

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

2021

ПРИНЦИПЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ



**ПЕТЕРБУРГСКАЯ
СБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ**

1



ЕДИНАЯ СИСТЕМА

- Одно окно для решения любых вопросов
- Бесшовная и непрерывная коммуникация вне зависимости от способа обращения

ГИБКОСТЬ

- Изменения в ответ на потребности и ожидания клиентов
- Особое внимание клиентам с ограниченными возможностями здоровья

ЦИФРОВИЗАЦИЯ

- Все этапы обслуживания фиксируются с использованием средств автоматизации в виде объективных данных
- Защита персональных данных

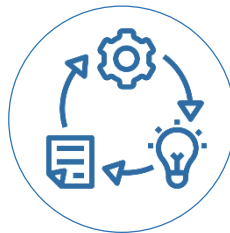
НАДЕЖНОСТЬ

- Объективное и непредвзятое рассмотрение обращений, возможность обжалования решений
- Четкое следование законодательству и корпоративным стандартам



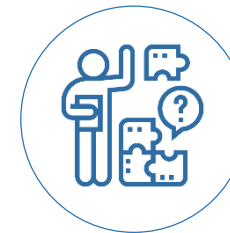
ТЕРРИТОРИАЛЬНАЯ

- гарантируется обслуживание независимо от расположения энергопринимающего устройства и оборудования, с использованием которых происходит потребление электроэнергии
- количество и месторасположение клиентских офисов определяются с учетом пешеходной или транспортной доступности



ОРГАНИЗАЦИОННАЯ

- гарантируется очное, заочное и интерактивное обслуживание
- удобный для клиента режим работы
- обслуживание клиентов с ограниченными возможностями - в приоритетном порядке, вне очереди



ИНФОРМАЦИОННАЯ

- полная и достоверная информация обо всех услугах и процедурах обслуживания носит публичный характер и предоставляется в доступной форме

ОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



**ПЕТЕРБУРГСКАЯ
СБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ**



- консультирование по вопросам энергоснабжения и коммерческих услуг;
- оформление услуг;
- приём и выдача документов;
- продажа коммерческих услуг;
- приём платежей;
- приём претензий

ТРЕБОВАНИЯ КО ВРЕМЕНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ:

<30 | Среднее время
минут | ожидания в
очереди

≥15 | Время
минут | обслуживания

≥40 | График очного
часов в неделю | обслуживания*

* не менее 6 часов из которых должны приходиться на субботу и воскресенье и кроме недель, на которые приходятся официальные нерабочие праздничные дни

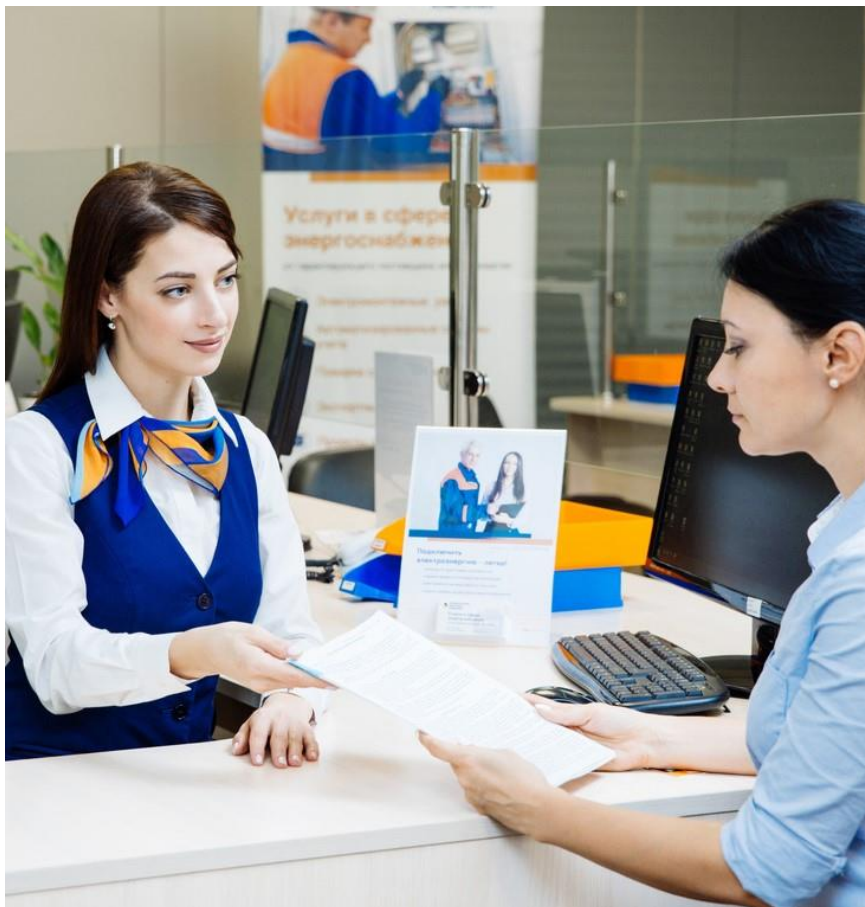
ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ

- Встреча клиента, выяснение темы обращения
- Направление на приём к специалисту или помощь в получении талона в системе электронной очереди
- Идентификация или регистрация клиента в CRM. Регистрация обращения.
- Консультация и отработка обращения.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- возможна предварительная запись на прием через официальный сайт;
- при постановке в очередь приоритетными являются вопросы по коммерческим сервисам;
- обслуживание вне очереди регламентируется законодательством РФ;
- клиенты с ограниченными возможностями здоровья обслуживаются вне очереди в приоритетном порядке;
- вопросы по дополнительной деятельности предполагают частичную обработку и предоставление необходимых контактов; вопросы по деятельности других организаций (сетей, УК, аварийных служб) – предоставление контактов;
- специалист самостоятельно проводит взаимодействие с подразделениями Общества для решения вопроса клиента.



ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ:

- беспрепятственный доступ посетителей;
- противопожарная система и средства пожаротушения;
- вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями

ВЫЕЗДНОЕ ОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ КЛИЕНТУ:

- для проведения визуальных проверок, электротехнических работ, оказания коммерческих или иных услуг, которые требуют присутствия специалиста на территории клиента;
- с ограниченными возможностями здоровья

ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



**ПЕТЕРБУРГСКАЯ
СБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ**



ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПОСРЕДСТВОМ

- Телефонной связи
- Почтовой связи
- Электронной почты

ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАНИЮ:

менее 30
календарных
дней

На письменные обращения клиентов должны быть предоставлены ответы по существу с момента получения обращения

IVR

В нерабочее время функции дистанционного обслуживания выполняет автоответчик или система интерактивного голосового обслуживания

более 10
часов

График обслуживания по телефону

не более 10
минут

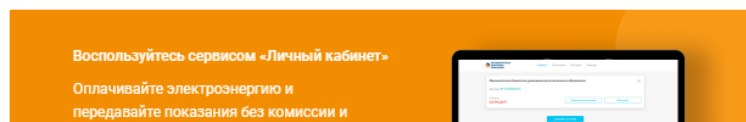
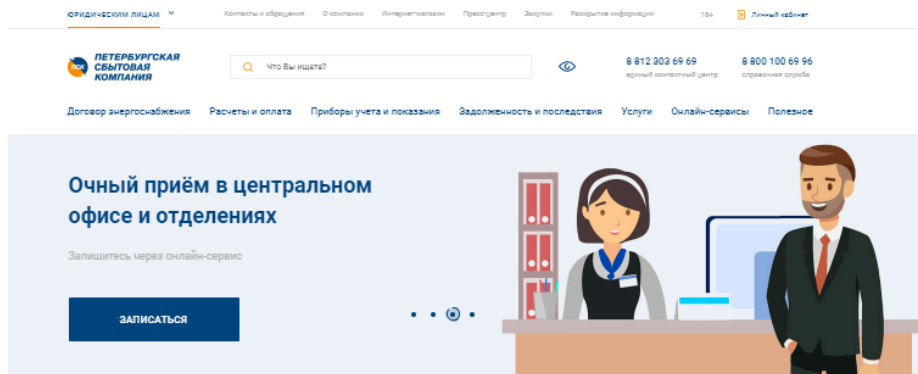
Среднее время ожидания ответа*

* в случае обслуживания с использованием IVR с момента выхода клиента из системы IVR

ИНТЕРАКТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



**ПЕТЕРБУРГСКАЯ
СБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ**



ОСНОВНЫЕ СЕРВИСЫ

- Официальный сайт Общества
- Личный кабинет
- IVR
- Электронный документооборот (для B2B)

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

- Официальные группы в социальных сетях
- Терминалы
- Внешние информационные сервисы в сети Интернет



**ПЕТЕРБУРГСКАЯ
СБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ**

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**