

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

Приложение к приказу  
АО «Алтайэнергосбыт»  
от 24.08.2024 № АЭС/588

**Стандарт**  
**«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»»**

**ЛНА-0009-4**

<b>Ответственный за применение ВНД</b>	Заместитель генерального директора по развитию и маркетингу/группа маркетинга
<b>Владелец документа</b>	Заместитель генерального директора по развитию и маркетингу/группа маркетинга

**г. Барнаул**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ .....	3
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ .....	3
3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ .....	3
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	5
4.1. Цели Стандарта .....	5
4.2. Ответственность .....	6
4.3. Порядок внесения изменений в Стандарт .....	6
5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ АО «АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ» С КЛИЕНТАМИ .....	6
5.1. Принципы взаимодействия с клиентами .....	6
5.2. Организационно-нормативное обеспечение .....	8
5.3. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами .....	8
5.4. Организация очного обслуживания .....	9
5.4.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании .....	9
5.4.2. Организация приёма клиентов .....	10
5.4.3. Этикет общения с клиентом при очном обслуживании .....	10
5.4.4. Внутренний этикет .....	12
5.4.5. Правила обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья .....	13
5.4.6. Организация обслуживания клиентов, находящихся на обслуживании по централизованным договорам .....	15
5.4.7. Правила обслуживания клиентов в случае образования очереди .....	16
5.4.8. Требования к помещениям для приёма клиентов .....	16
5.4.9. Требования к персоналу, осуществляющему приём клиентов .....	18
5.4.10. Правила поведения в нестандартных ситуациях .....	19
5.5. Организация заочного обслуживания .....	20
5.5.1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания .....	20
5.5.2. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи .....	20
5.5.3. Порядок заочного обслуживания клиентов при обработке письменных обращений .....	24
5.5.4. Организация виртуального (интерактивного) обслуживания .....	26
5.6. Требования к организации обратной связи с клиентами .....	28
6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ АО «АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ» .....	28
7. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ АО «АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ» .....	29
8. КОНТРОЛЬ ВЕРСИЙ ДОКУМЕНТОВ .....	30
Приложение 1 .....	31

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

## 1. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

1.1. Настоящий Стандарт обслуживания клиентов (далее - Стандарт) подлежит применению в АО «Алтайэнергосбыт».

1.2. Настоящий Стандарт обслуживания клиентов является нормативным документом, устанавливающим общие требования к клиентскому обслуживанию, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания, и определяющим специфику работы с клиентами при осуществлении энергосбытовой деятельности и деятельности по реализации коммерческих сервисов.

1.3. Стандарт обязателен для исполнения всеми структурными подразделениями АО «Алтайэнергосбыт».

1.4. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с клиентами – физическими лицами, юридическими лицами, предпринимателями без образования юридического лица, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций. Стандарт не регламентирует взаимодействие компаний и потребителей на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

1.5. Стандарт доводится до сведения клиентов и других заинтересованных сторон путём публикации на официальном веб-сайте компании, размещения в местах очного обслуживания клиентов и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

№ п/п	Номер и Дата документа	Наименование документа
1	От 26.01.1996 №14-ФЗ	Гражданский кодекс Российской Федерации
2	Федеральный закон от 26.03.2003 №35-ФЗ	Об электроэнергетике
3	Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ	О персональных данных
4	Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 №354	О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов
5	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442	О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии"

## 3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Наименование термина	Сокращение	Определение термина (расшифровка сокращения)
Внутренний(ие) нормативный(ые) документ(ы)	ВНД	Политика, методика, положение, регламент, стандарт, программа, инструкция и пр., утверждённые соответствующим приказом и действующие в Обществе.
Внутреннее(ие) структурное(ые) подразделение(я)	ВСП	Подразделение(я) Управления Общества (управление/отдел/центр/группа/направление/служба).
Гарантирующий поставщик электрической энергии	ГП	Коммерческая организация, которой в соответствии с законодательством Российской Федерации присвоен статус гарантирующего поставщика, которая осуществляет энергосбытовую деятельность и обязана заключить договор энергоснабжения, договор купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) с любым обратившимся к ней потребителем электрической энергии либо с лицом, действующим от своего имени или от имени потребителя электрической энергии и в интересах указанного потребителя электрической энергии и желающим приобрести электрическую энергию.

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

Наименование термина	Сокращение	Определение термина (расшифровка сокращения)
Жалоба (претензия)		Вид обращения клиента в адрес организации о восстановлении нарушенных прав или охраняемых законом интересов клиента, а также о надлежащем исполнении договорных обязательств оказания услуг и (или) предоставлении товаров, а также о ненадлежащем качестве обслуживания.
Заочное обслуживание		Обслуживание клиента без личного (визуального) контакта с сотрудниками организации посредством телефона, интернета, почты и др.
Интерактивное голосовое меню	IVR	Система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков, пользуясь информацией, озвучиваемой клиентом согласно требуемым правилам, посредством распознавания голоса, либо вводимой клиентом с помощью тонального набора.
Интерактивное обслуживание		Форма заочного обслуживания клиентов с использованием сети Интернет.
Интернет-приёмная		Интерактивный сервис на корпоративном сайте, предназначенный для направления обращений/ жалоб (претензий) клиентов в адрес Общества посредством заполнения электронной формы.
Клиент (потребитель)		Физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель без образования юридического лица, заключившие в установленном порядке договор энергоснабжения, договор купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), договор на оказание коммерческих сервисов, энергосервисный контракт или обратившиеся в Общество для заключения настоящих договоров (контракта), а также за услугами, не требующими их заключения.
	КО	Клиентский(ие) офис(ы).
Книга отзывов и предложений		Инструмент получения обратной связи от клиентов с целью фиксации нарушений процесса обслуживания, положительных отзывов, предотвращения злоупотреблений служебным положением, приёма предложений по улучшению деятельности Общества, а также оценки уровня удовлетворённости клиентов.
Коммерческие сервисы		Реализация товаров/ услуги, оказываемые клиентам энергоресурсов на договорной (платной) основе, сопутствующие энергоснабжению либо обеспечивающие энергосбережение.
Консультация		Вид обращения клиента в адрес компании с целью получения справочной информации по общим вопросам об Обществе, вопросам договорных отношений, предоставления услуг и (или) товаров, а также иным вопросам, которые относятся к деятельности Общества.
Контактный центр	КЦ	Универсальный коммуникационный канал дистанционного (заочного) обслуживания существующих и потенциальных клиентов по вопросам, связанным с энергоснабжением и коммерческими сервисами, а также иным вопросам, касающимся взаимоотношений клиента и Общества на всей территории обслуживания.
Личный кабинет клиента	ЛКК	Подтверждаемый наличием (привязкой) учётной записи персональный раздел клиентов в информационной системе Общества, обеспечивающей использование сервисов обслуживания зарегистрированными в ней клиентами и предоставление таким клиентам необходимой информации.

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

Наименование термина	Сокращение	Определение термина (расшифровка сокращения)
Обособленное(ые) структурное(ые) подразделение(я)	ОСП	Подразделения Общества, расположенные на территории Алтайского края (территориальные отделения) и Республики Алтай (филиал).
Обращение		Письменное или устное обращение клиента в Общество в форме вопроса, заявки, жалобы (претензии), предложения или в иной форме.
Общество (компания, организация)		Акционерное общество «Алтайэнергосбыт» (АО «Алтайэнергосбыт»).
Очное обслуживание		Форма обслуживания посредством личного контакта сотрудника Общества с клиентом.
Персональный менеджер		Сотрудник Общества, на которого возлагаются обязанности по обслуживанию клиентов, находящихся на обслуживании по централизованным договорам.
Стандарт		Стандарт «Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт».
	ТО	Территориальное(ые) отделение(я).
	ЦД	Централизованный(ые) договор(ы).
	ЦОК	Центр(ы) обслуживания клиентов.
Энергосбережение		Реализация организационных, правовых, технических, технологических, экономических и иных мер, направленных на уменьшение объема используемых энергетических ресурсов при сохранении соответствующего полезного эффекта от их использования (в том числе объема произведенной продукции, выполненных работ, оказанных услуг).
Энергосбытовая деятельность		Деятельность по продаже произведённой и (или) приобретённой электрической энергии (за исключением деятельности по зарядке электрической энергией аккумуляторных батарей, в том числе аккумуляторных батарей транспортных средств, оборудованных электродвигателями), осуществляемая на розничных рынках в пределах Единой энергетической системы России и на территориях, технологическое соединение которых с Единой энергетической системой России отсутствует.
Энергосервисный контракт		Договор (контракт), предметом которого является осуществление исполнителем действий, направленных на энергосбережение и повышение энергетической эффективности использования энергетических ресурсов заказчиком.

## 4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 4.1. Цели Стандарта

4.1.1. Установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия АО «Алтайэнергосбыт» и клиента.

4.1.2. Повышение удовлетворённости клиентов качеством обслуживания в результате:

- минимизации времени и усилий клиента;
- обеспечения комфортной среды обслуживания и доброжелательного отношения к клиенту;
- упрощения процедуры взаимодействия с клиентом.

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

#### **4.2. Ответственность**

4.2.1. Ответственность за исполнение требований Стандарта возлагается на руководителей ОСП/ВСП и сотрудников АО «Алтайэнергосбыт» в рамках исполнения должностных инструкций, а также исполнения пунктов настоящего Стандарта.

#### **4.3. Порядок внесения изменений в Стандарт**

4.3.1. Стандарт вводится в действие приказом генерального директора Общества.

4.3.2. Все изменения и дополнения в Стандарт и его приложения вводятся в действие приказом генерального директора.

### **5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ АО «АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ» С КЛИЕНТАМИ**

#### **5.1. Принципы взаимодействия с клиентами**

5.1.1. Основными принципами взаимодействия АО «Алтайэнергосбыт» с клиентами являются:

– Территориальная доступность. Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удалённости места проживания.

– Организационная доступность. Правила пользования услугами АО «Алтайэнергосбыт» прозрачны и исполнимы. Клиентам гарантируется обслуживание с использованием различных каналов коммуникации.

– Временная доступность. Обеспечен режим работы каналов коммуникации удобный для клиентов.

– Информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с компанией, товарах и услугах носит публичный характер и предоставляется в доступной форме, а именно:

- в офисах ТО/филиала/ЦОК/КО;
- через контактный центр организации;
- на официальном сайте АО «Алтайэнергосбыт»;
- в разделах договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальных услуг;
- в платёжных документах;
- в СМИ;
- в официальных аккаунтах компании в социальных сетях;
- индивидуально по запросу клиента в письменной форме.

В соответствии с действующим законодательством в обязательном порядке клиентам на безвозмездной основе предоставляется следующая информация:

– о заключении договора энергоснабжения (основные условия и порядок заключения, перечень необходимой документации, типовые формы, сроки заключения и др.);

– о разработанных и внедрённых стандартах обслуживания клиентов;

– об организации очного и заочного обслуживания клиентов (имеющиеся каналы коммуникации, вопросы, решаемые в рамках очного и заочного обслуживания, способы направления жалоб (претензий) и обращений, контактная информация, график работы);

– о праве клиентов перейти на обслуживание к гарантирующему поставщику;

– о порядке и условиях приёма показаний приборов учёта для расчётов за потребляемую электроэнергию, последствиях вывода из строя приборов учёта, либо их отсутствия;

– о размере и порядке расчёта стоимости электрической энергии, действующих тарифах на электроэнергию и льготах, изменении тарифов и нормативов потребления

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

коммунальных услуг, а также реквизитах нормативных актов, которыми установлены тарифы на коммунальную услугу по электроснабжению;

- о порядке и условиях внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- о возможных последствиях при нарушении обязательств по оплате электрической энергии (информация о размере имеющейся задолженности, порядке и основаниях для введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии);
- о порядке подачи обращений, претензий (жалоб) на действия Общества;
- о часах для расчёта величины мощности, оплачиваемой потребителем (покупателем) на розничном рынке, опубликованных коммерческим оператором оптового рынка;
- о предельных уровнях нерегулируемых цен и составляющих предельных уровней нерегулируемых цен;
- по часто задаваемым вопросам, возникающим у клиентов, связанным с деятельностью компании;
- о наименовании Общества, месте нахождения (адрес его постоянно действующего исполнительного органа), сведениях о государственной регистрации, режиме работы, адресе сайта в сети Интернет, фамилии, имени и отчестве руководителя;
- об адресе и номере телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы;
- о показателях качества коммунальных услуг, предельных сроках устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленных законодательством Российской Федерации, в том числе Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 г. №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», а также информация о данном постановлении;
- о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать клиент для удовлетворения бытовых нужд;
- о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг в сроки, утверждённые постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 г. №354;
- о наименовании, адресе и телефонах органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением постановления Правительства РФ от 06 мая 2011 г. №354;
- иная информация, в соответствии с действующим законодательством.

5.1.2. Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт» основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности компании в ответ на потребности и ожидания клиентов.

5.1.3. Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб (претензий) в установленные сроки, а также возможность обжалования решений.

5.1.4. Рассмотрение обращений и жалоб (претензий) исходит из принципа добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений физических лиц, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса учитывается, что у данной группы клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

5.1.5. Обслуживание клиентов предусматривает использование и развитие компанией каналов коммуникации, процессов обслуживания, предусматривающих минимизацию времени и усилий клиентов без ухудшения качества обслуживания.

5.1.6. Клиентам обеспечивается защита персональных данных в соответствии с действующим законодательством.



## 5.2. Организационно-нормативное обеспечение

5.2.1. Система обслуживания клиентов в компании организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и удовлетворение требований клиентов АО «Алтайэнергосбыт» в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

5.2.2. Для обеспечения территориальной доступности в АО «Алтайэнергосбыт» функционируют 8 территориальных отделений, 1 филиал, 22 центра обслуживания клиентов, 53 клиентских офиса в различных городах и районах обслуживаемых территорий (Алтайский край и Республика Алтай).

5.2.3. В АО «Алтайэнергосбыт» основными структурными подразделениями по работе с клиентами являются территориальные отделения (филиал), центры обслуживания клиентов, клиентские офисы территориальных отделений (филиала) Общества, отдел по работе с юридическими лицами, на которые возлагаются следующие функции:

- организация клиентского обслуживания с учётом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- приём и обработка обращений;
- работа с жалобами (претензиями).

5.2.4. Каждое из структурных подразделений АО «Алтайэнергосбыт», деятельность которых затрагивает интересы клиентов, при необходимости либо на систематической основе (если данное предусмотрено ВНД или иными распорядительными документами Общества), даёт предложения по улучшению работы с клиентами и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

5.2.5. АО «Алтайэнергосбыт» предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из трёх типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального (интерактивного)) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

5.2.6. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания клиентов компания обеспечивает наличие:


- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- помещений для приёма клиентов;
- компьютерного оборудования, программного обеспечения для ведения клиентской базы, осуществления расчётов, регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчётов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия компании с клиентами.

## 5.3. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами

5.3.1. Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к клиентам, в том числе к людям с ограниченными физическими возможностями (инвалидам), ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов клиентов и компании;
- оперативность реагирования на жалобы (претензии) и устранение выявленных недостатков в работе с клиентами;



 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

- полнота, актуальность и достоверность информации;
- мультиканальность предоставления информации.

5.3.2. В целях обеспечения гарантированного качества обслуживания клиентов в организации определены обязательные для исполнения требования к качеству обслуживания:

- осуществление постоянной работы по максимальному упрощению процедуры подготовки, согласования и заключения договоров энергоснабжения (договора купли-продажи (поставки) электроэнергии (мощности)) и прочих договоров в сроки, установленные действующим законодательством и организационно-распорядительными документами АО «Алтайэнергосбыт»;

- обеспечение взаимодействия с клиентами посредством использования различных удобных для клиента форм обслуживания с применением современных цифровых технологий и способов обслуживания:

- наличие офисов для обслуживания клиентов в количестве, обеспечивающем максимальный охват территории обслуживания, оформленных в корпоративном стиле и расположенных согласно критериям максимальной территориальной доступности;
- осуществление заочного обслуживания с развитием таких каналов коммуникации с клиентами, как контактный центр с выделением бесплатного многоканального телефонного номера, IVR, корпоративный сайт с возможностью осуществлять взаимодействие посредством интернет-приёмной, личного кабинета клиента и иных сервисов;
- оснащение подразделений очного и заочного обслуживания клиентов необходимым оборудованием, средствами связи, системами безопасности, ИТ-инфраструктурой, оргтехникой и пр.;

- осуществление приёма показаний приборов учёта электроэнергии при очном обслуживании, а также способами, допускающими возможность их удалённой передачи посредством телефонной связи (в т.ч. по единому номеру контактного центра), виртуального обслуживания (интернет-приёмная, ЛКК, иные сервисы при наличии таковых);

- качественное и своевременное выставление счетов на оплату электроэнергии;
- обеспечение возможности внесения наличной и безналичной платы за электроэнергию различными способами, в т.ч. дистанционно с помощью онлайн-сервисов;
- обеспечение приёма обращений клиентов по вопросам поставки некачественной электроэнергии и перерывов в поставке электроэнергии, а также оповещения клиентов о причинах поставки некачественной электроэнергии и перерывов в поставке электроэнергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений в соответствии со сроками, регламентированными законодательством и организационно-распорядительными документами Общества.

5.3.3. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг энергоснабжения и коммерческих сервисов являются:

- обеспечение качества электроснабжения;
- обеспечение качества и предоставления гарантий выполненных работ, оказанных услуг, реализованных товаров/оборудования;
- обеспечение качества клиентского обслуживания.

5.3.4. Компания несёт ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов.

## **5.4. Организация очного обслуживания**

### **5.4.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании**

5.4.1.1. Система очного обслуживания клиентов АО «Алтайэнергосбыт» состоит из следующих звеньев: центрального офиса – Управление АО «Алтайэнергосбыт»; структурных

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

подразделений (по территориальному признаку): территориальных отделений, филиала, центров обслуживания клиентов и клиентских офисов Общества.

**5.4.1.2. Типовая иерархия по территориальному признаку:**

<b>Структурное подразделение</b>	<b>Населённый пункт</b>
Центральный офис	Алтайский край, г. Барнаул
8 территориальных отделений; 1 филиал; 22 центра обслуживания клиентов; 53 клиентских офиса	Города краевого и районного значения Алтайского края, г. Горно-Алтайск (Республика Алтай), административные центры муниципальных районов Алтайского края и Республики Алтай.

**5.4.2. Организация приёма клиентов**

5.4.2.1. Приём клиентов организуется в территориальных отделениях (филиале), центрах обслуживания клиентов, клиентских офисах ТО (филиала) Общества, отделе по работе с юридическими лицами.

5.4.2.2. Очное обслуживание осуществляется специалистами в отделе по работе с юридическими лицами, агентами/ руководителями (при необходимости) – в ЦОК, клиентских офисах ТО (филиала), ТО (филиале) Общества.

5.4.2.3. Ответственное лицо на уровне структурного подразделения осуществляет непосредственное взаимодействие с клиентом. На уровне ЦОК/КО ответственность за реагирование на жалобы (претензии) и обращения, а также обеспечение обратной связи возложено на начальника ЦОК/КО, на уровне ТО (филиала) – руководителя ТО (филиала). Управление АО «Алтайэнергосбыт» осуществляет мониторинг и контроль за обслуживанием клиентов, рассмотрением, обработкой и выполнением заявок и обращений клиентов, поступающих через структурные подразделения, а также осуществляет контроль за исполнением решений, принятых по жалобам (претензиям) и обращениям клиентов.

**5.4.3. Этикет общения с клиентом при очном обслуживании**

5.4.3.1. Личное общение с клиентом является важным элементом корпоративной культуры Общества. Сотрудник, принимающий клиента, является лицом компании, от него зависит восприятие Общества клиентом.

5.4.3.2. Если клиент, находящийся в зоне ожидания, подошёл к сотруднику Общества, или его взгляд встретился со взглядом сотрудника, то такому сотруднику, в случае если он не занят обслуживанием другого клиента, необходимо поздороваться с ним, представиться и обратиться с вопросом: «Могу Вам чем-либо помочь?». При этом, если сотрудник находится на значительном расстоянии от клиента, достаточно кивнуть головой, поддерживая при этом визуальный контакт с клиентом.

5.4.3.3. Принимая клиента, сотрудник обязан:

- поприветствовать клиента и улыбнуться. Если в организованной схеме приёма предусмотрено обслуживание за столом, то предложить клиенту присесть;
- представиться, назвав своё полное имя - «Меня зовут ...»;
- в вежливой форме узнать у клиента как к нему обращаться и дать понять о готовности его выслушать: например, «Какой у Вас вопрос?», «Чем я могу помочь?»;
- внимательно выслушать/ прочитать обращение клиента и при необходимости переспросить клиента во избежание недопонимания;
- отвечать на вопросы клиента вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
- не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для клиента терминов, не допускать в разговоре с клиентом неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к проблемам клиента;

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b> Для внешнего использования
--	---	--

- выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив клиента подождать (в случае если для решения вопроса требуется время), или чётко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;

- при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, указав данный срок клиенту, при необходимости запросить недостающие сведения. Отказ в решении вопроса клиента должен быть аргументирован, и предложены действия для решения вопроса.

5.4.3.4. При приёме от клиента письменного заявления сотрудник, наделённый соответствующими полномочиями, обязан:

- внимательно изучить его;
- при недостатке информации, изложенной в заявлении, выяснить у клиента недостающую информацию (в том числе ФИО, контактные данные клиента);
- известить клиента о сроке разрешения проблемы или жалобы (претензии);
- в случае невозможности решения проблемы в день обращения необходимо попросить контактные данные клиента и известить клиента о результате решения проблемы, при необходимости или по просьбе клиента направить ему письменный ответ;
- обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени для проработки и подготовки ответа, в день обращения с уведомлением клиента о сроках его направления. При желании клиента предоставить копию заявления с данными ФИО принявшего заявления и датой.

5.4.3.5. При проведении консультации сотрудник чётко и доходчиво отвечает на вопросы клиента, при необходимости кратко излагает суть в письменном виде или даёт возможность клиенту самому записать основные ответы.

5.4.3.6. Форма изложения устных или письменных обращений к клиентам не должна допускать категоричных выражений, таких как: «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п., за исключением рассмотрения вопросов о невыполнении клиентами обязанностей, предусмотренных законодательством.

5.4.3.7. Категорически запрещается в присутствии клиентов порочить репутацию компании, подрядных организаций и других предприятий энергетической отрасли, принимать пищу во время обслуживания клиента. Вести посторонние разговоры, отлучаться (в случае если это не связано с обслуживанием клиента).

5.4.3.8. При выявлении ошибок, допущенных со стороны компании или её партнёров, подрядных организаций, необходимо принести клиенту извинения за причинённые неудобства.

5.4.3.9. При выявлении ошибок, допущенных клиентом, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить клиенту правильный порядок действий.

5.4.3.10. При обслуживании клиента, подавшего жалобу (претензию), необходимо придерживаться следующих методов работы:

- быть к клиенту особенно внимательным, даже если жалоба (претензия) может показаться несущественной;
- помочь клиенту изложить свою жалобу (претензию), дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы (претензии);
- требуемая от клиента документация должна быть минимальной, но достаточной для рассмотрения жалобы (претензии)/ решения вопроса по факту жалобы (претензии);
- решать проблему в кратчайшие сроки;
- анонимные жалобы (претензии) в целях анализа и статистики обращений рассматривать в отдельном порядке.

5.4.3.11. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к клиенту, при общении с ним:

- корпус сотрудника развёрнут в сторону клиента;

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

– взгляд сотрудника должен быть направлен в сторону клиента, периодически встречаться глазами с клиентом (на экран при внесении данных, поиске информации и др.);

– обязательно улыбнуться при приветствии клиента.

5.4.3.12. Сотрудник должен чётко выговаривать слова и следить за скоростью своей речи, так как слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняет общение.

5.4.3.13. Клиент не всегда может получить то, за чем пришёл, но уйти он должен в хорошем расположении духа. Поэтому сотруднику необходимо быть максимально вежливым и корректным при общении с клиентом.

5.4.3.14. При установлении фактов грубого обращения персонала с клиентом, оказания на него необоснованного давления и угроз временного прекращения подачи электроэнергии виновные сотрудники компании и/или подрядных организаций привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

5.4.3.15. Варианты завершения общения с клиентом: «Рады, что Вы к нам обратились», «Рады, что смогли Вам помочь», «Рады были помочь», «Если возникнут вопросы, будем рады Вам помочь», «Всего доброго. До свидания».

5.4.3.16. В случае обращения клиента к сотруднику Общества, в функциональные обязанности которого не входит обслуживание клиентов, сотрудник должен:

– выслушать клиента;

– если обращение относится к тематикам обращения в офисе обслуживания, то порекомендовать клиенту обратиться к другому сотруднику офиса обслуживания, в должностные обязанности которого входит обслуживание клиентов. При необходимости, подвести клиента к данному сотруднику;

– при необходимости, посоветовать воспользоваться интерактивными сервисами или обратиться в контактный центр и подсказать номер телефона.

5.4.3.17. Сотрудник Общества обязан хранить служебную тайну, не распространять конфиденциальную информацию Общества и персональные данные клиентов, а также сведения о своей личной жизни или личной жизни иных сотрудников. Сотруднику Общества запрещено посвящать клиентов в дела и проблемы Общества и коллег, комментировать их действия.

#### **5.4.4. Внутренний этикет**

5.4.4.1. Сотрудник должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами, особенно в присутствии клиентов.

5.4.4.2. Разговоры ведутся между сотрудниками вполголоса, не следует мешать работе других сотрудников, обслуживающих клиентов, и самим клиентам громкими разговорами. Если необходимо переговорить с другим сотрудником, который находится на расстоянии, то следует подойти к нему и задать свой вопрос. Подходить к другому сотруднику не рекомендуется, если он занят обслуживанием клиента. В случае срочного вопроса необходимо извиниться перед клиентом и только после этого задать вопрос другому сотруднику.

5.4.4.3. В рабочее время сотрудник переключает личный мобильный телефон в бесшумный/тихий/виброрежим.

5.4.4.4. Сотрудник должен содержать своё рабочее место в чистоте и порядке

5.4.4.5. Сотрудник должен прилагать усилия для того, чтобы не создавать конфликтные ситуации и максимально способствовать их разрешению при возникновении.


5.4.4.6. Сотрудникам категорически запрещается в присутствии клиентов:

– порочить репутацию Общества, подрядных организаций и других партнёров компании;

– вести посторонние разговоры;

– обсуждать сотрудников Общества и других клиентов;

– отлучаться без уважительной причины;

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

- принимать пищу;
- отмечать праздники в рабочее время;
- заниматься личной перепиской по телефону и с использованием иных способов коммуникаций;
- заниматься макияжем, причёской, находясь на рабочем месте;
- вести телефонные переговоры по громкой связи.

#### **5.4.5. Правила обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья**

5.4.5.1. Сотрудник АО «Алтайэнергосбыт», осуществляющий работу с клиентами, является ответственным за обеспечение решения вопросов, связанных с обслуживанием людей с ограниченными возможностями здоровья. Данный сотрудник первым обращается к человеку с ограниченными возможностями здоровья с предложением помощи, обслуживая его вне очереди.

5.4.5.2. Общие требования при общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья:

- при беседе с клиентом сотруднику следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, в случае присутствия таковых при разговоре;
- предлагая помощь, ждать пока её примут, а затем уточнять порядок действий;
- при разговоре с клиентом слушать его внимательно, быть терпеливым, ждать, когда клиент сам закончит фразу. Не поправлять клиента и не договаривать за него. Допустимо задавать уточняющие вопросы. Сотруднику не следует делать вид, что достигнуто понимание в разговоре, если на самом деле это не так. Сотрудник должен повторить, что понял из разговора, это поможет клиенту продолжить беседу;
- в беседе с клиентом, сотрудник должен разговаривать на доступном языке, выражаться точно и ясно, избегать словесных штампов и образных выражений;
- сотрудник должен предоставить клиенту информацию «по шагам», давая возможность осмыслить каждый шаг.

5.4.5.3. Требования к обслуживанию клиентов с ограниченными возможностями здоровья, испытывающих трудности при передвижении:

- необходимо помнить, что инвалидная коляска является неприкосновенным пространством человека, вследствие чего недопустимо облокачиваться на коляску, толкать, катить коляску без согласия владельца;
- во всех случаях, например, при необходимости открытия тяжёлой двери или передвижения по ковру с длинным ворсом, прежде чем оказать помощь, следует убедиться в её необходимости, спросив у клиента;
- в случае если клиент разрешил передвигать коляску, нужно катить её медленно, так как 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 клиенту придётся запрокидывать голову либо принимать иные некомфортные позы;
- следует помнить, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием, поэтому необходимо общаться с ними соответственно.

5.4.5.4. Требования к обслуживанию клиентов с ограниченными возможностями здоровья, имеющих слабое зрение или незрячих:

- при общении с клиентом сотруднику необходимо представиться;
- предлагая свою помощь, следует аккуратно направлять человека, сильно не сжимая его руку, идти рядом, не создавая положения, когда клиент оказывается позади;


- Т.п.;
- при передвижении предупреждать о препятствиях: ступенях, низких притолах и т.п.;
  - в случае наличия в сопровождении собаки-поводыря не давать ей команды и не трогать её;
  - в случае необходимости прочтения человеку с ограниченными возможностями зрения документации либо иной требуемой информации следует:
    - предупредить о начале чтения документа;
    - говорить спокойным голосом;
    - не пропускать информацию, если клиент об этом не попросит;
    - если это важный документ, не заменять чтение пересказом;
    - если клиент должен подписать документ, прочитать его полностью и убедиться, что у клиента не осталось вопросов и сомнений, так как наличие инвалидности не освобождает от ответственности, предусмотренной документом;
  - предлагая клиенту присесть, не усаживать его, а направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его руку, а дать возможность самостоятельно потрогать предмет;
  - в случае своего временного перемещения или ухода сотруднику следует предупредить клиента;
  - заметив, что клиент сбился с маршрута, не управлять его движением на расстоянии, а подойти и предложить помощь.

5.4.5.5. Требования к обслуживанию клиентов с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушение слуха:

- в целях привлечения внимания клиента с ограниченными возможностями слуха сотрудник может подать знак рукой или прикоснуться к плечу клиента;
- в начале разговора необходимо уточнить у клиента, каким способом ему было бы комфортнее общаться – говорить, написать;
- при выборе клиентом письменной формы общения необходимо предоставить ему все необходимое для записи;
- при беседе необходимо смотреть прямо на клиента, так как многие могут читать по губам;
- следует говорить чётко и ровно без излишнего подчёркивания информации или крика. Не допускать в общении с другими сотрудниками Общества или вне этого общения произнесения слов, порочащих честь клиента;
- если клиент обращается с просьбой повторить информацию, сотруднику следует постараться перефразировать сказанное предложение, сделав его более простым, возможно с использованием понятных жестов;
- в целях достижения взаимопонимания с клиентом, убедиться, понял ли вас собеседник;
- если сотрудник сообщает информацию, содержащую номер телефона/лицевого счёта и т.п., технические или иные сложные термины, адрес, необходимо предоставить клиенту письменный вариант информации: на бумажном носителе, по почте, факсу, электронной почте либо любым другим удобным клиенту способом, но так, чтобы было достигнуто абсолютное понимание, что информация понятна клиенту.

5.4.5.6. Требования к обслуживанию клиентов с ограниченными возможностями здоровья, испытывающих затруднения в речи:

- в начале разговора необходимо уточнить у клиента, каким способом ему было бы комфортнее общаться – говорить, написать;
- при выборе клиента письменной формы общения ему предоставляется все необходимое;

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> «Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

- при разговоре не следует перебивать и поправлять клиента. Сотрудник должен говорить только тогда, когда убедится, что клиент уже закончил свою мысль;
- при ведении устной беседы сотрудник должен задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. При необходимости следует переспросить или уточнить информацию.

#### **5.4.6. Организация обслуживания клиентов, находящихся на обслуживании по централизованным договорам**

5.4.6.1. В целях обеспечения качественного индивидуального обслуживания за каждым клиентом, находящимся на обслуживании по централизованному договору, закрепляется персональный менеджер, в обязанности которого входит курирование всех вопросов обслуживания данного клиента.

5.4.6.2. В обязанности персонального менеджера входят:

- информирование и консультирование клиентов, находящихся на обслуживании по ЦД, по вопросам энергосбытовой деятельности, существующих и новых товарах и услугах Общества;
- разрешение проблемных ситуаций, касающихся взаимодействия данной категории клиентов и АО «Алтайэнергосбыт»;
- помощь при оформлении необходимого пакета документов;
- координация работы клиентов, находящихся на обслуживании по ЦД, с сотрудниками отдельных подразделений Общества в случае необходимости;
- организация встреч руководителей АО «Алтайэнергосбыт» и клиентов в случае необходимости;
- регулярный телефонный контакт с клиентом - не реже одного раза в месяц, а также в случае возникновения ситуаций, требующих взаимодействия клиента и Общества;
- ведение персональной карточки клиента, включающей в себя:
  - ФИО, контактную информацию, дату рождения (по возможности) руководителя организации;
  - информацию о компании-клиенте, находящейся на обслуживании по ЦД: общая информация о деятельности, дата создания организации и др.;
  - показатели работы клиента, в соответствии с которыми он отнесён к данной категории, и их динамика;
  - планы работы с клиентами, находящимися на обслуживании по ЦД, и отчёты о проделанной работе;
  - услуги, предоставляемые клиенту, включая сроки начала пользования услугами;
  - информацию о профессиональных праздниках клиента;
  - иную информацию, имеющую значимость при работе с данным клиентом (документацию и т.п.).

5.4.6.3. В целях повышения уровня лояльности клиентов, находящихся на обслуживании по ЦД, АО «Алтайэнергосбыт» может осуществлять проведение следующих мероприятий:

- проведение «круглых столов» с представителями организаций-клиентов, находящихся на обслуживании по ЦД, по актуальным вопросам в области энергосбытовой деятельности, энергосбережения и энергоэффективности;
- организацию работы специальных комиссий с представителями органов власти, создаваемых в целях разрешения проблемных ситуаций;
- организацию информационных электронных рассылок клиентам о происходящих изменениях в отрасли, новых товарах и услугах Общества, внедрении новых сервисов для клиентов и др. *(по желанию клиента)*;

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

— поздравление клиентов/руководителей организаций с профессиональными праздниками, днём создания компании, днём рождения, иными праздниками.

#### 5.4.7. Правила обслуживания клиентов в случае образования очереди

В случае образования очереди более 3-х человек необходимо использование следующих правил обслуживания сотрудниками АО «Алтайэнергосбыт»:

5.4.7.1. Следует уточнить тематику обращения клиентов, ожидающих в очереди.

5.4.7.2. В случае если возможна группировка клиентов по тематике обращения (приём документов, уточнение информации по состоянию лицевого счёта и т.п.), следует произвести чёткое разделение обслуживаемых групп клиентов с одинаковой тематикой между специалистами, осуществляющими приём.

5.4.7.3. В случае нахождения в очереди клиента, для решения вопросов которого требуется ознакомление с документацией либо иными дополнительными материалами, по возможности, предоставить ему данную информацию на ознакомление до наступления момента непосредственного приёма специалиста Общества.

5.4.7.4. Типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентом (Таблица 1):

Таблица 1 – Средняя продолжительность взаимодействия с клиентом

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение), мин.*
Обслуживание специалистом АО «Алтайэнергосбыт»	Ожидание в очереди	Не более 15 мин.*
	Приём клиента	Не более 20 мин.*
Общее время обслуживания клиента		Не более 35 мин.*

\*Время ожидания клиента в очереди может превышать указанные параметры в связи наступлением форс-мажорных обстоятельств, непредвиденных технических неполадок, специфики обращения конкретного клиента и т.п. При условии, что среднее (за календарный месяц) время ожидания клиента в очереди составляет не более 30 минут. Время приёма клиента устанавливается в пределах указанных параметров при условии, что обращение клиента включает не более трёх тем. Также время приёма клиента может превышать указанные параметры в связи наступлением форс-мажорных обстоятельств, непредвиденных технических неполадок, специфики обращения конкретного клиента и т.п.

#### 5.4.8. Требования к помещениям для приёма клиентов

5.4.8.1. При выборе новых помещений офисов для приёма клиентов, по возможности, следует учитывать следующие критерии территориальной доступности:

- расположение офиса не далее 500 метров от остановки общественного транспорта (основной приоритет);
- расположение офиса в районе с большей плотностью населения;
- расположение офиса вблизи крупных транспортных путей (центральных улиц);
- расположение офиса в районе с развитой инфраструктурой (вблизи магазинов, поликлиник, банков и пр.);
- при отсутствии кассы для приёма платежей и (или) терминала для приёма платежей, офис обслуживания должен находиться вблизи отделения банка/ отделения АО «Почта России» или других агентов, обеспечивающих приём платежей;
- при наличии в районе существующих офисов, расположение нового офиса планируется по принципу равноудалённости от существующих офисов компании.

5.4.8.2. Необходимо размещение информационных указателей, оформленных в едином корпоративном стиле:

- на фасаде здания размещается вывеска Общества, выполненная в соответствии с требованиями утверждённого фирменного стиля, по возможности, оснащённая системой подсветки для обеспечения видимости в тёмное время суток, а также табличка с информацией о режиме работы;



 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

– в территориальных отделениях (филиале), центрах обслуживания клиентов, клиентских офисах ТО (филиала) размещаются таблички с наименованием сотрудника/службы (отдела) перед входом в кабинет, указатели с ФИО специалиста, осуществляющего приём клиента, на рабочем столе сотрудника.

5.4.8.3. Прилегающая территория и крыльцо здания офиса должны содержаться в чистоте (отсутствует мусор, зимой территория очищена от снега и наледи, отсутствуют сосульки на крыше и т.д.). Рядом с входом в здание должна быть установлена урна для мусора.

5.4.8.4. Вход и выход (включая аварийный) из помещения должны быть оборудованы указателями и источниками аварийного освещения.

5.4.8.5. Оборудование ступеней перед входом в здание офиса, осуществляющего обслуживание клиентов, ковриками из нескользящих материалов либо иным нескользящим покрытием.

5.4.8.6. Обеспечение достаточного освещения входа в здание офиса, осуществляющего обслуживание клиентов, и прилегающей к нему территории.

5.4.8.7. На входных дверях расположены обозначения с указанием направления открытия дверей.

5.4.8.8. В целях безопасности сотрудников и клиентов помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

5.4.8.9. Требования к внутреннему оформлению помещений:

– помещения офисов обслуживания должно быть ухоженным и опрятным, стены и элементы отделки чистыми, без видимых повреждений;

– мебель – столы/стойки и места для сидения клиентов - должны быть чистыми (не содержат пыли, грязи, пролитой жидкости и других пятен, которые могут оставить след на одежде) и без видимых повреждений;

– помещения офисов обслуживания должны быть обеспечены доступом свежего воздуха, комфортной температурой и хорошим освещением;

– в зоне ожидания/обслуживания клиентов допускается размещение стойки для размещения брошюр и буклетов с рекламно-информационными материалами Общества или партнёрскими программами;

– в зоне обслуживания на видном месте должна быть размещена информация, где указана категория клиентов, имеющих право на обслуживание вне очереди в соответствии с законодательством РФ;

– наличие информационных стендов, расположенных в визуально доступных местах, в случае недостаточного освещения оборудованных системой подсветки (*при наличии возможности*), содержащих следующий примерный перечень информации:

- контактная информация руководителей обслуживающих структурных подразделений, иных подразделений Общества, компетентных в вопросах качества обслуживания клиентов, а также предоставления справочно-консультационной информации;
- информация юридического характера, в том числе согласно требованиям законодательства;
- стандарт обслуживания клиентов;
- информация о коммерческих сервисах Общества;
- информация о доступных каналах связи и способах обращения клиентов;
- иная информация согласно требованиям внутренних нормативных документов Общества.

– наличие демонстрационных стендов/ торгового оборудования с товарной продукцией (*при наличии возможности/ необходимости*);

– наличие стульев для удобства ожидания клиентов Общества;

– наличие мест для заполнения документов;



- наличие пишущих ручек;
- расположение перед выходом из помещения влаговпитывающего коврика в осенне-зимний и весенний периоды (с 01 октября по 30 апреля);

- по возможности, наличие кулера с достаточным количеством стаканчиков для воды.

5.4.8.10. Вся информация, размещаемая в структурных подразделениях АО «Алтайэнергосбыт», должна быть точной, достоверной и своевременно обновляться в соответствии с изменениями нормативно-правовой базы и условий работы Общества.

5.4.8.11. Внешнее и внутреннее оформление офисов для приёма клиентов должно выполняться в соответствии с фирменным стилем компании.

#### **5.4.9. Требования к персоналу, осуществляющему приём клиентов**

##### **5.4.9.1. Требования к рабочему месту:**

- для обеспечения качественного обслуживания клиентов на современном уровне каждое рабочее место сотрудников офисов, осуществляющих обслуживание клиентов, должно быть оснащено персональным компьютером и современной оргтехникой в необходимом количестве;

- размещение системного блока персонального компьютера на рабочем месте таким образом, чтобы не создавать помех при визуальном контакте сотрудника с клиентом; создаваемый системой охлаждения системного блока компьютера шум не должен мешать контакту сотрудника с клиентом; предпочтительное место размещения системного блока под столом;

- оборудование рабочих мест исключительно LCD-мониторами. Тыльная панель монитора (обращённая к клиенту) персонального компьютера должна быть чистой, без видимых физических повреждений (сколов, потёков краски и пр.);

- при оборудовании нового рабочего места провода для подключения к системному блоку персонального компьютера сопутствующих устройств: монитора, манипулятора «мышь», клавиатуры, МФУ и иного оборудования целесообразно прокладывать в соответствующих технологических отверстиях рабочего стола, без наличия «висящих» проводов на стороне стола, обращенной к клиенту;

- каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своём рабочем месте и следит за порядком в офисном помещении;

- на рабочем месте запрещён приём пищи и напитков;

- на столе сотрудника, обслуживающего клиентов, должно быть предусмотрено наличие канцелярских принадлежностей и место, где клиент может делать записи, знакомиться с документацией и рекламно-информационными материалами;

- недопустимо держать на рабочем месте: рекламную продукцию фирм-конкурентов; художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности; одежду, посуду, косметику;

- на рабочем столе сотрудника должна располагаться табличка с указанием должности, фамилии, имени и отчества лица, ведущего приём клиента, выполненная в фирменном стиле Общества;

- в случае отсутствия сотрудника, осуществляющего обслуживание клиентов, предполагается размещение на рабочем столе информационной таблички, выполненной в соответствии с фирменным стилем Общества, следующего содержания: «Уважаемые клиенты! Обслуживание временно прекращено. Приносим свои извинения за доставленные неудобства» (возможны иные формулировки с указанием точного времени отсутствия сотрудника и т.п.).

5.4.9.2. Требования к дресс-коду сотрудников Общества, осуществляющих очное обслуживание клиентов:

- одежда сотрудника должна быть чистой и опрятной, неброских тонов, выдержанная в строгом деловом стиле:

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

- костюм или юбка, брюки, жилет, пиджак – однотонных тёмных расцветок. В тёплое время года допускаются светлые однотонные расцветки;
- блузка (у женщин) и сорочка (у мужчин) однотонных светлых расцветок;
- обязательно ношение аксессуаров – галстуков (для мужчин);
- допускается отсутствие аксессуаров в условиях жаркого времени при температуре в помещении более 28°C и отсутствии кондиционера;
- не допускается спортивная одежда, открытые, короткие топы/майки, более двух расстёгнутых пуговиц на блузе, юбки более 10 см выше колена, шорты.
  - обувь сотрудника должна быть чистой и опрятной с закрытым мысом, неброских тонов, выдержанная в строгом деловом стиле. Цвет обуви должен гармонировать с одеждой. Не допускается спортивная и пляжная обувь;
  - наличие бейджа с указанием наименования организации, ФИО и должности специалиста, осуществляющего работу с клиентами, в течение всего рабочего дня (в случае отсутствия настольной таблички с указанием должности, ФИО лица, ведущего приём клиентов);
  - косметика должна быть не вызывающей, приглушенных тонов;
  - руки должны быть ухоженными, ногти – аккуратными, умеренной длины, не яркими;
  - запах духов (туалетной воды, дезодоранта) не должен быть сильно выражен;
  - волосы должны быть аккуратно уложены, недопустимы экстравагантные причёски «кричащих» цветов;
  - аксессуары и украшения не должны быть многочисленными, броскими и слишком большими.

#### **5.4.10. Правила поведения в нестандартных ситуациях**

5.4.10.1. Сотрудник Общества должен прилагать максимальные усилия для того, чтобы не создавать конфликтные ситуации с клиентами или коллегами (особенно в присутствии клиентов) и при возникновении максимально способствовать их разрешению.

5.4.10.2. В случае проявления со стороны клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении сотрудник в вежливой, но настойчивой форме должен попросить его удалиться. Сотрудником в крайнем случае может быть привлечён охранник, либо вызвана группа быстрого реагирования, нажатием тревожной кнопки и/или вызван наряд полиции.

5.4.10.3. В случае возникновения конфликтных ситуаций, когда недовольство клиента вызвано ошибочными или неправомерными с точки зрения клиента действиями сотрудника Общества, необходимо умерить агрессивное настроение клиента, применяя следующие правила поведения:

- выразить сочувствие и понимание по поводу сложившейся ситуации. Это поможет скорее нейтрализовать агрессию и установить контакт: «Имя Отчество клиента, приношу свои извинения за сложившуюся ситуацию. Я готов (-а) сейчас заняться вашим вопросом»;
- не поддаваться на провокации;
- дистанцироваться от негативных эмоций;
- не повторять за клиентом обидных слов. Перефразировать сказанное, не изменяя сути, в позитивном ключе. Необходимо оставаться предельно вежливым и корректным;
- выслушать клиента и понять, в чём заключается проблема, предложить план действий. Изложить свои предложения чётко и ясно;
- не допускать тактильных контактов, например, если клиент мешает проходу, вежливо попросить его посторониться.

5.4.10.4. В случае оскорбительных высказываний клиента в сторону сотрудника Общества, проявления неадекватного поведения клиента, нахождения его в алкогольном/наркотическом

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

опьянении, а также в случае прямого нападения на сотрудника Общества необходимо руководствоваться следующей инструкцией:

- не вступая в словесный спор, покинуть место конфликта;
- незамедлительно сообщить о конфликте своему непосредственному руководителю для принятия им решения по урегулированию конфликта;
- сотруднику, если конфликт не урегулирован, незамедлительно обратиться к работнику службы охраны для вызова наряда полиции, либо самостоятельно вызвать группу быстрого реагирования, нажатием тревожной кнопки;
- сообщить работнику службы безопасности Общества об инциденте.

5.4.10.5. В случае неадекватного поведения, угроз, проявления агрессии или давления со стороны клиента при исполнении сотрудником функциональных обязанностей на территории клиента сотрудник должен:

- немедленно покинуть территорию клиента;
- поставить в известность о случившемся факте своего непосредственного руководителя, а в случае его отсутствия в подразделение, ответственное за безопасность Общества.

5.4.10.6. В случае неадекватного или агрессивного поведения клиента по телефону, личных угроз сотрудник должен напомнить клиенту, что разговор записывается (при наличии системы записи звонков), предупредить, что он не обязан выслушивать оскорбления или угрозы, и повесить трубку.

5.4.10.7. Сотрудники Общества должны принимать меры к исключению их участия в обслуживании клиентов, являющихся их родственниками. В случае обнаружения такого родства сотрудник обязан уведомить об этом своего непосредственного руководителя, который обязан принять все меры для исключения возможности возникновения у сотрудника конфликта интересов, которые могут включать передачу функции по обслуживанию сотрудником такого клиента другому сотруднику.

## **5.5. Организация заочного обслуживания**

### **5.5.1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания**

5.5.1.1. Система заочного обслуживания включает следующие каналы связи:

- телефонная связь;
- почта (почтовая переписка);
- книга отзывов и предложений;
- виртуальный канал (интернет-сайт, электронная почта, личный кабинет клиента и иные виртуальные сервисы *(в случае наличия таковых)*).


5.5.1.2. Все заочные обращения, поступающие в адрес Общества, в установленном порядке регистрируются и распределяются исполнителям в соответствии с компетенциями для решения вопросов.

### **5.5.2. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи**

5.5.2.1. Клиент АО «Алтайэнергосбыт» имеет возможность воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт со специалистом, через контактный центр Общества.

5.5.2.2. Телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с клиентами, указываются на платёжных документах, информационных стендах, размещённых в зданиях АО «Алтайэнергосбыт», корпоративном сайте Общества.

5.5.2.3. Телефоны для прямого телефонного контакта со специалистом доступны для звонков клиентов в часы работы согласно графику работы структурных подразделений АО «Алтайэнергосбыт».

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

5.5.2.4. Телефон контактного центра Общества доступен для прямого контакта оператора с клиентом в часы работы контактного центра Общества, в иное время регистрация звонков по данному номеру производится с помощью автоответчика (*при наличии такового*), либо клиент может воспользоваться системой интерактивного голосового меню (IVR) в рамках её функциональных возможностей.

5.5.2.5. В случае обращения клиента по телефону за получением информации о состоянии расчётов и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, клиент обязан представиться, назвать лицевой счёт или адрес. В случае если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования специалист/ оператор АО «Алтайэнергосбыт» имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

5.5.2.6. В случае если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста/ оператора или Общества в целом, специалист/ оператор имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

5.5.2.7. Организация деятельности контактного центра:

5.5.2.7.1. Техническое оснащение контактного центра и количество задействованных операторов должно обеспечивать приём всех звонков.

5.5.2.7.2. С целью удобства восприятия используется легко запоминающийся номер телефона «8-800-350-55-66», по которому клиент может обратиться в контактный центр.

5.5.2.7.3. Звонок в контактный центр для клиента является бесплатным.

5.5.2.7.4. Номер контактного центра единый на всей территории обслуживаемых регионов.

5.5.2.7.5. При осуществлении записи разговора клиент предупреждается об этом в начале телефонного разговора.

5.5.2.7.6. В нерабочее время контактного центра функции заочного обслуживания выполняет автоответчик (*при наличии такового*) либо система интерактивного голосового обслуживания (IVR) в рамках функциональных возможностей.

5.5.2.7.7. Сотрудники контактного центра должны владеть технологией работы и взаимоотношений с клиентами.

5.5.2.7.8. Типовой алгоритм взаимодействия клиента по телефону контактного центра:

– поступление звонка от клиента на единый номер телефона контактного центра АО «Алтайэнергосбыт» - 8-800-350-55-66. При невозможности соединения с оператором в настоящий момент (все операторы заняты/ нерабочее время КЦ) система информирует клиента о времени ожидания на линии либо необходимости перезвонить в рабочее время;

– приём звонка оператором КЦ;


– фирменное приветствие: «Алтайэнергосбыт, здравствуйте!»;

– выяснение цели звонка;

– при условии звонка, ответ на который входит в зону компетенции оператора контактного центра, либо звонка, не требующего ответа специалиста Общества, оператор КЦ самостоятельно предоставляет клиенту необходимую информацию;

– при условии цели звонка, требующего соединения со специалистом территориального отделения (филиала), центра обслуживания клиентов, клиентского офиса ТО (филиала), оператор контактного центра уточняет адрес/ лицевой счёт клиента и переводит на компетентного в области решения проблемы сотрудника АО «Алтайэнергосбыт» по территориальному признаку (территориальное отделение (филиал), ЦОК, КО), а также предоставляет непосредственную контактную информацию данного сотрудника/ структурного подразделения Общества;

– в случае если область проблемы клиента выходит за рамки компетенции территориальных отделений (филиала), центров обслуживания клиентов, клиентских офисов ТО (филиала) Общества либо имеет другую направленность, звонок переводится на ответственного

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

сотрудника соответствующего подразделения Управления АО «Алтайэнергосбыт», также уточняется контактная информация клиента;

– при условии возникновения у оператора контактного центра сомнений в области соотношения проблемы клиента и распределения компетенций сотрудников Общества, следует взять паузу на линии, в течение которой уточнить у предполагаемого(ых) ответственного(ых) сотрудника(ов) область их компетенции и затем осуществить перевод;

– при возникновении ситуации неверного перевода клиента на сотрудника Общества, данному сотруднику следует уточнить проблему клиента и самостоятельно осуществить перевод на компетентного специалиста;

– результат каждого звонка фиксируется посредством установления соответствующего программного обеспечения;

– при приёме звонков, требующих соединения со специалистом Общества, во время, отличное от графика работы подразделений АО «Алтайэнергосбыт»: обеденное время, по истечении рабочего дня, оператор контактного центра фиксирует цель звонка, адрес клиента/ лицевой счёт, иную контактную информацию и сообщает о том, что для решения указанного вопроса связь с клиентом будет осуществлена в ближайшее время;

– в случае невозможности осуществления контакта ответственного сотрудника Общества с клиентом в указанный срок (болезнь, отпуск, иные причины) и условия отсутствия иного специалиста соответствующего структурного подразделения, способного предоставить необходимую информацию, оператор контактного центра уточняет сроки отсутствия ответственного сотрудника (у коллег, начальника подразделения) и сообщает клиенту о задержке в предоставлении интересующей его информации на соответствующий срок, но в рамках сроков, установленных действующим законодательством;

– в случае поступления звонка клиента, требующего соединения со специалистом Общества, во время, отличное от графика работы подразделений АО «Алтайэнергосбыт»: обеденное время, по истечении рабочего дня, при желании клиента самостоятельно осуществить последующий контакт с ответственным сотрудником, оператору контактного центра необходимо:

- если область проблемы клиента входит в зону компетенции территориальных отделений (филиала), центров обслуживания клиентов, клиентских офисов ТО (филиала) Общества, предоставить контактную информацию необходимого специалиста АО «Алтайэнергосбыт» и сообщить график работы данного подразделения;
- если область проблемы клиента входит в зону компетенции Управления АО «Алтайэнергосбыт», уточнить контактную информацию клиента и сообщить о том, что специалист Общества свяжется с ним в ближайшее время; в случае отказа - обозначить график работы Общества и сообщить о том, что следует перезвонить в течение рабочего дня по данному графику работы АО «Алтайэнергосбыт».

5.5.2.8. Типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами (Таблица 2):

Таблица 2 - Средняя продолжительность взаимодействия с клиентами посредством телефонной связи

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)*
Телефонное обслуживание клиента оператором	Время ожидания ответа	От 5 сек. до 12 сек.
	Приветствие, выяснение цели звонка и места проживания	От 45 сек. до 3 мин.
	Предоставление информации по запросу	От 30 сек. до 6 мин.
	Постобработка обращения	3 мин.
Телефонное обслуживание клиента специалистом	Время ожидания	От 5 сек. до 12 сек.
	Приветствие, выяснение цели звонка	От 30 сек. до 3 мин.

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)*
	Предоставление информации по запросу	От 30 сек. до 6 мин.

\*Время обслуживания клиента посредством телефонной связи может превышать указанные параметры в связи наступлением форс-мажорных обстоятельств, непредвиденных технических неполадок, специфики обращения конкретного клиента, загруженности телефонных линий и т.п.

#### 5.5.2.9. Требования к этикету общения при обслуживании клиентов по телефону

5.5.2.9.1. Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры Общества. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Общества у реальных и потенциальных клиентов и партнёров, чем содействует успеху компании. Данный сотрудник (оператор, специалист) обязан соблюдать правила этикета, уважительно относиться к клиенту и сохранять самообладание в любой ситуации.

5.5.2.9.2. Телефонный разговор следует вести таким образом, чтобы проблема каждого клиента была решена, и у него осталось позитивное впечатление о компании.

5.5.2.9.3. На входящий телефонный вызов необходимо отвечать своевременно, не позже четвертого сигнала (12 сек.) (с учётом п.5.5.2.8). При исходящих телефонных вызовах необходимо ждать ответа Клиента не менее пяти-шести сигналов (~20 сек.).

5.5.2.9.4. Сотрудник Общества должен первым поприветствовать клиента, назвать Общество и представиться.

5.5.2.9.5. В процессе общения к клиенту следует обращаться «Вы» и называть его по имени или имени отчеству, которое он указал на вопрос «Как я могу к вам обращаться?».

5.5.2.9.6. Сотрудник Общества должен использовать приёмы активного слушания, поддерживая постоянную связь с клиентом посредством вербального общения.

5.5.2.9.7. Если сотрудник не уверен, что правильно услышал что-либо в телефонном сообщении, необходимо переспросить клиента во избежание недопонимания, используя профессиональные приёмы (уточняющие вопросы, диктовка, написание под диктовку, уточнение написания и т.д.).

5.5.2.9.8. При общении с клиентом иностранные слова или профессиональные термины должны употребляться сотрудником в меру и только в тех случаях, когда он уверен в том, что клиент полностью понимает, о чём идет речь.

5.5.2.9.9. В телефонном разговоре категорически запрещается употребление «звук-паразитов», «слов-паразитов», слов в уменьшительно-ласкательной форме, просторечных или грубых выражений.

5.5.2.9.10. Сотрудник должен быть лаконичен, чётко в изложении информации, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.

5.5.2.9.11. Сотрудник не должен говорить или намекать клиенту, что его проблема незначительна, либо сравнивать его с другими клиентами, проблемы которых, на его взгляд, более значимы.

5.5.2.9.12. Сотруднику Общества запрещается предоставлять клиенту заведомо ложную информацию либо дезориентировать клиента иными способами.

5.5.2.9.13. Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемых клиенту сведений, ему необходимо перепроверить информацию или предложить альтернативный канал её получения.

5.5.2.9.14. Во избежание случайного предоставления недостоверной информации сотрудник не вправе консультировать клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

5.5.2.9.15. Сотрудник должен уважительно выслушать точку зрения клиента вне зависимости от того, разделяет он её или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания клиента.



5.5.2.9.16. При обслуживании по телефону сотрудник АО «Алтайэнергосбыт» должен учитывать особенности телефонного разговора и соблюдать следующие правила:

- говорить уверенным голосом, демонстрируя клиенту, что с ним разговаривает специалист, который может помочь;
- чётко проговаривать каждый звук, чтобы клиент не вслушивался в произносимую речь;
- спокойно дышать, что придаёт уверенности речи. Не рекомендуется перехватывать воздух посреди фразы или договаривать предложение «из последних сил»;
- придерживаться среднего темпа речи, а именно, достаточно быстрого, чтобы клиент получил максимум информации за единицу времени, и достаточно медленного, чтобы клиент мог спокойно выслушать и запомнить сказанное;
- улыбаться при разговоре с клиентом, что делает голос более мягким и приятным;
- концентрироваться на разговоре, не отвлекаться от того, что говорит клиент, и не упускать детали разговора;
- держать правильную осанку, что позволяет держать свободное и ровное дыхание, что является условием красивого голоса, и демонстрировать уверенность в интонации;
- не создавать помехи общению, исключая посторонние шумы, в том числе вздохи, сопение, бормотание, кряхтение, шуршание бумагой, стук ручки и т.д.;
- не делать лишних движений, которые влияют на интонацию и голос, а именно подбирать упавшие предметы, качаться на стуле, трясти ногой и т.д.;
- во избежание негативных моментов ставить клиента на удержание при поиске дополнительной информации;
- говорить прямо в микрофон гарнитуры/трубки, не зажимая его рукой.

5.5.2.9.17. При телефонном разговоре сотруднику запрещается:

- разговаривать с целью уточнения информации с другими сотрудниками, не включив функцию «удержания»;
- использовать раздражённые интонации;
- повышать голос;
- вести разговор «свысока»;
- употреблять фразы, указывающие на некорректное поведение клиента, например, «Не грубите мне»;
- переходить на личный стиль общения (смех, заигрывания, обсуждение посторонних вопросов).


5.5.2.9.18. При работе с жалобами (претензиями) клиентов сотруднику Общества необходимо:

- внимательно выслушать клиента и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;
- в обязательном порядке зарегистрировать жалобу (претензию);
- сообщить клиенту стандартные сроки рассмотрения жалобы (претензии);
- сообщить клиенту, что по результатам рассмотрения жалобы (претензии) с ним свяжутся;
- в конце общения необходимо поблагодарить клиента за звонок и уточнить, все ли вопросы клиента были решены.

### **5.5.3. Порядок заочного обслуживания клиентов при обработке письменных обращений**

5.5.3.1. Письменное обращение может быть направлено клиентом по адресу любого структурного подразделения АО «Алтайэнергосбыт» в зависимости от местонахождения клиента либо представлено лично.



 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

5.5.3.2. Любое письменное обращение в АО «Алтайэнергосбыт» в установленном порядке регистрируется.

5.5.3.3. После регистрации документ направляется в соответствующее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

5.5.3.4. Письменное обращение должно быть рассмотрено специалистами АО «Алтайэнергосбыт», срок ответа на обращение составляет не более 30 календарных дней, если иные сроки не установлены законодательством.

5.5.3.5. Ответ на письменное обращение клиента должен содержать конкретную информацию о сути заданного вопроса, ФИО и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

5.5.3.6. Действия по ответу на письменное обращение клиента определяются в индивидуальном порядке в следующих случаях:

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

5.5.3.7. Запросы, направляемые клиентам Общества, оформляются на фирменном бланке компании с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), фамилии и номера телефона исполнителя письма. Данный реквизит – контактная информация с целью решения вопроса, изложенного в письме.

5.5.3.8. Письменное обращение клиента не рассматривается, и ответ на обращение не даётся, если в письменном обращении не указаны контактные данные для обратной связи с клиентом (контактный телефон, факс, почтовый или электронный адрес, либо иная информация о клиенте, позволяющая идентифицировать адрес отправки ответа на обращение, например, лицевой счёт абонента).

5.5.3.9. Требования к этикету общения при обработке письменных обращений клиента

5.5.3.9.1. При составлении письма клиенту для упрощения его идентификации заполняются поля «Кому», «Копия» (при необходимости), «Тема».

5.5.3.9.2. При написании письма клиенту сотруднику следует придерживаться следующих принципов:

- Точность – указываются точные данные, на которые делаются ссылки (например, даты, регистрационный номер и тема другого письма или документа, имя файла).
- Конкретность – из письма должно быть понятно, что именно требуется от получателя. Дан ответ по сути запроса клиента.
- Лаконичность – суть проблемы должна быть изложена ясно и лаконично. Лаконичный деловой текст – это не «сухость», а экономия времени и точность мысли.

5.5.3.9.3. Если письмо содержит несколько вопросов, тем или задач, их необходимо структурировать и отделить. Сплошной текст сложно читать и можно пропустить суть письма.

5.5.3.9.4. Ответ на просьбы, изложенные в письме, должен чётко определять временные рамки (сроки, даты) решения вопросов.

5.5.3.9.5. Текст не должен содержать ошибок.

5.5.3.9.6. При необходимости цитируется текст оригинального письма.

5.5.3.9.7. При полном цитировании (если ответ на все письмо в целом) текст ответа пишется в начале письма.

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> «Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

5.5.3.9.8. Перед отправкой письма необходимо прочитать текст и убедиться в его лаконичности, точности, отсутствии ошибок.

5.5.3.9.9. Стандартное деловое письмо имеет следующую структуру:

– Обращение. Находится в «шапке» письма и содержит должность и ФИО клиента. Для официальной деловой переписки стандартным считается обращение «Уважаемый», которое пишется с большой буквы и по центру листа: «Уважаемый ...! (указывается имя и отчество)».

– Преамбула. Составляет первый абзац письма, в котором изложена его цель и причина (входящий номер и дата письма, на которое предоставляется ответ, при наличии такой информации). Прочтя преамбулу, клиент должен понять суть письма.

– Основной текст. В 2-5 абзацах должна быть изложена ситуация, озвучена просьба о конкретных действиях, либо предложен вариант разрешения вопроса. В случае необходимости/ сложности запроса клиента размер основного текста может быть увеличен.

– Заключение. Необходимо для краткого подведения итогов всего написанного и логичного завершения письма.

– Подпись. Письмо завершается подписью (должность и ФИО) отправителя.

– Отметка об исполнителе должна располагаться в левом нижнем углу последнего листа письма после подписи должностного лица, быть написана шрифтом, аналогичным шрифту основного текста, размером на 3-4 пункта меньше основного текста, и содержать следующую информацию – ФИО исполнителя, контактный телефон с указанием кода междугородней связи. Отметка об исполнителе не ставится, если исполнителем является сам отправитель.

– Приложения. Приложения являются необязательным дополнением к основному тексту письма и поэтому оформляются на отдельных листах – каждое приложение должно располагаться на своём листе.

5.5.3.9.10. При отправке письма по электронной почте должны соблюдаться следующие правила отправки:

– Не рекомендуется вкладывать в письма файлы форматов EXE, PIF, BAT, COM, CMD, SCR – многие почтовые программы или сервера блокируют такие вложения. Вложения подлежат отправке в архивированном виде (форматы ZIP, RAR).

– Допускается высылать без предупреждения вложения до 3-5 мегабайт. При вложении большего размера следует уточнить у клиента, пройдет ли такой файл через его сервер и поместится ли в почтовый ящик.

– Запрещается посылать вложения сомнительного содержания («спам»), чтобы не доставить неприятности клиенту, работающему в организации, где применяется перлюстрация почты.

## **5.5.4. Организация виртуального (интерактивного) обслуживания**

### **5.5.4.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания:**

- Интерактивное обслуживание организуется на базе официального веб-сайта Общества - [www.altaiensb.com](http://www.altaiensb.com).

- Инфраструктура интерактивного обслуживания клиентов включает в себя виртуальную приёмную (интернет-приёмную), личный кабинет клиента, иные виртуальные сервисы (в случае наличия таковых) на корпоративном веб-сайте Общества и электронную почту (e-mail).

- Интерактивное обслуживание обеспечивает:

- возможность предоставления справочной информации большому количеству клиентов;

- дополнительный способ взаимодействия клиентов, имеющих доступ в Интернет, с Обществом;

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

- информирование клиентов о новостях Общества, изменениях тарифов, изменении перечня предоставляемых услуг и т.п.;
- индивидуальный подход к каждому клиенту, благодаря предоставлению возможности ведения электронного диалога с каждым клиентом в отдельности;
- возможность дистанционной передачи показаний приборов учёта электроэнергии и осуществления онлайн-оплат.
  - Интернет-сайт предоставляет клиенту возможность:
    - провести самостоятельный поиск информации, либо задать вопрос специалисту Общества;
    - просмотреть адреса и контактную информацию территориальных отделений (филиала)/ЦОК/КО и иных структурных подразделений Общества;
    - получить иную интересующую информацию о деятельности Общества, в том числе информацию, подлежащую публикации согласно требованиям действующего законодательства;
    - дистанционно передать показания приборов учёта электроэнергии и осуществить онлайн-оплату.

5.5.4.2. Любое обращение в АО «Алтайэнергосбыт», поступившее посредством интерактивных каналов, в установленном порядке регистрируется.

#### 5.5.4.3. Организация обработки обращений

##### 5.5.4.3.1. Типовой алгоритм интерактивного обслуживания с помощью интернет-приёмной:

- Клиент может получить ответ на запрос, задав вопрос специалисту компании.
- Для того чтобы задать вопрос специалисту компании клиенту требуется заполнить автоматизированную форму.
  - Специалисты компании/ операторы контактного центра АО «Алтайэнергосбыт» производят рассмотрение писем.

- Если вопрос, заданный клиентом, не относится к сфере предоставления услуг АО «Алтайэнергосбыт», клиенту направляется ответ с благодарностью за заданный вопрос и уведомлением, что ответ не может быть предоставлен, поскольку вопрос не относится к деятельности компании;

- Общий срок рассмотрения обращений, поступивших посредством интерактивных сервисов, - не более 30 календарных дней, если иные сроки не установлены законодательством.
- Специалист компании/ оператор контактного центра направляет ответы на все поступающие вопросы клиентов. Ни один вопрос не остаётся без ответа.

##### 5.5.4.3.2. Типовой алгоритм интерактивного обслуживания с помощью e-mail:

- Обращение может быть направлено клиентом по адресу электронной почты в отдел документационного обеспечения/ контактного центра/ иных подразделений АО «Алтайэнергосбыт».

- Любое обращение посредством электронной почты, представленное по электронному адресу АО «Алтайэнергосбыт» в установленном порядке регистрируется.

- После регистрации электронное обращение направляется в соответствующее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

- Общий срок рассмотрения обращений, поступивших посредством e-mail, - не более 30 календарных дней, если иные сроки не установлены законодательством.

- Ответ на обращение предоставляется клиенту посредством электронной почты и должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, ФИО и телефон исполнителя, оформлен и подписан уполномоченным на то должностным лицом *(при необходимости согласно п.5.5.3)*.

5.5.4.3.3. Устанавливаются следующие параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с клиентами (Таблица 3):


 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

Таблица 3 - Параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с клиентами

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
<b>Интернет-приёмная</b>		
Интернет-приёмная (иные онлайн-сервисы для приёма обращений <i>(при наличии таковых)</i> )	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 30 календарных дней, если иные сроки не установлены законодательством
<b>E-mail</b>		
Обращения, направленные на электронную почту	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 30 календарных дней, если иные сроки не установлены законодательством

## 5.6. Требования к организации обратной связи с клиентами

5.6.1. По отношению клиента к компании обратная связь подразделяется на:

- активную (клиент является инициатором обратной связи);
- пассивную (компания обращается к клиенту).

5.6.2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- обращения;
- жалобы (претензии);
- предложения;
- отзывы о деятельности и пр.

5.6.3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов (включая записи в книге отзывов и предложений);
- телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
- почта;
- интернет-приёмная, иные виртуальные сервисы *(в случае наличия таковых)*;
- электронная почта.

5.6.4. Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании.

5.6.5. Для предоставления ответа используется указанный клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.


5.6.6. В целях изучения уровня удовлетворённости клиентов обслуживанием АО «Алтайэнергосбыт», оценки качества обслуживания, иных вопросов, касающихся взаимодействия клиента и Общества, компанией могут быть организованы опросы, анкетирования клиентов Общества.

## 6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ АО «АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ»

6.1. Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе компании.

6.2. Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных информационных кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнёры и сотрудники) о деятельности компании, возможных каналах связи и пр.

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

6.3. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ, социальные медиа.

6.4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым клиенту услугам, должна предоставляться ему по требованию в сроки, установленные действующим законодательством, вне зависимости от информационного канала и в удобной для клиента форме.

6.4.1. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию компании;
- перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию компании;
- перечень услуг, предоставляемых Обществом;
- размер оплаты услуг (тарифы, льготы, цены);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества (орган, организация и их местонахождение);
- время приёма и выдачи документов;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции компании;
- иные условия предоставления отдельных видов услуг (гарантийные обязательства и др.);
- иная информация, согласно п. 5.1.1.

6.4.2. Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные, заочные и виртуальные (интерактивные).

– Очные консультации могут предоставляться клиентам в офисе Управления АО «Алтайэнергосбыт», территориальных отделениях (филиале), центрах обслуживания клиентов, клиентских офисах ТО (филиала).

– Заочные консультации могут предоставляться клиентам по телефонным, электронным и почтовым каналам связи.

6.4.3. На вопросы клиента отвечают специалисты компании, операторы контактного центра.

6.4.4. Для предоставления ответов специалист/ оператор использует информационную базу и консультации с иными специалистами компании, отвечающими за сферу запроса клиента.


6.5. Предоставление клиенту информации по инициативе Общества также, как и консультации по запросу, осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

6.5.1. Очное информирование также включает информационные стенды, расположенные в структурных подразделениях АО «Алтайэнергосбыт», распространяемые рекламно-информационные материалы.

6.5.2. Заочное информирование может включать в себя процедуру обзвона клиентов, автоинформирование, почтовую рассылку, e-mail- и sms-рассылку.

## **7. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ АО «АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ»**

7.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений клиентов Общества, за сохранность данных обращений несёт каждый специалист в рамках своей компетенции.

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> <b>«Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»</b>	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

7.2. Контроль за внешним видом персонала и состоянием рабочих мест возлагается на непосредственного руководителя.


7.3. Для контроля и анализа качества обслуживания клиентов АО «Алтайэнергосбыт» в зависимости от потребностей Общества/отдельных структурных подразделений могут проводиться следующие мероприятия:

- разработка анкет для оценки качества обслуживания клиентов и его улучшения для персонала Общества;
- разработка анкет для оценки качества обслуживания и его улучшения для клиентов Общества;
- размещение на корпоративном веб-сайте интерактивных анкет, голосований;
- очный опрос клиентов;
- проведение иных исследований.

7.4. В каждом территориальном отделении (филиале), центре обслуживания клиентов, клиентском офисе ТО (филиала) Общества располагается книга отзывов и предложений.

## 8. КОНТРОЛЬ ВЕРСИЙ ДОКУМЕНТА

Номер версии	Дата создания версии	Должность Ответственного за разработку ВНД	ФИО Ответственного за разработку ВНД
1	28.11.2012	Начальник отдела маркетинга и информации	Кобец М.В.
2	23.12.2014	Начальник отдела маркетинга и информации	Брюханова А.А.
3	28.03.2016	Начальник группы маркетинга	Брюханова А.А.
4	18.08.2021	Начальник группы маркетинга	Брюханова А.А.

 <b>АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ</b>	<b>Стандарт</b> «Обслуживание клиентов АО «Алтайэнергосбыт»	<b>ЛНА-0009-4</b>
		Для внешнего использования

Приложение 1

**Сроки исполнения функций, обеспечивающих рассмотрение и обработку обращений клиентов АО «Алтайэнергосбыт»**

<b>№</b>	<b>Функция</b>	<b>Срок исполнения</b>
1	Подготовка ответа на письменное обращение клиента	не более 30 календарных дней с момента получения обращения, если иные сроки не установлены законодательством
2	Подготовка ответа на обращение клиента посредством e-mail и интернет-приёмной (иных виртуальных сервисов <i>(в случае наличия таковых)</i> )	не более 30 календарных дней с момента получения обращения, если иные сроки не установлены законодательством
3	Контакт специалиста с клиентом по запросу клиента	в течение 2 рабочих дней с момента обращения

