

ТОО «Алматинские тепловые сети»		Стандарт предприятия Правила обслуживания потребителей ТОО «Алматинские тепловые сети»	
СТП - <u>10</u> - 2019 г	Редакция №1	Дата вступления в силу: « <u>19</u> » <u>11</u> 2019 г.	

Утверждаю
Генеральный директор
ТОО «Алматинские тепловые сети»
Бейсенбинов К.И.
 «19» 11 2019 г.



СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ
Правила обслуживания потребителей
ТОО «Алматинские тепловые сети»

Согласовано:

Должность

Коммерческий директор
 Начальник УРП
 Начальник ПЭУ
 Начальник ЮО
 Начальник ССМК
 Начальник ОТиТБ
 Начальник УРТЭ

Разработчики:

Начальник ЦОП «Орталык»
 Начальник ЦОП «Шығыс»
 Начальник ЦОП «Батыс»

ФИО

Кулатаев Б.К.
 Бугаева Л.Г.
 Асубаев Б.С.
 Чиканаев Т.К.
 Кемельбаева К.С.
 Боревич О.В.
 Айткожаева Р.М.

Фоменко О.Е.
 Буралкиева М.А.
 Орумбеков Г.Е.

Подпись

Дата

19.11.2019
14.11.2019
15.11.2019
12.11.2019
18.11.2019
07.11.2019
13.11.2019
07.11.2019
07.11.2019
07.11.2019

Содержание

Раздел 1. Общие положения	3
1.1. Назначение	3
1.2. Область применения	3
1.3. Нормативные ссылки	3
1.4. Обозначения и сокращения	4
1.5. Термины и определения	4
1.6. Ответственность	5
Раздел 2. Правила обслуживания потребителей	6
2.1. Основные принципы взаимодействия с потребителями	6
2.2. Основные требования к приему потребителей	6
2.3. Основные услуги, предоставляемые потребителям	9
2.4. Формирование платежных документов, счетов-фактур за потребленную тепловую энергию	9
2.5. Корректировка отопляемой площади, количество проживающих, слиянии и закрытии лицевого счетов	10
2.6. Перерасчет начислений за тепловую энергию	10
2.7. Отработка актов изъятия, допуска и технического осмотра ПУТЭ	11
2.8. Отработка входящей корреспонденции	11
2.9. Записи	11
2.10. Критерии результативности	12
2.11. Мероприятия, по оценке удовлетворенности потребителей	13
Раздел 3. Заключительная часть	13
Приложение №1	14
Приложение №2	15
Приложение №3	17
Приложение №4	18
Приложение №5	19
Приложение №6 / Форма 1	20
Приложение №6 / Форма 2	21
Приложение №6 / Форма 3	22
Приложение №6 / Форма 4	23
Приложение №6 / Форма 5	24
Приложение №6 / Форма 6	25
Приложение №7	26
Приложение №8	27
Приложение №9	28
Приложение №10	28
Лист ознакомления	29

Раздел 1. Общие положения

1.1. Назначение

1. Настоящий Стандарт Предприятия Правила обслуживания потребителей ТОО «Алматынские тепловые сети» (далее – Стандарт Предприятия) является одним из документов системы менеджмента, действующей в ТОО «Алматынские тепловые сети» (далее – Предприятие или ТОО «АлТС»).

2. Настоящий Стандарт Предприятия является внутренним нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями тепловой энергии при оказании услуг в сфере теплоснабжения.

3. Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- 1) организации процесса централизованного обслуживания потребителей услуг;
- 2) процессам очного и заочного взаимодействия с потребителями услуг - реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- 3) этикету обслуживания потребителей услуг;
- 4) анализ потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки обращений;
- 5) оценка степени удовлетворенности качеством услуг и обслуживания;
- 6) осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям;
- 7) обеспечение информированности потребителей.

4. Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством оказываемых предприятием услуг и качеством обслуживания:

- 1) уменьшения времени решения вопросов;
- 2) оптимизации затрат потребителей и предприятий на теплоэнергию;
- 3) создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту.

1.2. Область применения

5. Действие Стандарта Предприятия распространяется на взаимоотношения с потребителями – физическими и юридическими лицами.

6. Требования данного документа являются обязательными для исполнения всеми сотрудниками Предприятия по своему направлению, в частности для подразделений Центров обслуживания потребителей (далее – ЦОП): ЦОП «Орталық», ЦОП «Батыс», ЦОП «Шығыс».

1.3. Нормативные ссылки

7. Настоящий Стандарт разработан с учетом требований следующих нормативных документов:

- Гражданский кодекс РК;
- Гражданско-процессуальный кодекс РК;
- Закон РК «О жилищных отношениях»;
- Закон РК «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»;
- Закон РК «О естественных монополиях и регулируемых рынках»;
- Закон РК «Об электроэнергетике»;
- Закон РК «Об энергосбережении и повышении энергоэффективности»;
- Правила предоставления коммунальных услуг;
- Правила пользования тепловой энергией;
- Правил техники безопасности;
- Правил технической эксплуатации тепловых сетей;

- Правила охраны объектов тепловых сетей;
- Правил пользования тепловой энергией;
- Правила учета тепловой энергии и теплоносителя;
- Технические требования к объектам теплоснабжения;
- Строительные нормы и правила РК – СНиП РК 4.01-41;
- Трудовой кодекс Республики Казахстан;
- Организационная структура, штатное расписание ТОО «Алматинские тепловые сети».

Примечание: Список и действующие редакции нормативных документов, относящихся к деятельности Предприятия, определяются в соответствии с утверждаемыми и актуализируемыми на постоянной основе перечнями внешней нормативной документации Предприятия: перечнем законодательных, иных нормативно – правовых и отраслевых руководящих документов и перечнем нормативных документов ТОО «АлТС».

1.4. Обозначения и сокращения

8. В настоящем Стандарте применяются обозначения и сокращения, приведенные в таблице:

№ п/п	Обозначения и сокращения	Полное название приведенных обозначений и сокращений
1.	СП	Структурное подразделение
2.	СТП	Стандарт Предприятия
3.	ЦОП	Центр обслуживания потребителей
4.	СРТЭ	Служба по реализации тепловой энергии
5.	ЭР	Эксплуатационный район
6.	СКПУТЭ	Служба контроля приборов учёта тепловой энергии
7.	ССМК	Сектор системы менеджмента качества
8.	ОДО	Отдел документационного обеспечения
9.	ДКРЕМ	Департамента комитета по регулированию естественных монополий
10.	ТК РК	Трудовой кодекс Республики Казахстан
11.	ИПУ ГВС	Индивидуальный прибор учёта горячего водоснабжения
12.	ПУТЭ	Прибор учета тепловой энергии
13.	ГВС	Горячее водоснабжение
14.	АСЭД	Автоматизированная система электронного документооборота
15.	ALSEKO/ HEAT	Автоматизированная информационная система по работе с абонентами
16.	БД	База данных
17.	ПО	Программное обеспечение
18.	ИС «РАДИ»	Информационная система регистрации актов допуска изъятия
19.	ЛЭРС	Лаборатория ЭнергоРесурсСбережения
20.	ТУ	Технические условия
21.	ТО	Технический осмотр
22.	ППТЭ	Правила пользования тепловой энергией
23.	ПТБ	Правила техники безопасности
24.	ПУТЭТ	Правила учета тепловой энергии и теплоносителя
25.	АИ	Акт изъятия
26.	АД	Акт допуска
27.	ВНД	Внутренний нормативный документ

1.5. Термины и определения

9. В настоящем Стандарте Предприятия использованы следующие термины, определения которых соответствуют тем, которые использованы в вышеуказанных нормативных ссылках:

Предприятие – ТОО «Алматинские тепловые сети».

Центр обслуживания потребителей (ЦОП) – организационная единица, предназначенная

для очного приема обращений потребителей (заявителей) по вопросам теплоснабжения, осуществления платежей, создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания.

Жалоба – направленное потребителем в адрес Предприятия или должностного лица Предприятия письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

Потребитель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее пользование тепловой энергией. Заявитель (физическое или юридическое лицо) становится потребителем услуг при заключении с ней договора оказания услуг по теплоснабжению.

Обращение – направленное потребителем в адрес должностного лица Предприятия письменное или устное заявление по вопросам деятельности Предприятия. К обращениям относятся следующие категории: жалоба (претензия); запрос справочной информации /консультации; заявка на оказание услуг потребителям; отзыв потребителя о деятельности Предприятия; предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания.

Обратная связь – процесс получения информации от потребителя, содержащей его мнение о деятельности Предприятия, качестве предоставленных услуг или качестве обслуживания сотрудниками Предприятия.

Опрос (анкетирование) – метод сбора первичной информации путем опроса потребителей.

Отзыв – обращения потребителей услуг, которые содержат оценку предоставленных услуг, качества обслуживания сотрудниками Предприятия, а также других компонентов обслуживания.

Call-центр – совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания потребителей по телефону.

Заочное обслуживание – обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками Предприятия, в том числе через Call -центр, канцелярию (письменное обращение), электронная почта и сайт Предприятия.

Очное обслуживание – обслуживание потребителей посредством личного контакта с сотрудниками Предприятия.

Персональные данные потребителя услуг – информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации лицу (субъекту персональных данных). К персональной информации относятся данные: фамилия, имя, отчество потребителя, ИНН, адрес (по прописке и фактического проживания), адрес электронной почты, номер телефона и факса.

Цели в области качества – то, чего добиваются или к чему стремятся, относящееся к качеству.

Результативность – степень, в какой реализована запланированная деятельность и достигнуты запланированные результаты.

Оценка результативности – процесс обеспечения управленческих решений, относящихся к результативности Предприятия, путем выбора показателей, сбора и анализа данных, оценки информации по критериям результативности, подготовки отчетности и обмена информацией, а также периодического пересмотра и совершенствования этого процесса.

Корректирующее действие - действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

План действий - деятельность с распределением ответственности и определенным началом, и концом.

1.6. Ответственность

10. Ответственность за разработку и управление настоящего Стандарта Предприятия в соответствии с требованиями действующих стандартов Предприятия несут начальник Управления реализации тепловой энергии, начальник Службы реализации тепловой энергии и начальники ЦОП «Орталық», «Шығыс», «Батыс».

11. Ответственность за выполнение требований настоящего Стандарта Предприятия несут работники, участвующие в процессе реализации тепловой энергии, каждый по своему направлению структурного подразделения и определенные должностными инструкциями и иными нормативными документами Предприятия, в частности настоящим документом.

Раздел 2. Правила обслуживания потребителей

2.1. Основные принципы взаимодействия с потребителями

12. Основные принципы взаимодействия ЦОП с потребителями:

- 1) соблюдение прав и законных интересов потребителей услуг тепловой энергии;
- 2) оказание услуг потребителям без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным признакам;
- 3) недопустимость проявления коррупционных правонарушений, трайбализма, бюрократизма, волокиты при оказании информационных услуг физическим и (или) юридическим лицам;
- 4) удовлетворение индивидуальных требований каждого потребителя в сфере оказания информационных услуг;
- 5) непрерывное совершенствование процесса оказания информационных услуг потребителям тепловой энергии, в соответствии с развитием новых технологий в сфере оказания информационных услуг;
- 6) обеспечение защиты персональных данных потребителя подразумевая, что Предприятие использует полученную от потребителей персональную информацию, такую как фамилия, имя, отчество потребителя, ИНН, адрес, адрес электронной почты, номер телефона и факса, исключительно с целью предоставления и улучшения услуг, информационного наполнения базы данных и коммуникаций в сфере теплоснабжения.

2.2. Основные требования к приему потребителей

13. Основные требования к сотрудникам ЦОП, непосредственно работающим с потребителями, включают:

- 1) стремление сформировать у потребителей ощущение высокой культуры обслуживания, стабильности и надежности Предприятия;
- 2) проявление внимательности, уважения, доброжелательности и приветливости к потребителю;
- 3) предоставление максимально полной информации потребителю, касательно услуг Предприятия в соответствии с правилами и установленными требованиями качества обслуживания;
- 4) при возникновении внештатных/конфликтных ситуаций в процессе взаимодействия с потребителем, немедленно ставить об этом в известность начальника ЦОП;
- 5) в процессе работы с потребителем без ошибок и искажений вносить полученную информацию в базу данных Предприятия.
- 6) на протяжении всего обслуживания потребителя, сотрудники ЦОП должны проявлять уважение и доброжелательность, создавать у потребителя непредвзятое впечатление о том, что ему всегда рады;
- 7) основные требования к приему потребителей приведены в нижеследующих таблицах:

Требования к сотруднику ЦОП	
Поведение сотрудника	<ul style="list-style-type: none"> • Обладает навыками убеждения, ведет себя уверенно; • Демонстрирует доброжелательность: улыбка, интонация, открытая невербалика, всегда вежлив, приветлив, коммуникабелен; • Проявляет к потребителю искреннее внимание и уважение; • Обращает внимание не только на слова, но и на интонацию, мимику, жесты, разбирается в языке тела, жестов, поз; • Не демонстрирует потребителю свое нетерпение, раздражение, плохое настроение; • Проявляет выдержку и такт.
Внешний вид сотрудника	<ul style="list-style-type: none"> • Одежда сотрудника должна быть опрятной, аккуратной, выглаженной, без ярко выраженных рисунков и тонов. Основные принципы: сдержанность и умеренность. Обязательно должны быть прикрыты области плеч, живота, поясницы. • Макияж у женщин должен быть неярким, приближенным к естественному. Волосы должны быть собраны в аккуратную прическу, чистыми и аккуратно уложенными. Если волосы длиннее, следует собирать их на затылке, мужчины должны быть аккуратно подстрижены, чисто выбриты. • Применение дезодоранта для тела обязательно. Аромат парфюма должен быть ненавязчивым и слегка уловимым. • Необходимо следить за свежестью дыхания, особенно курящим. • Маникюр не должен быть вызывающим. Руки и ногти должны быть ухоженными. • Ювелирные украшения должны быть скромные, запах парфюмерии нейтральный, либо легкий. • Обувь должна быть чистая.
Конфиденциальность	<ul style="list-style-type: none"> • Соблюдает требования нормативных правовых актов РК и внутренних нормативных документов Предприятия в части конфиденциальности информации; • Хранит документы в ящиках стола или в специальных шкафах; • Не допускает просмотра потребителями и работниками, не относящихся к обслуживаемому потребителю, конфиденциальных документов/материалов; • Во время встречи и обслуживания не проговаривает громко личную информацию, касающуюся потребителя, кроме как по личной его просьбе (например, когда у него есть физические недостатки органов слуха и зрения).
Культура речи	<ul style="list-style-type: none"> • Говорит на правильном литературном языке (не использует жаргонные слова, слова-паразиты); • Отчетливо и разборчиво произносит слова, четко формулирует свои мысли, проверяя понимание сказанного и поясняя непонятное, придерживаясь среднего темпа речи, мысль потребителя должна обязательно успевать за речью сотрудника; • Использует короткие предложения и избегает запутанных словесных оборотов; • Обязательно поясняет значение профессиональных терминов.

Установление контакта с потребителями и выяснение потребностей															
Общение с потребителями	<ul style="list-style-type: none"> • Обращается к потребителю по имени и отчеству (имени), в зависимости от того, как представился потребитель (имя потребителя можно для верности запоминания зафиксировать в блокноте); • К каждому потребителю имеет индивидуальный подход; • Требовательным потребителям уделяет особое внимание; • Стремится понять интересы и нужды потребителя, вызвать у него доверие; • Умеет слушать потребителя (умение слушать – ключ к успеху в продажах) – это позволяет завоевать доверие потребителя, преодолеть сопротивление, неуверенность, страх. 														
Грамотность	<p>Исключение из лексикона следующего сленга. Существует перечень фраз, которые не желательно использовать при разговоре с потребителем, чтобы соблюсти стандарты общения:</p> <table border="0"> <tr> <td>я Вас понимаю...</td> <td>я понимаю ситуацию ...</td> </tr> <tr> <td>Да, но ...</td> <td>Однако; хотя ...</td> </tr> <tr> <td>Вы не поняли ...</td> <td>Позвольте повторить еще раз ...</td> </tr> <tr> <td>Проблемы...</td> <td>Трудности ...</td> </tr> <tr> <td>Вы ДОЛЖНЫ...</td> <td>Вам СЛЕДУЕТ...</td> </tr> <tr> <td>Не могли бы Вы...</td> <td>Попрошу Вас ...</td> </tr> <tr> <td>дело в том, что....</td> <td>таким образом...</td> </tr> </table>	я Вас понимаю...	я понимаю ситуацию ...	Да, но ...	Однако; хотя ...	Вы не поняли ...	Позвольте повторить еще раз ...	Проблемы...	Трудности ...	Вы ДОЛЖНЫ...	Вам СЛЕДУЕТ...	Не могли бы Вы...	Попрошу Вас ...	дело в том, что....	таким образом...
я Вас понимаю...	я понимаю ситуацию ...														
Да, но ...	Однако; хотя ...														
Вы не поняли ...	Позвольте повторить еще раз ...														
Проблемы...	Трудности ...														
Вы ДОЛЖНЫ...	Вам СЛЕДУЕТ...														
Не могли бы Вы...	Попрошу Вас ...														
дело в том, что....	таким образом...														

	<p>Что? Еще раз ... Вот смотрите ... Деньги Я не в курсе... Вы ошибаетесь ... Ну да... ЖАЛОБА Что там у Вас? Не факт...</p>	<p>Повторите, пожалуйста... Обратите внимание ... Средства Я уточню... Хотелось бы уточнить детали. Да все правильно ЗАЯВКА Чем я могу Вам помочь? /чем могу быть полезным? Скорее всего, произошло недоразумение...</p>
<p>Работа с вопросами и возражениями</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Стараются максимально полно ответить на все вопросы потребителя; • При возникновении возражений у потребителя общается бесконфликтно; • Не использует слова и действия, которые способствуют возникновению конфликта; • Стараются выяснить причину и аргументировать возражение потребителя; • Проявляет уважение к мнению потребителя; • Не вступает в полемику с потребителем, спокойно реагирует на критику. 	<p>Фразы условного согласия: Возможно...; Встречается такое мнение; Иногда говорят...; На первый взгляд так может показаться; Да, это так и ... Фразы перехода: именно поэтому ...; примите во внимание...; в то же время ...; вместе с тем ...</p>
<p>При разговоре с потребителем</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставляет корректную информацию на вопрос потребителя и при необходимости ссылается на нормы действующего законодательства Республики Казахстан; • Отказывает в предоставлении информационной услуги, если: - запрашиваемая потребителем услуга не связана с услугами Организации; • Не предоставляет информацию по третьим лицам, в целях соблюдения Закона «О персональных данных и их защите»; • Приостанавливает обслуживание в случае оскорблений личности, угрозы жизни, неадекватного поведения потребителя, а также при обращении потребителя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. 	
<p>Завершение разговора</p>	<p>Сотрудник всегда:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Резюмирует основные моменты разговора в зависимости от цели. • После предоставления услуги, уточняет у потребителя – есть ли у него дополнительные вопросы, напоминает о важных моментах; • Благодарит потребителя, тепло прощается. <p>Важно!!! Нельзя оставлять вопрос потребителя незавершенным.</p>	<p>Примеры фраз: «Спасибо за доверие!»; «Всего доброго!»; «Будем рады сотрудничеству! До свидания!» «Хорошего дня!».</p>

Сотрудникам запрещается	
<p>Во время разговора с потребителями</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Использовать обращения «женщина», «мужчина», «девушка» и т.п., обращаться к потребителю на «Ты»; • Повышать тон, подвергать сомнению право потребителя на собственное мнение; • Комментировать компетенцию потребителя; • Общаться с потребителем раздраженно, снисходительно, свысока; • Поддерживать дискуссии на отвлеченные темы, не имеющие отношения к обсуждаемому возражению; • Реагировать на эмоциональные выпады потребителя; • Фамильярничать с потребителем. • Жевать жевательную резинку; • Принимать пищу во время разговора; • Спорить с потребителем; • Грубить потребителю; • Быть категоричным, перебивать, хамить, игнорировать потребителя; • Не закончив работу с одним потребителем, переключаться на другого; • Ставить потребителя в неловкое положение, вынуждая его оправдываться или извиняться; • Отрицательно отзываться о Предприятии.

Правила поведения сотрудника	
При возникновении нестандартной/конфликтной ситуации с потребителями	<ul style="list-style-type: none"> • Помните, что при возникновении нестандартной/конфликтной ситуации, Вы для потребителя являетесь лицом/официальным представителем Предприятия; • Обязательно предоставьте возможность потребителю высказаться! Не перебивайте его, не пытайтесь перекричать! • Акцентируйте свое внимание на решении проблемы, а не на личности потребителя; • Извинитесь (если вина Ваша) или обратитесь к нему по имени/отчеству; • Определите суть проблемы, выясните, чем именно не доволен потребитель; • Определите, что именно вы можете сделать, чтобы решить проблему потребителя. Предложите вариант решения потребителю; • Если потребитель не согласен с вашим предложением, соедините с непосредственным руководителем для решения нестандартной/конфликтной ситуации, либо, предложите потребителю написать официальный запрос, направив при этом потребителя в канцелярию

2.3. Основные услуги, предоставляемые потребителям

14. Основные услуги ЦОП:

1) выполнение разъяснительной работы с потребителями о порядке начисления и проведения оплаты, оформления и представления документов для произведения начислений оплаты, необходимости внесения своевременной и полной оплаты за отпущенную энергию и соблюдения всех требований, правил пользования энергией для обеспечения непрерывного и качественного энергоснабжения, причинах отключений и ограничения энергоснабжения;

2) информирование потребителей о принятых решениях по заявлениям (жалобам), об изменении тарифов и по другим вопросам энергоснабжения и энергопотребления;

3) определение объемов потребления тепловой энергии в натуральном и денежном выражении объектами, самовольно подключившимися к тепловой сети Предприятия, нарушившими требования правил пользования и правил учета тепловой энергии;

4) ведение переговоров с потребителями тепловой энергии по вопросу дебиторской задолженности и принятию гарантийных писем и документов для реструктуризации, подготовка ответов на обращение потребителей;

5) внесение в базу данных информации о гарантийных письмах и принятых документов для реструктуризации;

6) внесение в базу данных показания по ПУТЭ и ИПУ ГВС;

7) формирование платежных документов, счетов-фактур за потребленную тепловую энергию (Карта процесса - Приложение №1);

8) корректировка отопливаемой площади, количество проживающих, слиянии и закрытии лицевого счетов (Карта процесса - Приложение №2);

9) расчет и перерасчет начислений за тепловую энергию (Карта процесса - Приложение №3);

10) отработка актов изъятия, допуска и технического осмотра ПУТЭ (Карта процесса - Приложение №4);

11) отработка входящей корреспонденции (Карта процесса - Приложение №5).

2.4. Формирование платежных документов, счетов-фактур за потребленную тепловую энергию

15. Платежный документ формируется по базе ALSEKO/HEAT для физических и юридических лиц:

1) ведущим инженером (по вопросам ПУТЭ) проводится анализ данных потребителей и формируется маршрутный лист;

2) маршрутный лист выдается инженеру 1 категории для снятия показаний ПУТЭ;

3) проводится анализ соответствия прикрепления объекта к ПУТЭ и все данные (показания) вносятся в базу данных;

- 4) при обнаружении несоответствия ЭР составляются Акты обследования (отключения / подключения);
 - 5) главным специалистом формируется 1-ая версия платежных документов и формируется предварительная сумма начислений;
 - 6) после проводится окончательный анализ корректировки начисления;
 - 7) платежный документ распечатывается и отправляется для оплаты потребителю;
 - 8) по базе данных инженером 2 кат. контролируется оплата;
 - 9) в случае не оплаты, выдается досудебное уведомление, после формируется задание на отключение ЭР или составляется договор реструктуризации;
16. Карта процесса представлена в Приложении №1.

2.5. Корректировка отопливаемой площади, количество проживающих, слиянии и закрытии лицевого счетов

17. Корректировка отопливаемой площади, количество проживающих, слиянии и закрытии лицевых счетов, включает:
- 1) письменное обращение потребителя, зарегистрированное в канцелярии ТОО «АлТС» - заявление с предоставлением пакета документов;
 - 2) отправляется служебная записка на ЭР, направляется инспектор для обследования объекта и составляется Акт;
 - 3) при полном пакете правоустанавливающих документов и при наличии задолженности старого владельца в БД Алсеко - готовится удовлетворительное письмо о разделении задолженности;
 - 4) при не полном пакете правоустанавливающих документов или при отсутствии задолженности старого владельца в БД Алсеко - отказное письмо с пояснениями;
 - 5) анализ и отработка полученной информации с занесением в БД «Алсеко»;
18. Карта процесса представлена в Приложении №2.

2.6. Перерасчет начислений за тепловую энергию

19. Перерасчет начислений за тепловую энергию включает:
- 1) заявление о перерасчете начислений за тепловую энергию:
 - сбор информации по обращению, при необходимости дополнительной информации по потребителю направляется служебная записка в ЭР;
 - обследование объекта инспектором с составлением Акта;
 - отработка полученной информации с занесением в БД Алсеко;
 - подготовка ответа потребителю, формирование исходящего письма.
 - 2) заявление о перерасчете начислений за тепловую энергию в связи с отсутствием показаний ИПУ, ПУТЭ:
 - проверка в БД Алсеко на наличие показаний по приборам;
 - отправляется служебная записка в СКПУТЭ;
 - проверка показаний по прибору в ПО ЛЭРС;
 - отработка полученной информации с занесением в БД «Алсеко»;
 - расчет по внесенным показаниям, перерасчет;
 - подготовка ответа потребителю, формирование исходящего письма.
 - 3) заявление о предоставлении счет-фактур, акта сверки, акта выполненных работ за определенный период:
 - регистрация письма;
 - исходящее письмо с предоставлением запрашиваемых документов.
20. Карта процесса представлена в Приложении №3.

2.7. Обработка актов изъятия, допуска и технического осмотра ПУТЭ

21. Оформление и обработка Акта допуска, изъятия и технического осмотра ПУТЭ включает:

- 1) оформление заявки (Call center; АСЭД ТОО «АлТС», ЛЭРС учёта, ИС «РАДИ»);
 - 2) выдача маршрутных листов;
 - 3) выезд инженера 1 категории на объект с предварительным согласованием с Потребителем;
 - 4) инженером 1 категории производится обследование ПУТЭ;
 - 5) при исправном состоянии, выписывается Акт допуска в эксплуатацию / или Акт технического осмотра;
 - 6) в случае неисправности ПУТЭ выписывается Акт изъятия из эксплуатации;
 - 7) занесение данных актов в БД «Алсеко».
22. Карта процесса представлена в Приложении №4.

2.8. Обработка входящей корреспонденции

23. Своевременная обработка входящей корреспонденции включает:

- 4) письменное обращение потребителя, зарегистрированное в канцелярии ТОО «АлТС»;
 - 5) сбор информации по обращению;
 - 6) при необходимости дополнительной информации по потребителю направляется служебная записка в ЭР;
 - 7) анализ и обработка полученной информации с занесением в БД «Алсеко»;
 - 8) подготовка ответа потребителю, формирование исходящего письма.
24. Карта процесса представлена в Приложении №5.

2.9. Записи

25. В таблице приведены записи, которые формируются в процессе и должны управляться в соответствии с требованиями СМК:

№ п/п	Наименование	Форма записей	Ответственность за ведение записей	Периодичность составления записи
1.	Корректировки в базе данных по оформленным договорам с потребителями	БД «Алсеко»	Ведущий инженер	Ежедневно
2.	Акт изъятия допуска в эксплуатацию узла учета т/эн., записи регистрации актов в БД «Алсеко»	Приложение 6 Форма 1	Ведущий инженер	Ежедневно
3.	Акт изъятия счетчика горячей воды в квартире собственника, записи в БД «Алсеко»	Приложение 6 Форма 2	Ведущий инженер	Ежедневно
4.	Акт технического осмотра узла учета т/эн, записи регистрации актов в БД «Алсеко»	Приложение 6 Форма 3	Ведущий инженер	Ежедневно
5.	Акты технического осмотра индивидуальных приборов учета горячей воды, записи в БД «Алсеко»	Приложение 6 Форма 4	Ведущий инженер	Ежедневно
6.	Акт допуска в эксплуатацию узла учета т/эн., записи регистрации актов в БД «Алсеко»	Приложение 6 Форма 5	Ведущий инженер	Ежедневно

7.	Акт допуска счетчика горячей воды в квартире собственника, записи в БД «Алсеко»	Приложение 6 Форма 6	Ведущий инженер	Ежедневно
8.	Учет потребления тепловой энергии у потребителей с ОПУ, оснащенных модемной связью	Программа ЛЭРС учет	Ведущий инженер	Ежедневно
9.	Дело жилого дома (Лицевые счета потребителей в абонентской базе)	БД «Алсеко»	Ведущий инженер	Ежедневно
10.	Отчет о проделанной работе сотрудников ЦОП	Приложение 7	Ведущий инженер	Ежедневно
11.	Отчет по внесению показаний ПУТЭ	Приложение 8	Ведущий инженер	Ежедневно
12.	Счета-квитанции и счета на оплату (Публичный договор, частные жилые дома, ИП)	БД «Алсеко»	Ведущий инженер	Ежедневно
13.	Контроль поступления платежей, выписки по банковским счетам (Публичный договор, частные жилые дома, ИП)	БД «Алсеко»	Ведущий инженер	Ежедневно
14.	Счета-фактуры, платежные требования-поручения, реестр платежных требований поручений и счетов-фактур, выписки по банковским счетам, реестр приходно-кассовых ордеров (индивидуальные договоры)	БД «Алсеко» Бухгалтерия 1С8	Ведущий инженер	1 раз в месяц
15.	Корректировки данных потребителей в БД «Алсеко»	БД «Алсеко»	Ведущий инженер	Ежедневно
16.	Журнал регистрации претензий потребителей.	Журнал заполняется в свободной форме	Ведущий инженер	По мере необходимости
17.	Опросные Анкеты	Приложение 9	Ведущий инженер	Ежедневно
18.	Интегрированная оценка удовлетворенности потребителей	Ведется в электронном журнале	Ведущий инженер	Ежедневно
19.	Маршрутный лист	Приложение 10	Ведущий инженер	Ежедневно

2.10. Критерии результативности

26. В таблице приведен перечень показателей результативности процесса, ответственность за сбор и за анализ данных, частота анализа и формы документов результатов анализа:

№ п/п	Показатель	Критерий оценки выполнения показателя	Лицо, ответственное за проведение оценки выполнения показателя	Периодичность оценки выполнения показателя	Документ, отражающий факт и результаты проведения оценки
1	Исполнение в установленный срок всех процедур, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб потребителей	Соответствие требованиям настоящего Стандарта (отсутствие нарушения сроков и соответствие документов установленным требованиям)	Начальник ЦОП	постоянно	СТП
			Внутренние аудиторы СМ	Согласно графику внутреннего аудита СМ	Отчет по аудиту СМ

2	Минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, полнота, актуальность и достоверность информации	Соответствие требованиям настоящего Стандарта (отсутствие нарушения сроков и соответствие документов установленным требованиям)	Начальник ЦОП	постоянно	СТП
			Внутренние аудиторы СМ	Согласно графику внутреннего аудита СМ	Отчет по аудиту СМ

2.11. Мероприятия, по оценке удовлетворенности потребителей

27. Для мониторинга удовлетворенности потребителей используют следующие методы:

- 1) проведение опросов: анкетирование и интервьюирование;
- 2) анализ претензий и обращений;

28. Ящик для пожеланий и предложений потребителей (далее - Ящик):

- 1) Ящики устанавливаются в залах обслуживания ЦОП-ов;
- 2) еженедельно по пятницам из Ящика ответственным лицом подразделения СРТЭ изымаются рекламации и составляется акт;

3) изъятые рекламации передаются ответственному сотруднику ЦОП для проведения анализа и подготовки отчета для руководителя по направлению деятельности;

29. Анкеты по удовлетворенности потребителей (далее - Анкета):

1) анкеты для изучения удовлетворенности потребителей разрабатываются на основе предварительно составленных вопросников с учетом потребности в исследовании конкретных показателей;

2) анкеты находятся в зале для обслуживания потребителей, у инженеров и заполняются потребителем по желанию;

3) ежемесячно, ответственным сотрудником ЦОП проводится анализ анкет по 5-бальной шкале и готовится отчет для руководителя по направлению деятельности.

Раздел 3. Заключительная часть

30. Настоящий Стандарт Предприятия вводится в действие после утверждения руководителем Предприятия. Также может быть дополнен, изменен путем утверждения соответствующего приказа руководителя Предприятия.

31. Нормативные документы, принятые в дополнение настоящего Стандарта Предприятия, действуют в части, не противоречащей настоящему документу и действующему законодательству Республики Казахстан.

32. Периодичность пересмотра настоящего документа - по мере необходимости, но не реже, чем раз в 3 года.

33. Настоящий Стандарт Предприятия регистрируется в подразделении ССМК. Оригинал подлежит хранению в ОДО.

34. Сканированная версия настоящего Стандарта Предприятия размещается в АСЭД/СМК.

35. Документ рассылается во все структурные подразделения УРТЭ.

36. Настоящий Стандарт не подлежит представлению другим сторонам, кроме аудиторов, в период проведения аудита с разрешения руководства Предприятия.

**Карта процесса
по формированию платежных документов, счетов-фактур
за потребленную тепловую энергию**

№ п/п	Вход (документированное основание для начала процесса)	Наименование процесса	Выход (документированное подтверждение выполнения процесса)	Ответственный (должность)	Критерии результативности		Примечание (ссылка на нормативный документ)
					Ед. изм.	Кол-во	
1	База данных АЛСЕКО	Анализ БД Алсеко	Маршрутный лист	Ведущий инженер	день	1	Наст.СТП п.2.4.
2	Маршрутный лист	Снятие показаний	Отчет о потреблении тепловой энергии	Инженер 1 кат.	час	1	Наст.СТП п.2.4.
3	Отчет о потреблении тепловой энергии	Анализ соответствия прикрепления объекта к ИПУ/ПУТЭ и внесение показаний	БД Алсеко	Инженер 1 кат.	мин	5-15	Наст.СТП п.2.4.
	Инженер 2 кат.			5-10		Наст.СТП п.2.4.	
4	База данных	Формирование 1-ой версии платежных документов	Предварительная сумма начислений	Главный специалист		3-7	Наст.СТП п.2.4.
5	Предварительная сумма начислений	Анализ корректировки начислений	Платежные документы	Главный специалист		5-10	Наст.СТП п.2.4.
6	Платежные документы	Контроль оплаты	Отметка в БД Алсеко	Главный специалист		5-7	Наст.СТП п.2.4.

Карта процесса
по корректировке отопляемой площади, количество проживающих,
слиянии и закрытии лицевого счетов

№ п/п	Вход (документированное основание для начала процесса)	Наименование процесса	Выход (документированное подтверждение выполнения процесса)	Ответственный (должность)	Критерии результативности		Примечание (ссылка на нормативный документ)
					Ед. изм.	Кол-во	
1	Заявление с предоставлением пакета документов	Прием, проверка документов	Служебная записка на ЭР (в СЭД)	Инженер ЦОП	день	1	Наст.СТП п.2.5.
1.1	Служебная записка на ЭР (в документолог)	Направление инспектора для обследования объекта	Акт обследования (в СЭД)	Инженер	день	3	Наст.СТП п.2.5.
1.2	Акт обследования	Отработка Акта в БД Алсеко	Исходящее письмо	Ведущий специалист	день	1-15	Наст.СТП п.2.5.
2	Заявление с предоставлением пакета документов, (физические лица, разделение задолженности)	При полном пакете правоустанавливающих документов и при наличии задолженности старого владельца в БД Алсеко	Удовлетворительное письмо о разделении задолженности	Ведущий специалист	день	1-15	Наст.СТП п.2.5.
		При не полном пакете правоустанавливающих документов или при отсутствии задолженности старого владельца в БД Алсеко	Отказное письмо с пояснениями				
2.1	Удовлетворительное письмо о разделении задолженности	Служебная записка в ОВДЗ с прикреплением правоустанавливающих документов на наличие задолженности старого владельца (в документолог)	Отчет об исполнении (в АСЭД)	Ведущий специалист	день	1-2	Наст.СТП п.2.5.
3	Обращения потребителя в устной форме (на приеме в ЦОП)	Разъяснение (по начислениям, изменения Ф.И.О, предоставление счета на оплату, Акта сверки, счет фактур, выдача справок о наличии задолженности)	Удовлетворительный ответ, предоставление документа	Инженер ЦОП	мин	5-30	Прием потребителя в ЦОП, БД Алсеко

4	Акт обследования (отключения, подключения услуг) (физические лица) (юридические лица)	Поступление Актв на отключение и подключение услуг, Акт обследования	Акты отключения и подключения, Акт обследования БД Алсеко	Оператор ЦОП	мин	5-15	БД Алсеко
5	Прием показаний (физические лица) (юридические лица)	Внесение показаний ИПУ ГВС, ПУТЭ в базу данных АЛСЕКО	Принятые показания БД Алсеко	Оператор ЦОП	мин	5-30	БД Алсеко

Карта процесса по перерасчету начислений за тепловую энергию

№ п/п	Вход (документированное основание для начала процесса)	Наименование процесса	Выход (документированное подтверждение выполнения процесса)	Ответственный (должность)	Критерии результативности		Примечание (ссылка на нормативный документ)
					Ед. изм.	Кол-во	
1	Заявление о перерасчете начислений за тепловую энергию	Прием, проверка документа. Ознакомление с начислением, проверка расчетов	Исходящие письма	Инженер ЦОП	день	1	Наст.СТП п.2.6.
2	Заявление о перерасчете начислений в связи с наличием или отсутствием тепловой энергии	Прием - проверка документа	Служебная записка в ЭР (в АСЭД)	Инженер	день	2	Наст.СТП п.2.6.
2.1	Служебная записка в ЭР (в АСЭД)	Обследование объекта	Акт обследования	Инспектор	день	5-7	Наст.СТП п.2.6.
2.2	Акт обследования	Отработка Акта в Б/Д Алсеко	Исходящее письмо	Ведущий специалист	день	1-15	Наст.СТП п.2.6.
3	Заявление о перерасчете начислений за тепловую энергию в связи с отсутствием показаний ИПУ, ОПУ	Проверка в Б/Д Алсеко на наличие показаний по приборам	Служебная записка в СКПУТЭ (в АСЭД)	Инженер ЦОП	день	1-5	Наст.СТП п.2.6.
3.1	Служебная записка в СКПУТЭ (в АСЭД)	Проверка показаний по прибору в ПО ЛЭРС, внесение в Б/Д Алсеко	Отчет об исполнении (в АСЭД)	Инженер СКПУТЭ	день	1-2	Наст.СТП п.2.6.
3.2	Отчет об исполнении (в АСЭД)	Расчет по внесенным показаниям, перерасчет	Исходящие письма	Инженер ЦОП	день	1-15	Наст.СТП п.2.6.
4	Заявление о предоставлении Счет – фактур, Акта сверки, Акта выполненных работ за определенный период	Регистрация письма	Исходящее письмо с предоставлением запрашиваемых документов	Инженер ЦОП	мин	5-15	БД Алсеко

Карта процесса обработки актов изъятия, допуска и технического осмотра ПУТЭ

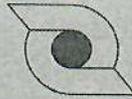
№ п/п	Вход (документированное основание для начала процесса)	Наименование процесса	Выход (документированное подтверждение выполнения процесса)	Ответственный (должность)	Критерии результативности		Примечание (ссылка на нормативный документ)
					Ед. изм.	Кол-во	
1	Заявка	Оформление	Данные в Базе данных	Операторы Call centra, ведущий инженер	мин.	5	Наст.СТП п.2.7.
2	Данные в Базе данных	Выдача маршрутных листов, обследование ОПУ ПУТЭ	АД, АИ, ТО.	Ведущий инженер	мин.	20	Наст.СТП п.2.7.
3	АД, АИ, ТО	Занесение данных в Базу данных	Данные в БД «Алсеко»	Инженер 2 кат.	мин.	45	Наст.СТП п.2.7.

Карта процесса обработки входящей корреспонденции

№ п/п	Вход (документированное основание для начала процесса)	Наименование процесса	Выход (документированное подтверждение выполнения процесса)	Ответственный (должность)	Критерии результативности		Примечание (ссылка на нормативный документ)
					Ед. изм.	Кол-во	
1	Письменное обращение Абонента	Сбор информации по обращению	Заявка для обследования	Главный специалист	день	1-3	Наст.СТП п.2.8.
2	Заявка для обследования	Обследование объекта теплоснабжения	Информация по обращению, Акт обследования	Главный специалист	день	3-5	Наст.СТП п.2.8.
3	Информация по обращению, Акт обследования	Анализ и отработка полученной информации в БД «Алсеко»	Данные в БД «Алсеко»	Главный специалист	день	1	Наст.СТП п.2.8.
4	Данные в БД «Алсеко»	Подготовка ответа Абоненту	Исходящее письмо	Главный специалист	день	1	Наст.СТП п.2.8.

Приложение №6 / Форма 1
«Акт изъятия допуска в эксплуатацию узла учета тепловой энергии»

«Алматы жылу жүйесі»
 Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі



Товарищество с ограниченной
 ответственностью
 «Алматинские тепловые сети»

Тел.: 3410777, вн. 2171,2140, 2144, email: info@alts.kz, URL: http://www.alts.kz

« ____ » _____ 201__ г.

**Тұтынушының жылу қуаты есебі құралдарын пайдалануға рұқсатты
 АЛЫП ТАСТАУ АКТІСІ**

АКТ ИЗЪЯТИЯ
допуска в эксплуатацию узла учета тепловой энергии

Келісім-шарт _____ Атауы _____
 Договор № _____ Наименование _____
 Мекен-жайы/Адрес _____

В результате обследования узла учёта тепловой энергии выявлено следующее: _____

Жоғарыда баяндалғанның негізінде жылу қуаты есебінің торабы пайдалануға жарамсыз деп танылсын.
 На основании изложенного, узел учета тепловой энергии для дальнейшей эксплуатации не пригоден.

Жүйесі / Комплектность	Типі/тип	Зауыттық нөмірі / Заводской номер	Шешілген пломбаның нөмірі / № снятых пломб
Есептегіш / Тепловычислитель			
Бастапқы шығындарды жаңғыртқыш ПВ / преобразователь расхода теплоносителя ПВ			
Бастапқы шығындарды жаңғыртқыш ОВ / преобразователь расхода теплоносителя ОВ			
Терможаңғыртқыш ПВ/ Термопреобразователь ПВ			
Терможаңғыртқыш ОВ/ Термопреобразователь ОВ			

Алынатын алып тастау кезіндегі ағымдық көрсеткіштері Текущие параметры теплоноси- теля на момент изъятия	$t_{пв}, ^\circ C$	$t_{ов}, ^\circ C$	Q, т/ч ПВ	Q, т/ч ОВ	УМС	№ тел/ IP

Алып тастау кезіндегі қорытынды мәндері:

Итоговые значения на момент изъятия:

Гкал, жылу Гкал, отоп.	ЫСҚЕ, Гкал, Гкал, ГВС	Гкал, орг Гкал, общ	Гкал, ЫСҚЕ жас Гкал, ГВС лето	М1,тн	М2,тн	М3,тн	Тр, сағ. Тр, час.

ЖШС «АЖЖ» аты-жөні, қызметі
 Должность, ФИО представителя ТОО «АлТС»

подпись/колы _____

Абонентің аты-жөні, қызметі
 Должность, ФИО представителя абонента

телефон _____

подпись/колы _____

ОПУ-АИ-

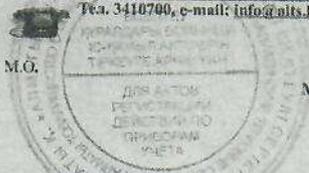
Приложение №6 / Форма 2
«Акт изъятия счетчика горячей воды»

«АЛМАТЫ ЖҮЛҮ ЖҮЙЕСІ»
жауапкершілігі шектеулі
серіктестігі



Товарищество с ограниченной
ответственностью
«АЛМАТИНСКИЕ ТЕПЛОВЫЕ СЕТИ»

Тел. 3410700, e-mail: info@alts.kz, http://www.alts.kz



«___» _____ 201__ ж.

М.О.

Меншік иесінің пәтеріндегі ыстық суды есептеушіке рұқсат беруді алып тастау актісі/
Акт изъятия допуска счетчика горячей воды в квартире собственника

Дербес шоттың №/Лицевой счет № _____

Мына кезең-жайда орналасқан пәтердегі ыстық суды есептеушіке техникалық және пайдаланушылық тексеру жүргізілді/Произведен технический осмотр и эксплуатационная проверка счетчика горячей воды в квартире по адресу:

көшесі/ул _____ үйдің №/дома _____ пәтердің №/квартиры _____

Пәтер иесінің ТАӘ Ф.И.О. собственника квартиры: _____
Кажетті техникалық құжаттамадан жанықтылығы тексерілді, ыстық суды есептеушінің техникалық күйіне байқау және пайдаланушылық тексеру жүргізілді, соның нәтижесінде келесілер анықталды: проверена комплектность необходимой технической документации, произведена эксплуатационная проверка и осмотр технического состояния счетчика горячей воды, в результате чего установлено: _____

Жоғарыда баяндалғандар негізінде, ыстық суды есептеуші пайдалануға жарамды/жарамсыз (кажетсізін сызып тастау) деп танылды. Өзара есеп айырысуға жіберілді/жіберілмейді (кажетсізін сызып тастау). На основании вышеизложенного, счетчик горячей воды признан годным/негодным (ненужное зачеркнуть) к эксплуатации/допускается/не допускается (ненужное зачеркнуть) к взаиморасчетам.

№	Заводтық нөмірі /Заводской номер	Ыстық суды есептеушінің типі /Тип счетчика горячей воды	Байқау күйіндегі көрсеткіштер/Показания на дату осмотра	Тексеру күні/ Дата поверки	Келесі тексеру күні/ Дата след. поверки	Пломба/ Пломба

Байқауды жүргізген тұлғаның аты-жөні, қызметі, фирманың атауы/Наименование фирмы, должность и фамилия лица, выполнявшего осмотр: _____

«АлЖЖ» ЖШС/ТОО «АЛТС» _____ телефоны/телефон _____ қолы/подпись _____

Тұтынушының аты-жөні/Фамилия потребителя _____ телефоны/телефон _____ қолы/подпись _____

Құжатқа қол қоя отырып, абонент онда көрсетілген мәліметтерді жинауды және өңдеуді келісімін береді.

Подписывая документ, абонент дает согласие на сбор и обработку отображенных в нем данных.

Морсіз жарамсыз
Без печати недействительно

ИПУ-АИ-

«Алматы жылу жүйесі»
жауапкершілігі шектеулі серіктестігі



Товарищество с ограниченной
ответственностью
«Алматинские тепловые сети»

3410700, 2171, 2144, mail: info@alts.kz, http://www.alts.kz

« _____ » _____ 20__ г.

**Жылу энергиясын есепке алу торабын техникалық байқау
АКТІСІ**

**АКТ
технического осмотра узла учета тепловой энергии**

Шарттың № / Договор № _____ Атауы/ Наименование _____
Мекен-жайы/Адрес _____

Жиынтықтылығы: Комплектность:	Есептегіш Вычислитель	ЖС шығын өлшегіші Расх-мер ПВ	КС шығын өлшегіші Расх-мер ОВ	ЖС термодатчигі Термодатчик ПВ	КС термодатчигі Термодатчик ОВ
Зав. №					
Пломба №					
Келесі тексеру күні Дата следующей проверки					

Тексеру барысында анықталды:

В результате проверки установлено:

Жылу тасымалдағыштың тексеру кезіндегі ағымдағы параметрлері/Текущие параметры теплоносителя на момент обследования	$t_{жс}, ^\circ C$	$t_{кв}, ^\circ C$	Q, т/с ЖС	Q, т/с КС

УМС	№ тел/П

Тексеру кезіндегі қорытынды мәндері:

Итоговые значения на момент обследования:

Гкал, жылыту Гкал, отоп.	ЫСЖ, Гкал, Гкал, ГВС	Гкал, жалпы Гкал, общ	Гкал, ЫСЖ жаз Гкал, ГВС лето	М1, тн	М1, тн	М1, тн	Тр, сағ. Тр, час.

Қорытынды

Заклучение:

Есепке алу торабы пайдалануға жарамды/жарамсыз/Узел учета пригоден/не пригоден

Тұтынушы мыналарды орындауы тиіс:

Потребителю необходимо выполнить:

«АлЖЖ» ЖШС өкілінің аты-жөні, қызметі

Должность, ФИО представителя ТОО «АлТС»

подпись/қолтаңбасы

Абоненттің аты-жөні, қызметі

Должность, ФИО Абонента

Телефон _____

подпись/қолтаңбасы

ОПУ-ТО-

«Алматы жылу жүйесі»
Жауапкершілігі шектеулі
серіктестігі



Товарищество с ограниченной
ответственностью
«Алматинские тепловые сети»

Тел. 341-07-77, вн. 2108, 2164, 2157, 2155, 2212, 2130. e-mail: info@alts.kz, URL: http://www.alts.kz

«___» _____ 201__ ж.

М.П.

АКТИСІ / АКТ

Меншік иесінің пәтерінде ыстық судың санауышын техникалық байқау пайдаланушылық тексеру /
Технического осмотра и эксплуатационной проверки счетчика горячей воды в квартире собственника
Жеке шот/Лицевой счет № _____

Мына мекеме-жай бойынша ыстық су санауышын техникалық байқау және пайдаланушылықты тексеру жасалды:
Произведен технический осмотр и эксплуатационная проверка счетчика горячей воды в квартире по адресу:

Көпесі/ул. _____ үй/дом № _____ пәтер/квартира № _____

Пәтер иелері аты-жөні/
Ф.И.О. собственника квартиры: _____

Қажетті техникалық құжаттама жинағы тексерілді, ыстық су санауышын пайдаланушылықты тексеру және техникалық жай-күйді байқау жүргізілді, нәтижесінде анықталғаны/проверена комплектность необходимой технической документации, произведена эксплуатационная проверка и осмотр технического состояния счетчика горячей воды. в результате чего установлено:

Жоғарыда баяндалғаның негізінде ыстық су санауышын пайдалануға жарамды/жарамсыз (кажет емесі сызып тасталсын) деп танылды және өзара есеп айырысуға жіберілді /жіберілмеді (кажет емесі сызып тасталсын)/На основании вышеизложенного, счетчик горячей воды признан годным/негодным (ненужное зачеркнуть) к эксплуатации допускается/не допускается (ненужное зачеркнуть) к взаиморасчетам.

№	Ыстық су санауышы типі/ Тип счетчика горячей воды	Зауыттық номер/ Заводской номер	Байқау күніндегі көрсеткіштер/ Показания на дату осмотра	Сәйкестікті растау уақыты/ Дата поверки	Келесі сәйкестікті растау уақыты/ Дата сл. поверки	Пломба

Байқауды орындаған фирманың атауы, тұлғаның аты-жөні/Наименование фирмы, должность, фамилия лица, выполнившего осмотр: _____

«АлЖЖ» ЖШС/ТОО «АлТС» _____ телефон _____ 341-07-77 _____ қолы/подпись _____

Тұтынушы аты-жөні/
Фамилия потребителя _____ телефон _____ қолы/подпись _____

Осы құжатқа қол қоя отырып, абонент онда көрсетілген мәліметтерді жинауға және ондауға келісімін береді.
Подписывая документ абонент дает согласие на сбор и обработку отображенных в нем данных.

Без печати недействительно

ИПУ-ТО- 055098

Акт тегін ресімделді! Акт оформляется бесплатно!

Приложение №6 / Форма 5
«Акт допуска в эксплуатацию узла учета тепловой энергии»

«Алматы жылу жүйесі»
 Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі



Товарищество с ограниченной
 ответственностью
 «Алматинские тепловые сети»

Тел.: 3410777, вн. 2171, 2140, 2144, email: info@alts.kz, URL://http://www.alts.kz

« _____ » _____ 201__ г.

Жылу қуаты есебі торабын тұтынушыға пайдалануға рұқсат АКТІСІ
АКТ допуска в эксплуатацию узла учета тепловой энергии

Келісім-шарт Атауы _____
 Договор № _____ Наименование _____
 Мекен-жайы/Адрес _____
 Жылу қуаты есебінің торабы жарамды / (жарамсыз) деп танылсын:
 Узел учета тепловой энергии допускается _____

Жүйесі/ Комплектность	Типі/тип	Зауыттық нөмірі/ Заводской номер	«АлЖЖ» ЖШС орнатылған пломбасы/ установлены пломбы ТОО «АлТС»	Тексерту уақыты/ Дата поверки	Келесі тексеру уақыты / Дата следующей поверки
Есептегіш/ Тепловычислитель					
Бастапқы шығындары жанғыртқыш ПВ/ преобразователь расхода теплоносителя ПВ					
Бастапқы шығындары жанғыртқыш ОВ/ преобразователь расхода теплоносителя ОВ					
Терможанғыртқыш ПВ/ Термопреобразователь ПВ					
Терможанғыртқыш ОВ/ Термопреобразователь ОВ					

Жылутасымалдағыштың рұқсат беру кезіндегі ағымдық корсеткіштері/ Текущие параметры теплоносителя на момент допуска	$t_{пв}, ^\circ C$	$t_{ов}, ^\circ C$	$Q, \text{т/ч ПВ}$	$Q, \text{т/ч ОВ}$	УМС	№ тел/ IP

Алып тастау кезіндегі қорытынды мәндері:
 Итоговые значения на момент допуска:

Гкал, жылу Гкал, отоп.	ЫСҚЕ, Гкал, Гкал, ГВС	Гкал, орт Гкал, общ	Гкал, ЫСҚЕ жас Гкал, ГВС лето	M1,тн	M2,тн	M3,тн	Тр, сар. Тр, час.

Баптау параметрлері / Параметры настройки

Импульс салмағы/ Вес импульса	Q_{max}	Q_{min}	$t_{ин}$	Dy

ЖШС «АЖЖ» аты-жөні, қызметі
 Должность, ФИО представителя ТОО «АлТС»

подпись/колы

Абоненттің аты-жөні, қызметі
 Должность, ФИО представителя абонента

_____ телефон _____

подпись/колы

Монтаждаушы ұйым өкілінің аты-жөні, қызметі
 Должность, ФИО представителя монтажной организации

_____ телефон _____

подпись/колы

ОПУ-АД-

Приложение №6 / Форма 6
«Акт допуска счетчика горячей воды»



«АЛМАТЫ ЖЫЛУ ЖҮЙЕСІ»
жауапкершілігі шектеулі
серіктестігі

Товарищество с ограниченной
ответственностью
«АЛМАТИНСКИЕ ТЕПЛОВЫЕ СЕТИ»

Тел: 3410700, e-mail: info@alts.kz, http://www.alts.kz

«___» _____ 201__ ж.



**Меншік несінің пәтеріндегі ыстық суды есептеуішке рұқсат беру актісі/
Акт допуска счетчика горячей воды в квартире собственника**

Дербес шоттың №/Лицевой счет № _____

Мына кезең-жылда орналасқан пәтердегі ыстық суды есептеуішке техникалық және пайдаланушылық тексеру жүргізілді/Произведен технический осмотр и эксплуатационная проверка счетчика горячей воды в квартире по адресу: _____ үйдің №/ дома № _____ пәтердің/№ квартиры _____

Пәтер несінің Т.А.Ө.Ф.И.О. собственника квартиры:

Қажетті техникалық құжаттамадың жынтықтылығы тексерілді, ыстық суды есептеуіштің техникалық күйіне байқау және пайдаланушылық тексеру жүргізілді, соның нәтижесінде келесілер анықталды/проверена комплектность необходимой технической документации, произведена эксплуатационная проверка и осмотр технического состояния счетчика горячей воды, в результате чего установлено:

Монтаж КР СТБ ИСО 4064-2-209 СТ сәйкес орындалды, барлық сұжынағыш нүктелерді қамтыды. Құжаттар бар, кері қақпақша орнатылған/орнатылмаған (қажетсізін сызып тастау), ЕЖА сыныбы/Монтаж выполнен согласно СТ РК СТБ ИСО 4064-2-209, охватывает все водозаборные точки. Документы в наличии, обратный клапан установлен/ не установлен (ненужное зачеркнуть), класс ИПУ, после:

Жоғарыда баяндалғандар негізінде, ыстық суды есептеуіші пайдалануға жарамды/жарамсыз (қажетсізін сызып тастау) деп танылды өзара есеп айырысуға жіберілді/ жіберілмейді (қажетсізін сызып тастау)

№	Заводтық нөмірі /Заводской номер	Ыстық суды есептеуіштің типі/ Тип счётчика горячей воды	Байқау күніндегі көрсеткіштер/Показания на дату осмотра	Тексеру күні/Дата поверки	Келесі тексеру күні/Дата след. поверки	Пломба/ Пломба

Байқауды жүргізген тұлғаның аты-жөні, қызметі, фирманың атауы/Наименование фирмы, должность и фамилия лица, выполнявшего осмотр: _____

«АлЖЖ» ЖШС/ОО «АлТС» _____ телефоны/телефон _____ қолы/подпись _____

Тұтынушының аты-жөні/Фамилия потребителя _____ телефоны/телефон _____ қолы/подпись _____

Құжатқа қаз қаз отырып, абонент онда көрсетілген мәліметтерді жинауға және оңдеуге келісімін береді.

Подписывая документ, абонент дает согласие на сбор и обработку отображенных в нем данных.

Морсіз жарамсыз
Без печати недействитель

ИПУ-АД-

ТОО «Алматинские тепловые сети»

ОТЧЕТ
о проделанной работе сотрудников ЦОП _____

Должность / Главный специалист									
№ п/п	Наименование процесса	МЕСЯЦ							
		1	2	3	4	5	6	Всего
1	Прием потребителей								
2	Отработка/проверка писем, служебные записки								
3	Выполнение поручений руководства								
4	Прием потребителей по телефону								
	Итого:								

Должность / Ведущий инженер (по начислениям)									
№ п/п	Наименование процесса	МЕСЯЦ							
		1	2	3	4	5	6	Всего
1	Прием потребителей								
2	Отработка/проверка писем, служебные записки								
3	Выполнение поручений руководства								
4	Поездки в ДКРЕМ по письмам								
5	Проверка внесенных показаний								
6	Расчет врезок								
7	Проверка выборок								
8	Прием потребителей по телефону								
9	Отработка актов (ЭР)								
10	Свод по выборкам								
	Итого:								

Должность / Ведущий инженер (по приборам)									
№ п/п	Наименование процесса	МЕСЯЦ							
		1	2	3	4	5	6	Всего
1	Отработка/проверка писем, служебные записки								
2	Работа с выборками (физ. лица, юр. лица)								
3	Акт регистрации в маршрутный лист актов от выездных инженеров								
4	Акт регистрации в маршрутный лист архивов от выездных инженеров								
5	Составление маршрутного листа для выездных инженеров								
6	Просмотр заявок через Документолог и добавление заявок в маршрутный лист								
7	Сканирование актов и составление реестра на отработку								
8	Прием и анализ актов от СУУПУ								
9	Прием потребителей								
10	Ручной прозвон приборов по заявке на допуск и по съему архивов								
11	Прием договоров на отработку								
	Итого:								

Должность / Инженер 1 кат.									
№ п/п	Наименование процесса	МЕСЯЦ							
		1	2	3	4	5	6	Всего
1	Отработка актов (АД, АИ, ТО)								
2	Внесение показаний (ИПУ, ОПУ)								
3	Отработка писем, служебные записки								
4	Прием потребителей								
5	Заявки (юр. лица, ИС РАДИ)								
6	Анализ и распечатка архивных данных								
7	Прием договоров на обработку								
	Итого:								

Должность / Инженер 2 кат. / Оператор по вводу данных									
№ п/п	Наименование процесса	МЕСЯЦ							
		1	2	3	4	5	6	Всего
1	Прием потребителей								
2	Отработка писем, служебные записки								
3	Работа с выборками (физ. лица, юр. лица)								
4	Прием показаний								
5	Разноска показаний								
6	Отработка актов (ЭР)								
7	Отработка сайта pokazania@alts.kz								
8	Отработка сайта ur@alts.kz								
9	Отработка показаний с вацапа								
10	Договора реструктуризации								
11	Консультация по заключению договоров								
	Итого:								

Должность / Контролер-монтер по опломбировку ИПУ									
№ п/п	Наименование процесса	МЕСЯЦ							
		1	2	3	4	5	6	Всего
1	Опломбировка ИПУ								
	Итого:								

Приложение №8

ТОО «Алматинские тепловые сети»

ЦОП _____

Отчет по внесению показаний ПУТЭ

ЦОП	Административный район	Всего МЖД	Внесенные МЖД	Не внесенные МЖД	Изыятые ПУТЭ	Необходимо внести
Орталық						
	Итого:					

АНКЕТА
для оценки удовлетворенности потребителей ТОО «АЛТС»

Уважаемый потребитель!

Просим Вас оценить качество оказываемых услуг, заполнив анкету. Если у Вас нет возможности заполнить анкету сейчас, можно сделать это на сайте ТОО «АЛТС»

№ п/п	Критерии (показатели удовлетворенности)	Оценка (1 -5)	Не могу оценить
1	Качество предоставляемой услуги - отопление		
2	Качество предоставляемой услуги - горячее водоснабжение		
3	Достоверность выставленной суммы в счет - квитанции, счет - фактуре		
4	Оперативность и качество заключения договора на оказываемые услуги		
5	Качество обслуживания при обращении по телефону		
5.1.	Время ожидания		
5.2	Компетентность, вежливость, скорость обслуживания		
6	Качество обслуживания при личном обращении		
6.1.	Время ожидания		
6.2	Компетентность, вежливость, скорость обслуживания		
7	Своевременное и качественное выполнение заявок на опломбировку/распломбировку приборов учета		

Адрес обратной связи (Ф.И.О./ телефон / факс) _____

(заполняется по желанию)

Ваша оценка является очень важной для нас! Администрация ТОО «АЛТС»

ТОО «Алматинские тепловые сети»

ЦОП _____

МАРШРУТНЫЙ ЛИСТ

Ф.И.О. инженера _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

Договор	Наименования	Улица	Дом	Тип ПУ	Зав. Номер ПУ	Дата следующей проверки	Вид заявки

Маршрут составил: Ф.И.О. _____

Инструктаж по ТБ проведен: Ф.И.О. _____

Лист ознакомления

№ п/п	Ф. И О	Должность	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				

34.				
35.				
36.				
37.				
38.				
39.				
40.				
41.				
42.				
43.				
44.				
45.				
46.				
47.				
48.				
49.				
50.				
51.				
52.				
53.				
54.				
55.				
56.				
57.				
58.				
59.				
60.				
61.				
62.				
63.				
64.				
65.				
66.				
67.				
68.				