис компании, предназначенный для консультирования клиентов и приема обращений.

**Электронный документооборот (ЭДО)** – система по обмену электронными документами по телекоммуникационным каналам связи (ТКС) оператора ЭДО.



## К чему мы стремимся?

- ✓ предоставлению максимума услуг без необходимости очного посещения;
- ✓ возможности выбора наиболее удобного способа получения консультации;
- ✓ минимизации времени ожидания и усилий клиента;
- ✓ обеспечению единых стандартов качества обслуживания по всем каналам:
- ✓ созданию единого окна для предоставления нескольких видов услуг;
- ✓ созданию комфортных условий ожидания и обслуживания;
- ✓ максимальному информированию клиента на простом и доступном языке;
- ✓ оперативному решению вопроса клиента в рамках одного обращения;
- ✓ объективному и непредвзятому рассмотрению обращений в установленные сроки.





## Что мы делаем для достижения целей?

- ✓ строго следим за качеством нашего обслуживания;
- ✓ собираем обратную связь от клиентов и учитываем все пожелания и ошибки;
- ✓ анализируем потребности и ожидания клиентов;
- ✓ расширяем и совершенствуем каналы обслуживания;
- ✓ внедряем современные технологии и сервисы для эффективного консультирования;
- ✓ мотивируем сотрудников на клиентоориентированное и профессиональное обслуживание;
- ✓ строго соблюдаем нормы законодательства.





## Наши стандарты делового общения

- ✓ Сотрудник нашей компании всегда вежлив, спокоен и внимателен к вопросу клиента, не допускает повышения голоса или грубости. Если в адрес сотрудника со стороны клиента направлены оскорбления или нецензурные выражения, он вежливо предупреждает, что имеет право прервать обслуживание. Если предупреждение не подействует сотрудник имеет право прервать обслуживание без регистрации обращения данного клиента.
- ✓ Сотрудник обращается к клиенту по имени и отчеству и на «Вы», вне зависимости от его возраста и социального положения.
- ✓ Сотрудник излагает информацию просто и доступно, не употребляет специфические профессиональные термины и обороты.
- ✓ Сотрудник стремится разобраться в проблемах клиента и помочь разрешить их в рамках одного окна.
- ✓ При завершении обслуживания каждый клиент может оценить качество работы конкретного сотрудника.
- ✓ В случае выявления фактов несоблюдения нашими сотрудниками данных стандартов, каждый случай подлежит тщательной проверке и принятию мер руководством компании.



## Видеоконсультации

Алгоритм получения консультаций в ЦОК и точках обслуживания:



время ожидания – не более 15 минут;



обслуживание ведется в порядке живой очереди, системы электронной очереди или по предварительной записи;



наш сотрудник осуществляет консультирование по видеосвязи (в рамках видеообслуживания можно получить весь спектр услуг, направить или получить документы, передать показания, произвести оплату и т.д.);



после завершения консультации, пожалуйста, оцените работу нашего специалиста. Это поможет нам стать лучше.



Список адресов и режим работы всех офисов и точек обслуживания размещен на официальном сайте компании [uralsbyt.ru](http://uralsbyt.ru):

для физических лиц – Частным лицам/Контакты, для юридических лиц – Бизнесу/Контакты.

## Единый контакт-центр 8-351-2222-500

### Алгоритм получения консультаций по телефону:



время ожидания на линии (без учета автоинформирования) – не более 2 минут;



обслуживание ведется в порядке очередности вызова. При высокой загрузке клиент может оставить контактный номер для обратного звонка;



наш сотрудник осуществляет консультирование по телефону;



после завершения консультации, пожалуйста, оцените работу нашего специалиста. Это поможет нам стать лучше.



Получить консультацию в контакт центре можно в рабочие часы: с понедельника по четверг с 8.00 до 19.00, пятница с 8.00 до 18.00.

Суббота и воскресенье –выходные дни.



## Интернет-приемная

Алгоритм получения консультаций через интернет-приемную на сайте компании URALSBYT.RU:



время ожидания ответа – не более 10 рабочих дней (если на подготовку ответа требуется больше времени, мы направим уведомление об этом);



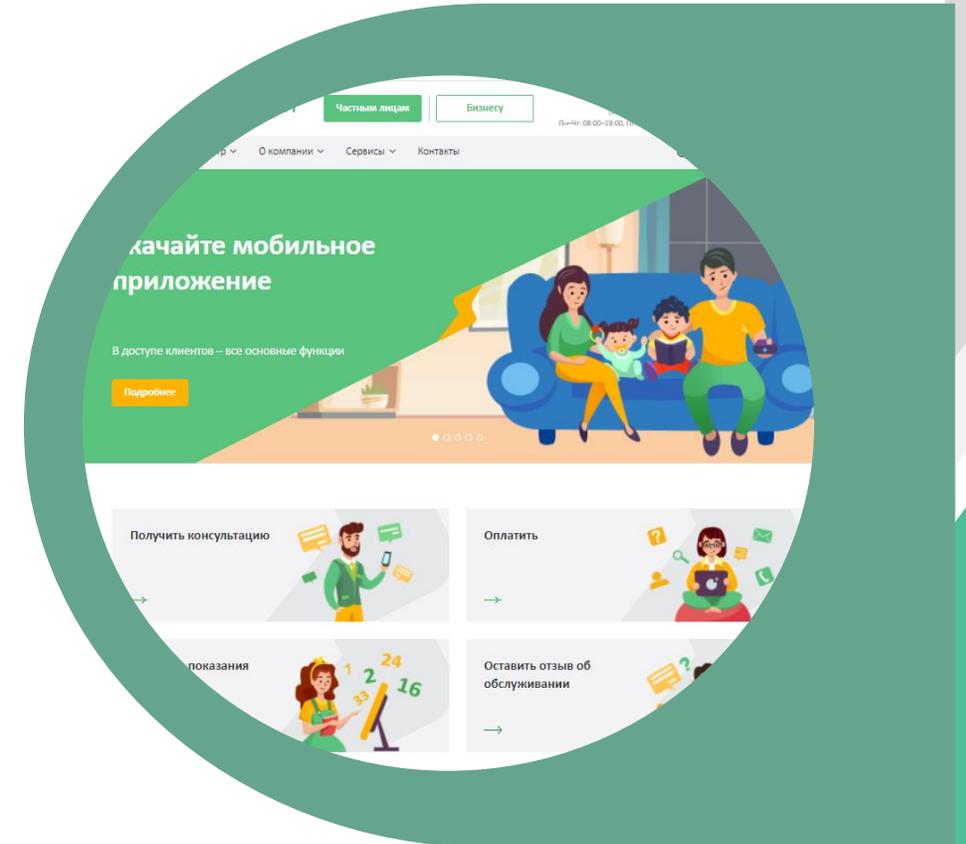
вопрос или обращение формируется в специальной форме на сайте компании (можно приложить сканированные документы);



ответ поступает в установленный срок (до 10 раб.дней) по электронной почте или номеру телефона, указанным в обращении;



после ознакомления с ответом, пожалуйста, оцените работу нашего специалиста по ссылке в письме. Это поможет нам стать лучше.



Интернет-приемная размещается на сайте компании и доступна 24/7.



## Чаты

### Алгоритм получения консультаций в чатах:



Ответ чат-бота – в режиме онлайн. Ответ после перевода диалога чат-ботом на сотрудника фронт-офиса – 1 минута (без учета нерабочего времени в будние дни, а также выходных и праздничных дней);



вопрос можно задать в мессенджерах Viber, Telegram или социальной сети «ВКонтакте»;



ответ на обращение поступает в мессенджере;



после завершения консультации, пожалуйста, оцените работу нашего специалиста. Это поможет нам стать лучше.



## Личный кабинет и мобильное приложение

Алгоритм работы с личным кабинетом и мобильным приложением:



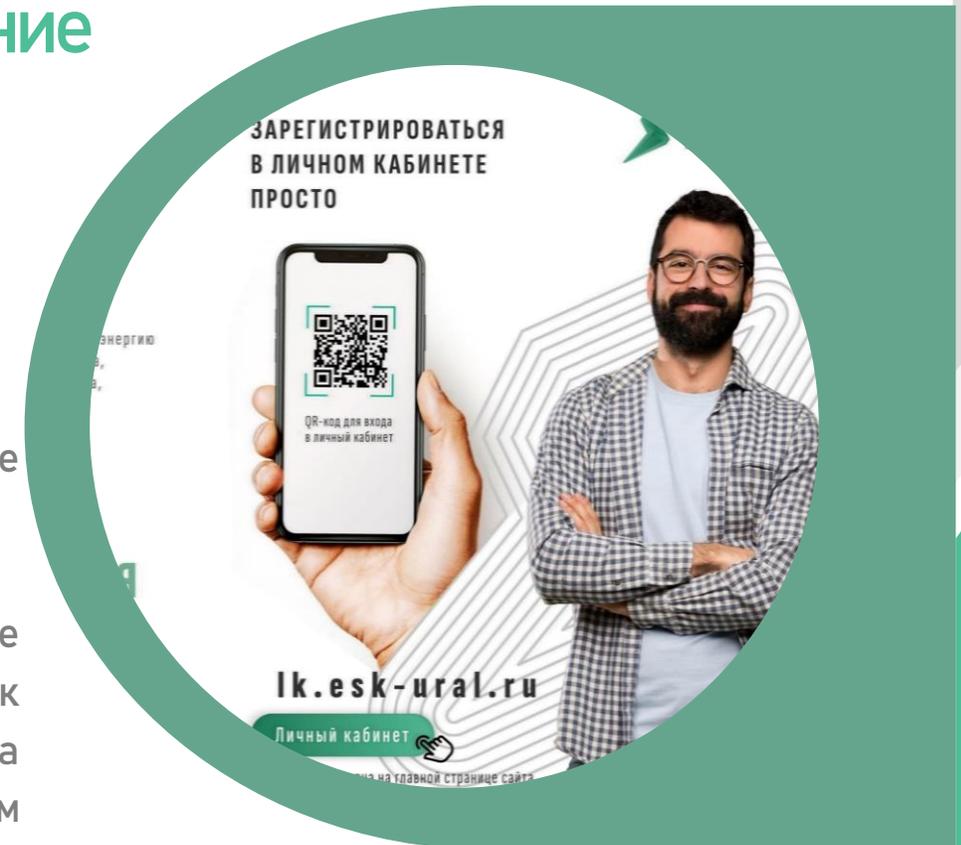
доступен онлайн 24/7;



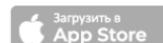
для доступа в личный кабинет необходима регистрация (мобильное приложение доступно в Google Play и App Store);



после регистрации и добавления абонента станут доступны основные необходимые функции: получение электронных квитанций, доступ к информации по начислениям и оплатам, выгрузке актов сверки, передача показаний и оплата услуг без комиссии по всем прикрепленным лицевым счетам.



- Личный кабинет.



- Мобильное приложение.

## 💡 Сроки и способы передачи показаний

Передавать показания необходимо ежемесячно – в срок по 25 число расчетного месяца в «Уралэнергосбыт». Через сервисы «Сбербанка» и других агентов – по 23 число.

### Способы передачи:

✓ через инфомат в ЦОК или точках обслуживания клиентов

(список адресов и режим работы всех офисов и точек обслуживания размещен на официальном сайте компании [uralsbyt.ru](http://uralsbyt.ru));

✓ по телефону-автоответчику (351)214-71-14, контакт-центра 8-351-2222-500;

✓ через форму на сайте [uralsbyt.ru](http://uralsbyt.ru);

✓ в личном кабинете или мобильном приложении (<https://lk.esk-ural.ru>);

✓ в личном кабинете или мобильном приложении Сбербанка.





## Расчет и оплата

Компания производит начисление платы и организует получение денежных средств за электроэнергию и иные ресурсы и услуги в рамках агентских договоров.

Квитанции направляются клиентам по почте и/или в личном кабинете и/или по электронной почте.

Произвести оплату без комиссии можно следующими способами:

- в личном кабинете и мобильном приложении «Уралэнергосбыт»;
- через инфоматы в ЦОК и точках обслуживания компании;
- на сайте [uralsbyt.ru](http://uralsbyt.ru) без регистрации;
- в личном кабинете и мобильном приложении «Сбербанк Онлайн».



## Единый контакт центр для юридических лиц – 8-351-214-60-70



Время ответа оператором – 2 минуты

## Личный кабинет для юридических лиц доступен онлайн 24/7

Позволяет:

- ✓ подать заявление на заключение договора;
- ✓ произвести оплату отдельного платежного документа, произвольной суммы по договору.
- ✓ передать показания и просмотреть информацию о приборе учета;
- ✓ просмотреть и скачать документацию;
- ✓ просмотреть историю начислений и платежей;
- ✓ отследить текущее состояние баланса.



Время ответа в личном кабинете:

по вопросам консультирования – 2 (календарных) дня

по прочим вопросам – в течение 5 рабочих дней (если на подготовку ответа требуется больше времени, мы направим уведомление об этом)





## Электронный документооборот доступен онлайн 24/7

### Преимущества:

- ✓ доставка электронных документов занимает всего несколько секунд, пакет платежно-расчетных документов за прошедший месяц клиент получает сразу после выставления;
- ✓ подписанный экземпляр дойдет автоматически;
- ✓ электронная подпись обеспечивает надежную защиту документов от фальсификаций и искажений информации;
- ✓ электронные документы полностью заменяют бумажные, их примут в налоговой, суде, а на проверку их можно передать через интернет.



## Показания приборов учета принимаются в строго установленные сроки:

с 20-го по 25-ое число текущего месяца:

- по общедомовым приборам учета, установленным в многоквартирных жилых домах;
- по индивидуальным приборам учета, установленным в нежилых помещениях многоквартирных домов.

с 1-го по 4-е число месяца, следующего за расчетным:

- в остальных случаях.

## Способы передачи показаний:

- личный кабинет клиента
- корпоративная почта отделения по территории обслуживания. Показания необходимо предоставлять по форме соответствующего шаблона. Шаблон формы не подлежит изменению в целях автоматической обработки переданных показаний. При передаче показаний все поля в соответствующей строке являются обязательными к заполнению.





## Качество обслуживания

Мы стремимся стать лучше, поэтому внимательно относимся к каждому обращению клиента и принимаем необходимые меры для повышения качества обслуживания.



Для мониторинга качества и получения обратной связи от клиентов компания:

- ✓ проводит опросы удовлетворенности клиентов (ежегодно);
- ✓ собирает обратную связь от клиентов;
- ✓ проводит процедуру «Тайный клиент»;
- ✓ анализирует записи разговоров в контакт-центре и приемов в ЦОК для оценки качества обслуживания клиентов (ежемесячно);
- ✓ поддерживает канал обращений по вопросам некачественного обслуживания.



Оценить качество услуг можно также на сайте компании в разделе «Оставить отзыв об обслуживании»



Клиенты, не довольные качеством оказанных услуг, могут направить обращение менеджеру по клиентскому опыту.

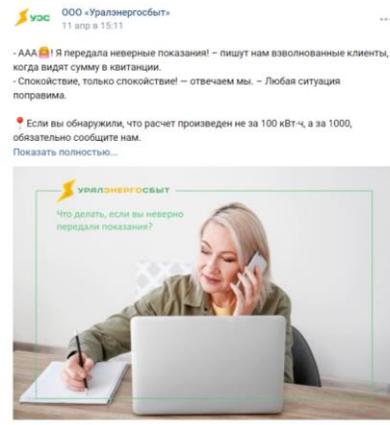
## ИНФОРМИРОВАНИЕ

## Информирование и просветительская деятельность

Мы понимаем, что сфера ЖКХ сложна, поэтому стремимся рассказывать о своих услугах просто и наглядно. Для этого мы готовим разъяснительные публикации, инструкции, познавательные ролики и передачи, вы можете найти их на нашем сайте или в социальных сетях. Подписывайтесь на наши группы и будьте в курсе событий. Мы открыты для обсуждения и всегда готовы помочь!



## Вконтакте



## Новости на сайте

