

	Программа мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов АО «Петербургская сбытовая компания» на 2025 год	
---	---	--

Программа мероприятий
по повышению качества обслуживания клиентов
АО «Петербургская сбытовая компания»
на 2025 год

Санкт-Петербург
2025

 ПЕТЕРБУРГСКАЯ СБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ	Программа мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов АО «Петербургская сбытовая компания» на 2025 год	
--	---	--

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Программа мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов АО «Петербургская сбытовая компания» (далее – Программа) разрабатывается и исполняется ежегодно в соответствии с требованиями к гарантирующим поставщикам «Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 14.05.2012 № 442.

1.2. Программа предназначена для систематизации и комплексного внедрения предложений и инициативных решений в части повышения уровня клиентоориентированности, построения плана по их продвижению в АО «Петербургская сбытовая компания» (далее – Общество), определения показателей эффективности реализации Программы, контроля реализации предложений по повышению клиентоориентированности и оценки показателей эффективности осуществления Программы.

1.3. Целями Программы являются:

- повышение лояльности клиентов за счет повышения качества обслуживания;
- обеспечение высокого уровня удовлетворенности клиентов по всем показателям оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания (далее – Оценка);
- обеспечение эффективной обратной связи с клиентами для усовершенствования и оптимизации действующих механизмов взаимодействия и формирования новых решений.

1.4. Для реализации поставленных целей решаются следующие задачи:

- формирование и реализация мероприятий на основании данных, полученных в ходе оперативной и комплексной оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания;
- формирование и реализация мероприятий по повышению качества очного и заочного (интерактивного, дистанционного) обслуживания;
- контроль исполнения требований Стандарта качества обслуживания клиентов АО «Петербургская сбытовая компания» (далее – Стандарт);
- эффективное использование каналов коммуникации и обеспечение клиентов удобной коммуникацией с Обществом благодаря созданию и развитию цифровых сервисов.

1.5. На основании проведения промежуточных оценок реализации Программы, выявляется необходимость включения дополнительных мероприятий по достижению плановых значений и решению новых текущих задач в части повышения качества обслуживания клиентов с указанием дополнительных критериев эффективности осуществления данных мероприятий, проводится актуализация Программы.

1.6. В основе механизма реализации Программы заложены принципы системности, унификации и тиражирования мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов.

2. ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ.

Формирование Программы Общества осуществляется следующим образом.

2.1. Проводится анализ текущего состояния.

Для составления Программы проводится анализ текущей ситуации с учетом данных, полученных посредством оценки уровня удовлетворенности Клиентов Общества обслуживанием во всех каналах коммуникации. На основании оценки формулируются основные выводы о проблемах и предложениях их решений в разрезе сегментов клиентов,

2.2. Формируется План мероприятий по повышению качества обслуживания.

Инициативные предложения по повышению качества обслуживания, сформированные на этапе анализа текущего состояния, детализируются в перечне мероприятий, которые направлены на реализацию предложения.

2.3. Разрабатываются показатели эффективности реализации Программы.

По каждому предложению или группе предложений на основании результатов анализа текущего состояния разрабатываются показатели, измеряющие результат запланированного мероприятия.

2.4. Определяется объем финансирования Программы.

Инициативные предложения по повышению качества обслуживания, сформированные на этапе анализа текущего состояния, представлены в таблице №1.

Таблица №1. План мероприятий по повышению качества обслуживания.

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	6
1.	Очное обслуживание			
1.1.	Офис обслуживания клиентов B2B			
1.1.1.	Повышение качества инфраструктуры КО.	Разместить таблички с инструкцией на языке Брайля при входе в КО, расположенных Ленинградской области.	01.12.2025	Таблички размещены во всех КО Ленинградской области.
1.1.2.		Обеспечить ЦОК новыми приборами по очистке и обеззараживанию воздуха в секторе ожидания и обслуживания клиентов.	01.11.2025	ЦОК оборудован приборами по очистке воздуха.

	Программа мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов АО «Петербургская сбытовая компания» на 2025 год	
---	---	--

1.2.	Офисы обслуживания клиентов B2C			
1.2.1.	Улучшение условий обслуживания сегмента клиентов – участников СВО и членов их семей.	Обеспечение внеочередного обслуживания клиентов – участников СВО и членов их семей.	01.06.2025	Повышение уровня удовлетворенности обслуживанием клиентов при посещении ЦОК.
1.3.	Выездное обслуживание клиентов B2C			
1.3.1.	Повышение качества выездного обслуживания.	Включить в договор положения, содержащие Стандарт обслуживания клиента на территории клиента (при выездном обслуживании).	01.03.2025	Повышение уровня удовлетворенности (CSI).
1.3.2.		Провести сбор и анализ обратной связи от клиентов по бесплатной замене счетчика электроэнергии.	01.12.2025	
2.	Интерактивное обслуживание			
2.1.	Обслуживание в Личном кабинете клиентов B2B, в том числе в мобильном приложении			
2.1.1.	Организация обеспечения оперативной обратной связи.	Разработка сервиса по оценке мобильного приложения "ПСК Бизнес" из приложения, соответствующего телефону (магазин - Google Play, App Store, RuStore)	01.10.2025	Функционал введен в эксплуатацию.
2.1.2.	Улучшение пользовательских качеств Личного кабинета клиента для юридических лиц.	Реализовать новый каталог тем обращений в Личном кабинете клиента для юридических лиц.	01.06.2025	Функционал введен в эксплуатацию.
2.2.	Обслуживание на официальном сайте для клиентов B2C			
2.2.1.	Внедрение чат-бота с возможностью автоматического ответа на типовые запросы клиентов.	Разработать и внедрить чат-бот с возможностью автоматического ответа на типовые запросы клиентов. Актуализация и систематизация «Базы знаний», в том числе для использования в онлайн сервисах самообслуживания.	01.12.2025	Снижение потребительских усилий.

	Программа мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов АО «Петербургская сбытовая компания» на 2025 год	
---	---	--

2.3.	Обслуживание в Личном кабинете клиентов B2C, в том числе в мобильном приложении			
2.3.1.	Повышение эффективности перехода клиентов в онлайн-каналы обслуживания.	Обеспечить возможность регистрации в ЛКК ФЛ через государственный сервис "Госуслуги".	01.12.2025	Прирост в 1000 учетных записей в ЛКК ФЛ.
2.3.2.	Развитие перечня тем обращений в ЛКК ФЛ.	Расширить возможности подачи обращений через ЛКК ФЛ. Расширение перечня тем обращений в ЛКК ФЛ.	01.12.2025	Снижение индекса потребительских усилий.
3.	Мониторинг обслуживания			
3.1.	Внедрение мониторинга повторных обращений клиентов.	Разработать отчет для подсчета показателя «Доля вопросов клиентов, решенных с первого обращения» (FCR).	01.10.2025	Функционал введен в эксплуатацию.

	Программа мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов АО «Петербургская сбытовая компания» на 2025 год	
---	---	--

3. РАЗМЕЩЕНИЕ ПРОГРАММЫ И ОТЧЕТА НА САЙТЕ ОБЩЕСТВА, ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОГРАММЫ.

3.1. Общество ежегодно публикует на официальном сайте План мероприятий по повышению качества обслуживания, включенных в Программу, на текущий год и отчет о выполнении Программы за прошедший период.

3.2. Общество ежегодно проводит оценку эффективности реализации Программы. В итоговом отчете отражаются: основные результаты, причины невыполнения/отклонения от плановых показателей, полученные эффекты. Информация излагается в разрезе вида обслуживания и сегментации, делаются общие выводы по эффективности реализации Программы.