

НАКАЗ

«14» 10 2019 року

м.Київ

№ 1066

Про затвердження стандартів
обслуговування клієнтів

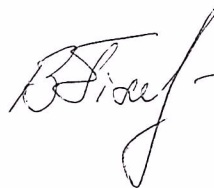
З метою якісного обслуговування клієнтів та дотримання єдиних стандартів обслуговування

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити та ввести в дію Стандарти обслуговування клієнтів ПрАТ «Київобленерго» (далі – по тексту Стандарти).
2. Менеджеру департаменту з обслуговування клієнтів ознайомити персонал з Стандартами обслуговування клієнтів ПрАТ «Київобленерго» шляхом розсилки через Outlook.
Строк виконання – 1 робочий день з моменту реєстрації цього наказу.
3. Забезпечити виконання та дотримання працівниками департаменту з обслуговування клієнтів стандартів.
4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на менеджера департаменту з обслуговування клієнтів.

Додаток: Стандарти обслуговування клієнтів ПрАТ «Київобленерго»

В.о. Генерального директора



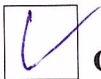
В.В. Гілевич



Київобленерго

Введено в дію:
Наказом № 1066 від
« 17 » 10 2019р.

СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПрАТ «Київобленерго»



Оригінал



Врахована копія № _____



Інформаційний екземпляр

Передача даного документу стороннім організаціям без дозволу керівництва заборонена.

Київ - 2019

 Київобленерго	СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПрАТ «Київобленерго»	
К-СТ-04/100/100-1_		
Редакція № 1	Дата вводу: <u>17.02.19</u> року	Сторінка 2 з 13

Зміст

1.	Введення та мета.....	3
2.	Терміни та визначення.....	3
3.	Загальні положення.....	5
4.	Правила очного спілкування з клієнтом.....	5
5.	Правила дистанційного обслуговування.....	7
6.	Правила ділового листування.....	9
7.	Аркуш реєстрації змін до документу.....	11
8.	Аркуш ознайомлення.....	12

Додаток №1 Алгоритм обслуговування клієнтів співробітниками ЦОК

Додаток №2 Алгоритм обслуговування клієнтів оператором колл- центру

Додаток №3 Вимоги до письмового спілкування з клієнтами

Додаток №4 Часові параметри обробки звернень*

 Київобленерго	СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПрАТ «Київобленерго»	
К-СТ-04/100/100-1_		
Редакція № 1	Дата вводу: <u>17.10.19</u> року	Сторінка 3 з 13

1. Введення та мета

1.1 Стандарти обслуговування клієнтів ПрАТ «Київобленерго» (далі – Стандарти) містять вимоги, які пред'являються до кожного співробітника, зайнятого в обслуговуванні клієнтів Товариства.

1.2 Метою цього документа є:

1.2.1 Забезпечення єдиними Стандартами всіх структурних підрозділів Товариства, що обслуговують клієнтів;

1.2.2 Закріпити єдині вимоги до якості обслуговування клієнтів в Товаристві;

1.2.3 Встановити норми та правила взаємодії з клієнтами;

1.2.4 Формування фірмового стилю Товариства в роботі з клієнтами;

1.2.5 Підвищення рівня задоволеності клієнтів якістю обслуговування;

1.2.6 Сформувати сучасну культуру обслуговування;

1.2.7 Забезпечення лояльності клієнтів та створення мотивуючих умов для рекомендацій клієнтами послуг компанії своєму оточенню;

1.2.8 Вдосконалення поведінки співробітників фронт – офісу при обслуговуванні клієнтів;

1.2.9 Надання співробітникам фронт – офісу методології, спрямованої на підвищення якості обслуговування клієнтів.

2. Терміни та визначення

2.1 **Автоінформатор** – технічна система автоматичного оповіщення великого числа клієнтів для доведення до них типової інформації по телефону, СМС або електронною поштою.

2.2 **Дистанційне обслуговування** – обслуговування клієнтів без особистого контакту із працівниками Товариства, в тому числі за допомогою телефону, СМС – повідомлень, пошти або мережі Інтернет (сайт ПрАТ «Київобленерго», соціальні мережі тощо).

2.3 **Заява** – письмове або усне звернення клієнта на адресу Товариства з проханням про сприяння реалізації закріплених в нормативно – правових актах та інших регламентуючих документах Товариства його вимог, прав та інтересів.

2.4 **Звернення** – спрямована клієнтом на адресу Товариства або посадової особи Товариства письмова або усна заява, пропозиція або скарга. Звернення може бути запитом про надання інформації тощо.

2.5 **Електронна черга** – система управління чергою, дозволяє впорядкувати процес обслуговування клієнтів. В результаті розподілу та оптимізації потоку клієнтів, електронна черга скорочує час очікування в черзі, підвищує ефективність роботи фронт – офісів.

2.6 **Клієнт** – фізичні і юридичні особи, компанії Постачальники електричної енергії, державні установи, органи місцевого самоврядування та депутати всіх рівнів, які звертаються до ПрАТ «Київобленерго» за отриманням інформації про якість надання відповідних послуг та послуг з постачання та передачі (розподілу) електричної енергії.

2.7 **Кол-центр** – далі по тексту – КЦ, це сукупність обладнання, програмного забезпечення, працівників та процесів, що забезпечують обслуговування клієнтів телефоном, обробку електронних та веб-звернень клієнтів.

2.8 **Контроль якості послуги (обслуговування)** – сукупність операцій, що включає проведення вимірів, оцінювання однієї або декількох характеристик послуги (обслуговування) та порівняння отриманих результатів з встановленими вимогами.

 Київобленерго	СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПрАТ «Київобленерго»	
К-СТ-04/100/100-1_		
Редакція № 1	Дата вводу: <i>17.10.19</i> року	Сторінка 4 з 13

2.9 **Лінійні працівники** – це працівники підрозділів Товариства, які під час виконання своїх функціональних обов'язків взаємодіють з клієнтом на об'єкті клієнта (контролери, монтери, інженери тощо).

2.10 **Особистий кабінет** – веб-сервіс, що забезпечує клієнту захищений віддалений доступ до оперативних даних про стан його особового рахунку, включаючи можливість передачі показань приладів обліку та онлайн.

2.11 **Очне обслуговування** – обслуговування клієнтів за допомогою особистого контакту із працівниками Товариства у фронт-офісі.

2.12 **Послуга** – результат безпосередньої взаємодії працівника Товариства і клієнта, а також власної діяльності Товариства за запитом клієнта, виявлення та задоволення його потреб.

2.13 **Пропозиція** – будь-яке звернення клієнта на адресу Товариства, в якому висловлюються порада, рекомендація, коментарі, подяка щодо діяльності Товариства, а також висловлюється думка щодо поліпшення діяльності підрозділів Товариства та його працівників.

2.14 **Система обслуговування клієнтів** – сукупність взаємопов'язаних процесів, трудових та інформаційних ресурсів, спрямованих на забезпечення надання клієнтам послуг належної якості.

2.15 **Скарга** – виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо постачання електричної енергії та/або надання пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) відповідного учасника роздрібного ринку електричної енергії, а також захисту законних інтересів.

2.16 **Система OPTIMA-WORKFLOW** — система управління відносинами з клієнтами, яка дозволяє обробляти інформацію про клієнтів, включаючи історію взаємодій. Дана система дозволяє зберігати та переглядати повну картину (історію) взаємовідносин клієнта з ПрАТ «Київобленерго».

2.17 **Таємний покупець** (від англ. Mystery Shopper / Secret Shopper) — метод дослідження, який застосовується як у рамках маркетингового дослідження, спрямованого на оцінку споживчого досвіду, отриманого клієнтом у процесі придбання товару або послуги, так і для вирішення організаційних завдань, наприклад, вимірювання рівня дотримання стандартів обслуговування клієнтів працівниками в організації тощо. Для збору інформації використовуються спеціально підготовлені люди (таємні покупці), які здійснюють перевірки як очні, так і по телефону, від особи потенційних / реальних клієнтів і детально доповідали про результати перевірок.

2.18 **Товариство** — ПрАТ «Київобленерго».

2.19 **Центр обслуговування клієнтів або ЦОК** — структурний підрозділ ВП, що здійснює очне обслуговування клієнтів.

2.20 **Фронт – офіс** — підрозділи Товариства, які здійснюють безпосередній контакт з клієнтами в очній або заочній формі (ЦОК, Кол – центр, ІКЦ).

2.21 **IVR** (від англ. Interactive Voice Response) — система попередньо записаних голосових повідомлень, що виконує функцію маршрутизації дзвінків всередині Кол-центру, при використанні інформації, що вводиться клієнтом на клавіатурі телефону за допомогою тонального набору.

2.22 **Абревіатури, що використовуються в цій Процедурі:**

2.22.1 **ДОК** — Департамент з обслуговування клієнтів ПрАТ «Київобленерго».

2.22.2 **ІКЦ** — Інформаційно – консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії.

 Київобленерго	СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПрАТ «Київобленерго»	
К-СТ-04/100/100-1_		
Редакція № 1	Дата вводу: <u>19.10.19</u> року	Сторінка 5 з 13

3. Загальні положення

- 3.1 Стандарти обслуговування клієнтів засновані на принципах клієнтоцентричності:
- 3.1.1 При обслуговуванні клієнта співробітник Товариства однаково ставиться до кожного клієнта незалежно від соціальної, вікової групи, зовнішнього вигляду, віросповідання або статі;
- 3.1.2 Співробітник Товариства повинен вибудовувати довгострокові відносини з клієнтом, створювати для клієнта відчуття безпеки, комфорту і професіоналізму;
- 3.1.3 Стандартне обслуговування у всіх каналах обслуговування ЦОК та КЦ.
- 3.2 Стандарти призначені для виконання персоналом всіх структурних підрозділів Товариства та підрядних організацій, що обслуговують клієнтів Товариства, а саме:
- 3.2.1 Кол-центру;
- 3.2.2 Центрів обслуговування клієнтів;
- 3.2.3 Цеху централізованого обліку (лінійний персонал).
- 3.3 Розробником Стандартів обслуговування клієнтів ПрАТ «Київобленерго» є Керівник департаменту з обслуговування клієнтів ПрАТ «Київобленерго».

4. Правила очного спілкування з клієнтом

- 4.1 Особисте спілкування з клієнтом є важливим елементом корпоративної культури Товариства. Працівник, що взаємодіє з клієнтом, є обличчям Товариства, формує відповідний імідж в очах існуючих та потенційних клієнтів та партнерів; від нього залежить сприйняття Товариства клієнтом.
- 4.2 Приймаючи клієнта, співробітник ЦОКу зобов'язаний бути ввічливим та уважним. При обслуговуванні дотримуватись алгоритму згідно Додатка №1.
- 4.3 У разі звернення декількох клієнтів одночасно до ЦОК – необхідно приділяти увагу кожному, розставляючи пріоритети, переконуватися, що кожен з клієнтів, що звернувся, залишився задоволений наданою йому інформацією і обслуговуванням, відповідальність за це несе старший спеціаліст ЦОК.
- 4.4 Під час прийому від клієнта письмового звернення працівник ЦОК зобов'язаний:
- 4.4.1 Уважно вивчити звернення клієнта;
- 4.4.2 У разі нестачі інформації, викладеної у зверненні, з'ясувати у клієнта відсутню інформацію;
- 4.4.3 Зареєструвати звернення в системі OPTiMA-WorkFlow та присвоїти вхідний номер;
- 4.4.4 Сповістити клієнта про термін розгляду його звернення.
- 4.5 Категорично забороняється в зоні обслуговування клієнтів ганьбити репутацію Товариства, його працівників, підрядних організацій та інших підприємств, вести сторонні розмови, розмовляти голосно, відлучатися без попередження відповідальних працівників в усній або письмовій формі, вживати їжу під час обслуговування клієнта, займатися сторонніми справами, не передбаченими посадовими обов'язками.
- 4.6 У разі виявлення помилок, допущених працівниками Товариства або підрядних організацій, необхідно вибачитися перед клієнтом за завдані незручності та запропонувати варіанти виходу з ситуації, що склалася, якщо таке рішення належить до його компетенції; якщо ні, то забезпечити процес виходу з ситуації, звертаючись за допомогою до керівництва - не можна залишати клієнта з невирішеним питанням.

 Київобленерго	СТАНДАРТИ ОСБЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПрАТ «Київобленерго»	
К-СТ-04/100/100-1_		
Редакція № 1	Дата вводу: <u>17.10.19</u> року	Сторінка 6 з 13

4.7 У разі виявлення помилок, допущених клієнтом, забороняється висловлювати клієнту свою оцінку щодо його дій або претензії та звинувачення. Слід чемно та доступно пояснити клієнтові правильний порядок дій.

4.8 Під час обслуговування клієнта, який подав скаргу, необхідно дотримуватися таких методів роботи:

4.8.1 Бути до клієнта уважним, навіть якщо скарга є несуттєвою або абсурдною;

4.8.2 Допомогти клієнту викласти свою скаргу, дати можливість спокійно висловитися, уточнити суть скарги;

4.8.3 Вирішувати проблему в найкоротші терміни.

4.8.4 Анонімні скарги розглядаються з метою аналізу та статистики звернень.

4.9 У випадку прояву з боку клієнта необґрунтованої агресії, неадекватної поведінки, перебування його в алкогольному / наркотичному сп'янінні, працівник фронт – офісу зобов'язаний повідомити про це свого керівника або департаменту з безпеки

4.10 Підготовка робочого місця працівника ЦОК до роботи:

4.10.1 Робоче місце повинно бути підготовлено для прийому клієнтів за 5 хвилин до встановленого початку обслуговування: робочі документи заздалегідь підготовлені і акуратно складені, на робочому місці відсутні будь – які речі, що не мають відношення до виконання функціональних обов'язків;

4.10.2 У разі використання в роботі комп'ютерних програм, вони повинні бути відкриті і готові до роботи за 5 хвилин до встановленого початку обслуговування клієнтів відповідно до графіка роботи працівника ЦОК;

4.10.3 Забороняється вживання їжі і напоїв, заняття особистими справами.

4.10.4 Звуковий сигнал мобільних телефонів повинен бути переведений в режим «без звуку». Забороняється відповідати на телефонні дзвінки на особистий мобільний телефон під час обслуговування клієнтів, окрім екстрених;

4.10.5 Якщо існує термінова необхідність використання мобільного телефону для особистих дзвінків, необхідно залишити робоче місце на нетривалий час попередньо повідомивши безпосереднього керівника.

4.11 Працівник ЦОК повинен докладати зусиль для того, щоб уникати конфліктних ситуацій, зберігати спокій та максимально сприяти їх вирішенню у разі неминучого виникнення.

4.12 Одяг працівника ЦОК, що контактує з клієнтами, має бути чистим та охайним, спокійних тонів, витриманий виключно у діловому стилі. Нижченаведений опис надається для випадків, коли у працівника ЦОК немає корпоративного одягу:

4.12.1 Костюм або спідниця, штани, жилет, піджак – однотонних темних кольорів. У теплу пору року допускаються світлі однотонні кольори. Блузи та сорочки світлих кольорів. Колготки – тілесного кольору. Взуття – темне, класичні лодочки, із закритим носком, без яскравих прикрас, на невисоких підборах (3-7 см) або взагалі без них;

4.12.2 Вид макіяжу — денний, діловий, стриманих тонів, без яскравих елементів;

4.12.3 Руки доглянуті, нігті - не довгі, колір лаку – не яскравий, однотонний, спокійний та класичні кольори; заборонені неоновий, лимонний та ультрамариновий колір, а також нейл-арт (малюнки, стрази, ліплення);

4.12.4 Запах парфумів (туалетної води, дезодоранту) не сильно виражений;

4.12.5 Волосся зібрано охайно, неприпустимі екстравагантні зачіски;

4.12.6 Не допускаються: спортивний одяг, відкриті, короткі топи / майки; спідниці, вище коліна більш ніж на 10 см; шорти;

 Київобленерго	СТАНДАРТИ ОСБЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПрАТ «Київобленерго»	
К-СТ-04/100/100-1_		
Редакція № 1	Дата вводу: <u>17.10.19</u> року	Сторінка 7 з 13

4.12.7 Не допускається спортивне, пляжне взуття, сандалі. Взуття має бути чистим та охайним, колір взуття повинен гармоніювати з одягом;

4.12.8 Працівник ЦОК, що контактує з клієнтами, повинен носити бейдж протягом усього робочого дня. Бейдж містить: логотип Товариства, прізвище, ім'я, по батькові працівника (повністю) і посада працівника;

4.12.9 Аксесуари та прикраси повинні бути не численними, не великими і не громіздкими.

5. Організація очного обслуговування

5.1 Система очного обслуговування клієнтів Товариства реалізується через відокремлені територіальні підрозділи ЦОК.

5.2 Кількість та місця розташування ЦОК визначаються, виходячи з принципу доступності очного обслуговування. Товариство при визначенні місця розташування виходить зі щільності населення, пішохідної або транспортної доступності до нього.

5.3 Вимоги до приміщення ЦОК:

5.3.1 Очне обслуговування організовується у приміщеннях, розташованих в максимально доступному для більшості населення місці. Приміщення для очного обслуговування забезпечує вільний доступ відвідувачів впродовж встановленого часу прийому клієнтів, в тому числі, осіб з обмеженими можливостями. Клієнтський зал оформлюється в єдиному корпоративному стилі та кольоровій гамі. Приміщення, в яких розташовані ЦОК, повинні бути обладнані санвузлом для клієнтів. Для безпеки співробітників ЦОК та клієнтів приміщення обладнуються: охоронною та пожежною сигналізацією, а також засобами пожежогасіння; системою відеоспостереження; системою повідомлення про виникнення надзвичайної ситуації, тривожною кнопкою.

5.3.2 Вхід та вихід (включаючи аварійний) з приміщення позначаються відповідними показниками;

5.3.3 Інформаційні показники, оформлені у єдиному корпоративному стилі, розташовуються:

- а) По дорозі від зупинок суспільного транспорту до ЦОК (стела з написом ЦОК);
- б) Біля центрального входу до приміщення: вивіска з назвою ЦОК; табличка з інформацією про режим роботи та телефони КЦ;
- в) Всередині приміщення показники напрямків для проходу; на вході до кожного з внутрішніх приміщень табличка з назвою підрозділу Товариства, посада та ПІБ (повністю) працівника Товариства (для особистого кабінету), за необхідності — перелік питань, за якими ведеться прийом.

5.4 Вимоги до обладнання ЦОК:

5.4.1 Багатоканальна телефонна лінія з виходом на корпоративний телефонний зв'язок;

5.4.2 Локальна обчислювальна мережа та можливість роботи з загальною клієнтською базою;

5.4.3 Автоматизовані робочі місця працівників, зайнятих прийомом клієнтів, з системою гарантованого електропостачання;

5.4.4 Система кондиціонування повітря в клієнтському залі;

5.4.5 Система «електронна черга», де передбачена її наявність; Система управління взаємовідносинами з клієнтами (OPTIMA-Workflow);

5.4.6 Місця для сидіння (стілці, крісла, дивани) для клієнтів;

5.4.7 Інформаційні стенди / буклети, що вміщують необхідні матеріали;

 Київобленерго	СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПрАТ «Київобленерго»	
К-СТ-04/100/100-1_		
Редакція № 1	Дата вводу: <u>17.10.19</u> року	Сторінка 8 з 13

5.4.8 Столи /стійки біля інформаційних стендів, на яких розміщена достатня кількість письмових приладів;

5.4.9 Книга відгуків та пропозицій в клієнтському залі;

5.4.10 Апарат для питної води для клієнтів та стакани, де це необхідно.

5.5 Всі приміщення повинні постійно підтримуватися в гарному стані та відповідати вимогам санітарної гігієни. Рекомендується розміщення безпечних декоративних рослин.

5.6 У приміщеннях ЦОК не повинні розміщуватися інформаційні, рекламні та інші матеріали сторонніх організацій, крім матеріалів, встановлених для розміщення керівництвом Товариства.

5.7 Прийом клієнтів організовується у кожному окремому територіальному ЦОК. Очне обслуговування проводиться в часи роботи відповідного структурного підрозділу Товариства. Припускається зміщення робочого графіку за погодженням керівництва Товариства. У випадках, якщо години прийому клієнтів не співпадають з годинами роботи ЦОК, про це повинно бути додатково вказано на вивісці біля входу до будівлі, на інформаційному стенді, розміщеному в будівлі Товариства, а також на сайті Товариства.

6. Правила дистанційного обслуговування

6.1 Система дистанційного обслуговування клієнтів Товариства включає в себе канали зв'язку: телефон (КЦ, включаючи IVR) та листування (включаючи поштове листування, електронну пошту, факсимільний зв'язок, книгу відгуків і пропозицій, форму зворотного зв'язку на сайті для клієнтів, а також комунікацію через соціальні мережі та особистий кабінет).

6.2 КЦ є єдиною централізованою довідковою службою, звернувшись до якої, клієнт може отримати інформацію про послуги за допомогою телефонного зв'язку, а також передати необхідну інформацію виконавцю послуги.

6.3 Встановлюються такі параметри функціонування КЦ:

6.3.1 Прийом викликів здійснюється цілодобово;

6.3.2 Клієнт попереджається про здійснення аудіозапису на початку телефонної розмови.

6.4 Працівники, що забезпечують дистанційне обслуговування клієнтів, повинні використовувати єдину інформаційну базу даних, за допомогою якої синхронізується їх діяльність та не допускаються повторні запити інформації від клієнта.

6.5 Відповідь клієнту відправляється тим самим каналом зв'язку, за яким він подав звернення: телефоном, факсом, електронною або звичайною поштою або каналом, який клієнт визначив для відповіді у своєму зверненні. Відповіді на звернення, подані безпосередньо до ЦОК або залишені у книзі відгуків та пропозицій, направляються клієнту звичайною поштою. Письмова відповідь (документально оформлена) надається на письмове звернення клієнта.

6.6 Під час телефонного контакту клієнт повинен отримати відповідь на своє питання. У разі, якщо працівник КЦ, що відповів на телефонний дзвінок клієнта, не може дати повну відповідь у ході розмови або підготовка інформації для клієнта вимагає деякого часу (понад 3-5 хвилини), клієнту повідомляється про це, і визначаються дата і час, коли клієнт може передзвонити для отримання точної та повної інформації (переважним є варіант, коли за погодженням з клієнтом телефонує працівник Товариства).

6.7 У разі звернення клієнта за телефоном для отримання інформації про стан особового рахунку та іншої інформації, яка носить конфіденційний характер, працівник просить клієнта представитися (назвати ПІБ повністю), назвати номер особового рахунку та адресу.

 Київобленерго	СТАНДАРТИ ОСБЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПрАТ «Київобленерго»	
К-СТ-04/100/100-1_		
Редакція № 1	Дата вводу: <u>17.10.19</u> року	Сторінка 9 з 13

за якою відкрито особовий рахунок. Надання відповіді можливо у разі, якщо клієнт називає дві критерії з вище зазначеного. У разі, якщо клієнт відмовляється відповідати на такі питання, працівник Товариства має право відмовити клієнту в наданні запитуваної інформації, посилаючись на чинний нормативний акт.

6.8 Дистанційне обслуговування клієнтів через Кол-центр відбувається згідно Додатка №2.

6.9 Типові параметри середньої та граничної тривалості взаємодії з клієнтами телефоном встановлюються згідно Додатка №3.

6.10 Під час будь-якого спілкування з клієнтом за допомогою телефонного зв'язку або у разі письмового звернення клієнтові може бути надана або загальнодоступна інформація з питань енергопостачання або інформація, що стосується його взаємовідносин з Товариством. Інформація про взаємини між Товариством та клієнтом є суворо конфіденційною та третім особам надаватися не може.

6.11 Письмове звернення може бути направлено клієнтом поштою, електронною поштою, факсимільним зв'язком, через соціальні мережі, надано особисто до будь-якого ЦОК Товариства або залишено в книзі відгуків та пропозицій.

6.12 Усі письмові звернення, які надходять до Товариства, реєструються та обробляються в порядку, встановленому в Товаристві. Фахівці Товариства перевіряють повноту наданих відомостей і, якщо даних недостатньо, контактують з клієнтом одним із зазначених ним каналів зв'язку для уточнення інформації та узгодження часу прийняття подальших заходів щодо звернення. Стандарти підготовки відповіді клієнту надано у Додатку №3.

6.13 Дії за письмовим зверненням клієнта не виконуються у таких випадках:

6.13.1 Якщо письмове звернення містить нецензурні або образливі вирази, загрози життю, здоров'ю та майну працівника Товариства, а також членів його сім'ї;

6.13.2 Якщо в письмовому зверненні клієнта міститься питання, на яке клієнтові вже була надана відповідь по суті у зв'язку з раніше направленим зверненням, і при цьому у зверненні не наводяться нові доводи чи обставини, рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник підрозділу, до якого звернення направлено, про що повідомляється особі, яка подала звернення;

6.13.3 Письмове звернення клієнта не розглядається і відповідь на звернення не надається, якщо в письмовому зверненні не наведені контактні дані клієнта, як мінімум – адреса та ПІБ.

6.14 Типові параметри граничної тривалості обробки письмових звернень встановлюються згідно Додатка №4.

7. Правила ділового листування

7.1 Ділове листування, як і будь-яка інша форма взаємодії людей, заснована на низці етичних правил і норм, головне з яких - коректність і повага до партнера. Навіть якщо метою листа є вислів претензії, його текст не повинен містити брутальних слів і некоректних виразів.

7.2 У ході складання електронного листа для спрощення його ідентифікації слід заповнювати поля «Кому», «Копія» (за необхідності), «Тема».

7.3 Якщо лист містить декілька питань, тем або завдань, їх необхідно структурувати і відокремити абзацами. Суцільний текст складно читати і можна втратити основну думку листа.

7.4 Відповідь на прохання, викладені у листі, повинна чітко визначати тимчасові рамки (терміни, дати) вирішення питань.

 Київобленерго	СТАНДАРТИ ОСБЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПрАТ «Київобленерго»	
К-СТ-04/100/100-1_		
Редакція № 1	Дата вводу: <u>17.10.19</u> року	Сторінка 10 з 13

7.5 Перед відправкою текст повинен бути перевірений на наявність граматичних, орфографічних та друкарських помилок, і тільки після їх усунення, відправлений адресату.

7.6 У разі відправки листа електронною поштою забороняється вкладати в листи файли форматів EXE, PIF, BAT, COM, CMD, SCR - численні поштові клієнти або сервера блокують такі вкладення, і адресат їх не прочитає. Вкладення слід заархівувати (zip, rar) і в такому вигляді відправляти адресату.

7.7 Висилати без попередження вкладення до 3-5 мегабайт дозволено. У разі вкладення більшого розміру варто уточнити у одержувача, чи пройде такий файл через його сервер і чи поміститься в поштову скриньку.

7.8 У разі, якщо вкладення містить конфіденційну інформацію, архів має бути з паролем, який відсилається окремим листом.

7.9 Забороняється посилати вкладення сумнівного змісту (spam).

7.10 Наявність підпису в електронному листі обов'язкова. Підпис не повинен перевищувати 5-6 рядків. Він повинен включати в себе ПІБ виконавця (повністю), номер телефону, адресу електронної пошти, назву Товариства, а також адресу сайту для клієнтів www.koe.vsei.ua

7.11 Перед відправкою листа необхідно прочитати текст та переконатися в його лаконічності, точності, відсутності граматичних, орфографічних, друкарських помилок, а також перевірити наявність необхідних адресатів.

Керівник Департаменту
з обслуговування клієнтів



Р.О.Кочерга

