

ТОО «Алматинские тепловые сети»	СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ обслуживания потребителей по телефонным обращениям ТОО «Алматинские тепловые сети»	
СТП — 04 — 2019	Редакция 01	Дата вступления в силу: « 25 » 09 2019 года

Утверждаю
Генеральный директор
ТОО «Алматинские тепловые сети»
Бейсенбинон К.И.
« 25 » 09 2019 г.



**СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ
обслуживания потребителей по телефонным обращениям
ТОО «Алматинские тепловые сети»**

Согласовано:

Должность

Коммерческий директор
Начальник ПЭУ
Начальник ЮО
Начальник УРТЭ
Начальник ССМК

Разработано:
Начальник ОКА

Ф.И.О.

Кулатаев Б.К.
Асубаев Б.С.
Чиканаев Т.К.
Айткожаева Р.М.
Кемельбаева К.С.

Кусаинов Р.Е.

Подпись

Дата

25.09.19
25.09.19
24.09.19
24.09.19
23.09.19

23.09.18

Алматы, 2019 г.

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.....	3
1.6. Ответственность	3
Раздел 2. Взаимодействие с потребителями.....	4
2.1. Основные принципы взаимодействия с потребителями	4
2.2. Основные требования к обработке входящих звонков	4
2.3. Установление контакта с потребителями и выяснение потребностей	4
2.4. Правила поведения при возникновении нестандартной/конфликтной ситуации.....	4
2.5. Основные функции, выполняемые сотрудниками ОКА	6
2.6. Критерии результативности	6
Раздел 3. Заключительная часть	6
Приложение №1 Карта процесса по обслуживанию потребителей по телефонным обращениям	7
Лист ознакомления	8

Раздел 1. Общие положения

1.1. Назначение

1. Настоящий Стандарт предназначен для функционирования отдела консультации абонентов (далее – ОКА) по взаимодействию с потребителями ТОО «Алматинские тепловые сети» (далее – Предприятие) по телефонным обращениям и определяет основные принципы, требования к поведению сотрудников ОКА, конфиденциальности и культуре речи.

2. Владельцем бизнес-процесса, описываемого настоящим Стандартом, является ОКА.

3. Настоящий Стандарт является внутренним нормативным документом Предприятия.

1.2. Область применения

4. Требования настоящего Стандарта распространяются на всех сотрудников ОКА.

1.3. Нормативные ссылки

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

№ п/п	Наименование документа	Дата принятия
1	Конституция Республики Казахстан	Принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года
2	Гражданский Кодекс Республики Казахстан	Кодекс Республики Казахстан от 27 декабря 1994 года № 268-ХIII
3	Закон Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»	Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III
4	Закон Республики Казахстан «О естественных монополиях и регулируемых рынках»	Закон Республики Казахстан от 9 июля 1998 года № 272-I
5	Правила предоставления коммунальных услуг в городе Алматы	Утверждены постановлением акимата города Алматы от 11 мая 2016 года № 2/186
6	Правила пользования тепловой энергией	Утверждены приказом Министра энергетики Республики Казахстан от 18 декабря 2014 года № 211
7	Типовой договор на оказание услуг по снабжению тепловой энергией	Утвержден приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 27 марта 2015 года № 266

1.4. Обозначения и сокращения

№ п/п	Сокращение	Полное наименование
1	ПЭУ	Планово-экономическое управление
2	ЮО	Юридический отдел
3	ССМК	Сектор системы менеджмента качества
4	ОКА	Отдел консультации абонентов
5	УРТЭ	Управление по реализации тепловой энергии
6	ТОО	Товарищество с ограниченной ответственностью
7	Предприятие	ТОО «Алматинские тепловые сети»
8	ИПУ ГВС	Индивидуальный прибор учета горячего водоснабжения
9	ЧЖД	частный жилой дом
10	ПУТЭ	Прибор учета тепловой энергии

1.5. Ответственность

6. Ответственность за выполнение всех требований настоящего Стандарта возлагается на всех сотрудников ОКА.

Раздел 2. Взаимодействие с потребителями

2.1. Основные принципы взаимодействия с потребителями

7. Соблюдение прав и законных интересов потребителей услуг тепловой энергии.

8. 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.

9. Недопустимость проявления коррупционных правонарушений, бюрократизма, волокиты при оказании информационных услуг физическим и (или) юридическим лицам.

10. Удовлетворение индивидуальных требований каждого потребителя в сфере оказания информационных услуг.

11. Обеспечение потребителям защиты персональных данных. Предприятие использует полученную от потребителей персональную информацию, такую как, имя, фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефонов исключительно с целью организации теплоснабжения.

2.2. Основные требования к обработке входящих вызовов

12. В процессе обработки входящих вызовов сотрудник ОКА вносить в базу данных Предприятия собранную информацию без ошибок и искажений.

13. Требования к сотруднику:

Поведение сотрудника	Сотрудник: <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;- Не демонстрирует потребителю свое нетерпение, раздражение, плохое настроение;- Проявляет выдержку и такт.
Конфиденциальность	Сотрудник: <ul style="list-style-type: none">- Соблюдает требования нормативных правовых актов Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Предприятия в части конфиденциальности информации;- Во время встречи и обслуживания не проговаривает громко личную информацию, касающуюся потребителя, кроме как по личной его просьбе.
Культура речи	Сотрудник: <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.

2.3. Установление контакта с потребителями и выяснение потребностей

14. При взаимодействии с потребителем сотрудник ОКА:

1) обращается к потребителю по имени и отчеству (имени), в зависимости от того, как представился потребитель (имя потребителя можно для верности запоминания зафиксировать в блокноте);

2) к каждому потребителю имеет индивидуальный подход;

3) стремится понять интересы и нужды потребителей, вызвать у него доверие;

4) умеет слушать потребителя – это позволяет завоевать доверие;

5) предоставляет корректную информацию на вопрос потребителя и при необходимости ссылается на нормы действующего законодательства Республики Казахстан;

6) аргументировано и вежливо отказывает в предоставлении информационной услуги, если запрашиваемая потребителем услуга не связана с услугами Предприятия;

7) не предоставляет информацию по третьим лицам, в целях соблюдения Закона «О персональных данных и их защите»;

8) корректно приостанавливает обслуживание в случае оскорбления личности, угрозы жизни, неадекватного поведения потребителя, а также при обращении потребителя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

15. При взаимодействии с потребителем сотруднику ОКА запрещается:

- 1) использовать обращения «Женщина», «Мужчина», «Девушка» и др., обращаться к потребителю на «Ты»;
- 2) повышать тон, подвергать сомнению право потребителя на собственное мнение;
- 3) комментировать компетенцию потребителя;
- 4) общаться с потребителем раздраженно, снисходительно, свысока;
- 5) поддерживать дискуссии на отвлеченные темы, не имеющие отношения к обсуждаемому возражению;
- 6) реагировать на эмоциональные выпады потребителя;
- 7) фамильярничать с потребителем;
- 8) жевать жевательную резинку;
- 9) принимать пищу во время разговора;
- 10) спорить с потребителем;
- 11) грубить потребителю;
- 12) быть категоричным, перебивать, хамить, игнорировать потребителя;
- 13) не закончив работу с одним потребителем, переключаться на другого;
- 14) ставить потребителя в неловкое положение, вынуждая его оправдываться или извиняться;
- 15) отрицательно отзываться о Предприятии;
- 16) оставлять контакт с потребителем не завершенным.

2.4. Правила поведения при возникновении нестандартной/конфликтной ситуации

16. При возникновении в процессе обработки входящих вызовов нештатных ситуаций, сотрудник ОКА немедленно должен поставить в известность начальника ОКА.

17. При работе с возражениями сотрудник ОКА:

- 1) старается максимально полно ответить на все вопросы потребителя;
- 2) ведет беседу с потребителем бесконфликтно;
- 3) не использует слова и действия, которые способствуют возникновению конфликта;
- 4) старается выяснить причину и аргументировать возражение потребителя;
- 5) проявляет уважение к мнению потребителя;
- 6) не вступает в полемику с потребителем, спокойно реагирует на критику;
- 7) определяет суть проблемы, выясняет, чем именно не доволен потребитель и предлагает варианты их решения.

18. Если потребитель не удовлетворен ответом, сотрудник ОКА соединяет его с руководителем компетентного структурного подразделения, либо предлагает написать официальный запрос через канцелярию Предприятия.

19. В любой нестандартной/конфликтной ситуации необходимо помнить, что сотрудник ОКА для потребителя является лицом/официальным представителем Предприятия.

2.5. Основные функции, выполняемые сотрудниками ОКА

20. Регистрация заявки на опломбировку, распломбировку и технический осмотр ИПУ ГВС для физических лиц. Заявки на опломбировку принимаются после санитарно-технических работ, после аварийной ситуации или после замены ИПУ ГВС потребителем.

21. Регистрация заявки на опломбировку, распломбировку и технический осмотр ИПУ ГВС, ПУТЭ для юридических лиц.

22. Внесение показаний с ИПУ ГВС в базу данных Предприятия для физических лиц.

23. Разъяснение по начислениям за тепловую энергию, предоставление справочной информации.

2.6. Критерии результативности

№ 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.	Своевременность регистрации заявки на опломбировку, распломбировку, технический осмотр ИПУ ГВС, ПУТЭ	Соответствие со Стандартом Предприятия по обслуживанию потребителей по телефонным обращениям	Начальник ОКА	В процессе согласования, при проверках структурного подразделения (один раз в полугодие)	Справка по результатам проверки
			Внутренние аудиторы СМ	Согласно графику внутреннего аудита СМ	Отчет по аудиту СМ
2.	Своевременность внесения показаний с ИПУ ГВС в базу данных Предприятия со слов потребителей	Соответствие со Стандартом Предприятия по обслуживанию потребителей по телефонным обращениям	Начальник ОКА	В процессе согласования, при проверках структурного подразделения (один раз в полугодие)	Справка по результатам проверки
			Внутренние аудиторы СМ	Согласно графику внутреннего аудита СМ	Отчет по аудиту СМ

Раздел 3. Заключительная часть

24. Приложением к настоящему Стандарту является Приложение №1 - Карта процесса по обслуживанию потребителей через телефонные обращения.
25. Настоящие Правила вводятся в действие со дня утверждения.
26. Оригинал настоящего Стандарта регистрируется в подразделении системы менеджмента качества и хранится в отделе документационного обеспечения.
27. Сканированная копия настоящего Стандарта размещается в АСЭД в разделе СМК Предприятия.
28. Настоящий Стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения ТОО «Алматинские тепловые сети».
29. Документ рассыпается во все структурные подразделения УРТЭ.

Приложение №1

Карта процесса по обслуживанию потребителей через телефонные обращения

№ п/п	Вход (документированное основание для начала процесса)	Наименование процесса	Выход (документированное подтверждение выполнения процесса)		Критерии результативнос- ти	Примечание (ссылка на нормативный документ)
			Ответственный (должность)	Ед. изм.		
1	Заявка на опломбировку, распломбировку, технический осмотр ИПУ ГВС (<i>физические лица</i>)	Внесение данных абонента (лицевой счет, контакты, причина, примечание) в программу ИС РАДИ	Заявка в программе ИС РАДИ (срок выполнения заявки 5- 10 рабочих дней)	Инженеры ОКА	мин	5-7
2	Заявка на опломбировку, распломбировку, технический осмотр ИПУ ГВС, ПУТЭ (<i>юридические лица</i>)	Внесение данных абонента (номер договора, наименование объекта, данные прибора учета, контакты, причина, примечание) в систему электронного документооборота для отправления в СКПУТЭ	Заявка в системе электронного документооборота (срок выполнения заявки 5-10 рабочих дней)	Инженеры ОКА	мин	5-7
3	Прием показаний со слов абонента (<i>физические лица</i>)	Внесение показаний ИПУ ГВС в базу данных АЛСЕКО. При возможности с загрузкой фотографии	Принятые показания в базе данных АЛСЕКО	Инженеры ОКА	мин	5
4	Разъяснение по начислению за тепловую энергию, предоставление справочной информации	Разъяснение по начислению за тепловую энергию, предоставление справочной информации	Удовлетворительный ответ абоненту касательно интересующего вопроса	Инженеры ОКА	мин	5-30

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				