

ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ»
121059, г. Москва,
Бережковская наб., д. 38, стр. 1, этаж 12

Телефон: +7 (495) 514-02-11
E-mail: info@rosvodokanal.ru

www.rosvodokanal.ru



Москва

от «25» декабря 2019 г.

РАСПОРЯЖЕНИЕ № Р.УК-25/2019-06

Об утверждении Стандарта обслуживания клиентов

В целях оптимизации и унификации бизнес-процесса Водоканалов, входящих в ГК «РОСВОДОКАНАЛ»,

ОБЯЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с даты подписания настоящего распоряжения Стандарт обслуживания клиентов для сотрудников центра обслуживания абонентов (Далее – Стандарт, Приложение №1 к настоящему распоряжению) в Водоканалах Группы компаний «РОСВОДОКАНАЛ».
2. Коммерческим директорам Водоканалов, входящих в ГК «РОСВОДОКАНАЛ», в течение месяца с даты подписания настоящего распоряжения утвердить и ввести в действие Стандарты, аналогичные настоящему, и назначить ответственных за их исполнение.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на начальника управления по организации сбытовой деятельности ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» Ликсукову Т.А.

Приложение №1: Стандарта обслуживания клиентов - 23 стр.

**Коммерческий директор
ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ»**

С.В. Прокофьев

Исп: Фатина Л.М.
Тел: 8 (495) 514-02-11, доб. 1120

Приложение 1 к Распоряжению
Коммерческого директора
ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ»
от 25.12.2019 № Р.У.И-25122019-06

**СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ЦЕНТРА ОБСЛУЖИВАНИЯ АБОНЕНТОВ
КОММЕРЧЕСКОЙ ДИРЕКЦИИ**

Москва, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
3. ЦЕЛЬ СТАНДАРТА.....	3
4. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.....	4
5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ.....	4
5.1. Концепция клиентоориентированной политики.....	4
5.2. Обеспечение качества клиентского обслуживания.....	4
5.3. Очное обслуживание клиентов.....	5
6. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ РАБОЧЕГО МЕСТА.....	11
7. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕМУ ПРИЕМ КЛИЕНТОВ.....	12
8. ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ ДЛЯ ПРИЕМА КЛИЕНТОВ.....	13
9. ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ СОТРУДНИКОВ.....	13
10. ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ.....	14
11. ОСНОВНЫЕ РЕЧЕВЫЕ МОДУЛИ.....	15

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт является нормативным документом, устанавливающим базовые требования к обслуживанию клиентов при их очном и заочном обращении в Центре обслуживания и обязателен для применения всеми сотрудниками структурных подразделений, входящих в состав Центра обслуживания.

1.2. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с клиентами: физическими и юридическими лицами, в том числе Управляющими компаниями и ТСЖ.

2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Центр обслуживания - функциональный блок, включающий структурные подразделения Коммерческой дирекции, осуществляющий непосредственный контакт с клиентами в очной (клиентский офис) либо заочной (по телефону, e-mail) форме.

Центр обработки и авторизации – структурное подразделение Коммерческой дирекции Общества, на которое возложены задачи, непосредственно не связанные с прямым обслуживанием клиентов, включающие в себя рассмотрение и обработку обращений клиентов, поступающих через Центр обслуживания.

ООК – Офис по обслуживанию клиентов Центра обслуживания абонентов Коммерческой дирекции.

Заочное обслуживание - обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками Общества.

Очное обслуживание - обслуживание клиентов посредством личного контакта в офисах Общества.

Клиент - физическое либо юридическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, Управляющая компания либо ТСЖ, обратившийся для получения услуг Общества.

Обращение - любой устный либо письменный запрос клиента в Общество.

Бизнес-этикет - совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс взаимодействия сотрудников с клиентами Общества.

3. ЦЕЛИ СТАНДАРТА

3.1. Установление единых норм и правил очного и заочного взаимодействия сотрудников Центра обслуживания с клиентами, принципов кросс - функционального взаимодействия между структурными подразделениями Общества, оптимизация и формализация процедур взаимодействия с клиентами в части построения эффективной системы обслуживания клиентов.

3.2. Повышение удовлетворенности клиентов качеством обслуживания в результате:

3.2.1. Экономии времени и усилий, возможности предоставления информации клиентам одновременно по нескольким видам услуг Общества.

3.2.2. Создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиентам.

3.2.3. Упрощения и стандартизации процедуры взаимодействия с клиентами.

4. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

4.1. Ответственность за соблюдение Стандарта возлагается на:

4.1.1. Руководителей, входящих в состав Центра обслуживания Коммерческой дирекции, на которых распространяется действие настоящего Стандарта, в рамках исполнения должностных обязанностей.

4.1.2. Работников Центра обслуживания, обслуживающих клиентов, в рамках исполнения должностных обязанностей.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

5.1. Концепция клиентоориентированной политики

5.1.1. Клиентоориентированный подход Общества основан на соблюдении баланса ожиданий и разрешений клиента от начала взаимодействия с Обществом до его завершения.

5.1.2. Клиентоориентированный подход включает в себя качественное, вежливое обслуживание каждого клиента, независимо от его запроса и индивидуальных особенностей.

5.1.3. Основные принципы организации обслуживания клиентов:

- 1) комфортные условия обслуживания клиентов;
- 2) удобный и ориентированный на клиента сервис;
- 3) квалифицированный персонал Общества;
- 4) обратная связь.

5.1.4. Система информационного обслуживания клиентов сотрудниками Центра обслуживания включает в себя две системы обслуживания:

- 1) очное обслуживание;
- 2) заочное обслуживание.

5.2. Обеспечение качества клиентского обслуживания.

5.2.1. Клиентское обслуживание включает в себя следующие основные виды услуг:

1) информирование клиентов по вопросам деятельности Общества, оказание консультативных услуг абонентам и потребителям по вопросам работы сетей водоснабжения и водоотведения, оплате услуг, условиям обслуживания, установке приборов учета и другим вопросам, имеющим отношение к деятельности Общества в рамках компетенций сотрудников и в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ;

2) прием пакета документов для заключения договоров о предоставлении коммунальных услуг водоснабжения и водоотведения, оформление заявок/заявлений;

3) прием платежей;

4) заключение, расторжение договоров о предоставлении коммунальных услуг водоснабжения и водоотведения;

5) прием показаний приборов учета воды;

6) консультирование по вопросам пользования официальным сайтом Общества, личным кабинетом (при наличии).

5.2.2. Перечень видов услуг, оказываемых Центром обслуживания, может быть изменен согласно локально-нормативным актам Обществ.

5.3. Очное обслуживание клиентов

5.3.1. Очное обслуживание клиентов осуществляется в Офисах по обслуживанию клиентов, в установленные часы приема клиентов и режима работы офисов.

5.3.2. Внесение платежей клиентами за услуги холодного водоснабжения, водоотведения, дополнительные услуги осуществляется в офисах обслуживания клиентов Общества (имеющимися техническими средствами) и/или через платежных агентов, платежные терминалы, иными доступными способами.

5.3.3. В целях эффективного обслуживания поступающих клиентских запросов, полноты предоставления информации, полноты принимаемого пакета документов для оформления заявок, договоров, сотрудники Офиса по обслуживанию используют в своей работе: информационные памятки, буклеты, образцы заполнения заявок/заявлений, рабочие инструкции, регламенты, а также иные локально-нормативные акты, внутренние организационно-распорядительные документы Общества, действующие законодательные акты, регламентирующие порядок оказания услуг.

5.3.4. Сотрудники в своей работе руководствуются должностными инструкциями, настоящим Стандартом, внутренними организационно-распорядительными документами Общества (регламентами, инструкциями, памятками, положениями), действующими законодательными актами.

5.3.5. Центр обслуживания является точкой входа клиентов в Общество с запросами, обращениями и потребностям как по основной деятельности, так и по вопросам оказания дополнительных, платных услуг.

5.3.6. Правила взаимодействия с клиентами:

5.3.6.1. Правило корректности.

Сотрудник обязан сохранять в любой ситуации спокойствие, не высказывать своего недовольства поведением собеседника – ни интонацией, ни словами. Сотрудник должен выяснить причину недовольства собеседника, решить вопрос, если он находится в его компетенции, либо передать решение вопроса в соответствии с зоной ответственности, при этом пояснив собеседнику, что ситуация будет в скором времени решена, будут приняты надлежащие меры. Запрещается намекать на грубость, медлительность либо разговорчивость собеседника, делать ему какие-либо замечания.

5.3.6.2. Правило заинтересованности и выразительности.

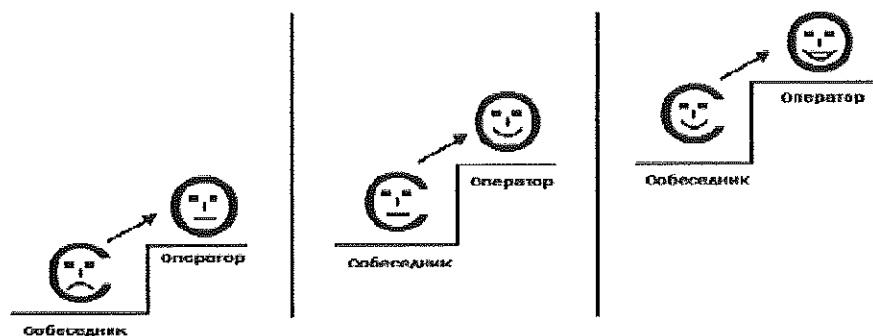
Сотрудник всегда демонстрирует свою заинтересованность в теме разговора (путем уточняющих вопросов и «эхо-реакций», техники активного слушания).

5.3.6.3. Правило понятной коммуникации.

Сотрудник всегда общается с абонентом на «его языке». В своей речи нельзя использовать техническую терминологию, поскольку большинство абонентов ее не понимают. В процессе общения сотрудник должен прилагать усилия для определения индивидуальных звуковых характеристик речи собеседника и подстраиваться к ним по параметрам: громкости, тембра, темпа речи.

5.3.6.4. Правило доброжелательности.

Сотрудник всегда должен быть на ступень выше к своему собеседнику по эмоциональной окраске: если собеседник доброжелателен, сотрудник должен быть очень доброжелателен; если собеседник нейтрален, оператор - доброжелателен; если собеседник агрессивен, раздражен, оператор, как минимум - нейтрально-вежлив.



5.3.6.5. Правило внимательности.

Сотрудник должен следить, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию – по скорости, по громкости, эмоциональной атмосфере, а также удобно записывать под диктовку, удобно диктовать, удобно переспрашивать. При диктовке информации необходимо соблюдать следующие требования:

1) Номер телефона следует разбивать на группы цифр, например: 8-912-333-99-33.

2) Цифры диктуются с восходящей интонацией.

3) После каждой группы делается некоторая пауза для записи (повторения). В завершении номер повторяется еще раз полностью: *«Проверьте, пожалуйста...»*.

4) Такие же требования действуют и при диктовке адресной информации, перечислении услуг под запись и тому подобное. Повторение данных – обязательное условие при записи любых данных.

5) Если собеседник диктует информацию небольшими частями, оператор повторяет их в том темпе, в котором он печатает, однако следит за ограничением по времени разговора. Все данные повторяются с восходящей интонацией, а последняя интонация падает вниз.

6) Если собеседник начинает диктовать данные без пауз, оператору не нужно стараться запомнить все, что он диктует. Нужно запомнить и повторить первую группу цифр с восходящей интонацией и сделать небольшую паузу. Собеседник сам начнет диктовать данные частями.

7) Уточнение написания (улицы, фамилии). В случаях, когда название продиктовано собеседником непонятно для оператора, необходимо переспросить следующим образом: *«Уточните, название...? и сделать паузу. Или, уточните, пожалуйста, Ваша фамилия?»*

8) Если оператор хочет уточнить написание какого-либо названия, следует использовать для уточнения имени: *«уточните, первая буква «О» - Ольга? Далее М - Мария?»*.

9) Оператор должен уметь бегло диктовать названия в этой технике, например, Оскор: Ольга-Сергей-Кирилл-Олег-Роман.

10) Если специалисту плохо слышно собеседника, **запрещается говорить:** *«Еще раз», либо дважды «Еще раз»*. Необходимо сказать: *«К сожалению, плохая слышимость. Повторите, пожалуйста»*.

5.3.7. Типовой алгоритм обслуживания при очном обращении клиента.

Клиент может самостоятельно знакомиться с информацией, размещенной на информационных стендах, разъясняющих порядок приема клиентов, оказания услуг, типовые вопросы.

В соответствии с пожеланиями, информация может быть предоставлена клиенту в устной и/или письменной форме, посредством телефонной связи, факсимильной связи, электронной почты либо иным удобным для клиента способом, если это предусмотрено процедурой (не противоречит действующим в Обществе локально-нормативным актам).

При очном обращении клиента, сотрудники Офиса по обслуживанию обязаны соблюдать следующий алгоритм обслуживания и речевые модули:

5.3.7.1. Приветствие и установление контакта с клиентом.

Задача этого этапа – создать обстановку доброжелательности и доверия. На данном этапе важно, учитывая все тонкости психологии общения с клиентами, профессионально использовать все составляющие общения: правильную интонацию, мимику, позы, жесты. Клиент должен услышать только то, что ему в дальнейшем будет полезным.

5.3.7.1.1. Важно: встретить улыбкой каждого клиента, пришедшего в офис, создать дружественную атмосферу, первым поприветствовать клиента используя речевой модуль:

- 1) **«Доброе утро (8:00-12:00)»**
- 2) **«Добрый день (12:00-18:00)»**
- 3) **«Добрый вечер (18.00-04.00), меня зовут...»**

5.3.7.1.2. При наличии мест для сидения, предложить клиенту присесть:

- 1) **«Присаживайтесь, пожалуйста...»**

Обратиться к клиенту по имени, или имени и отчеству (по возможности).

5.3.7.1.3. Запрос имени и отчества Клиента возможно осуществить несколькими (доступными) способами: уточнить данные в биллинговой системе/в документе, удостоверяющем личность, если клиент представился самостоятельно, либо запросить данные уточняющим вопросом:

- 1) **«Как я могу к Вам обратиться? Как Вас зовут?»**

Не допускается: обращение на «ты», сокращение имени (Маша, Петя и так далее).

5.3.7.1.4. Внимательно выслушать клиента

5.3.7.2. Уточнение/выяснение цели обращения (выявление потребности клиента).

Задача этого этапа – понять потребности и желания клиента. На этом этапе необходимо «активно» слушать клиента, используя техники активного слушания. Важно задавать открытые вопросы, они помогут вести диалог и управлять контактом.

5.3.7.2.1. Клиент должен слышать заинтересованность по отношению к нему. Важно, чтобы клиент и представитель компании правильно поняли друг друга. Для этого следует:

- 1) составить ясное представление о том, каковы ожидания клиента в отношении работы Общества;
- 2) анализировать потребности клиента и его требования к предоставляемым услугам;
- 3) гибко, оперативно и аргументировано отвечать на вопросы, приводя клиента к сотрудничеству с компанией, проявлять заинтересованность к запросам клиента, стараться выявить потенциальные сложности и не допустить возникновения конфликтной ситуации.

5.3.7.2.2. Выяснение потребности, запроса клиента возможно с использованием следующих уточняющих вопросов и парафраз:

- 1) **«Уточните/поясните, пожалуйста, Ваш вопрос/ситуацию...»**

- 2) **«Я Вас правильно поняла,...»**
- 3) **«Вы хотели бы подать заявку.../оформить договор.../получить информацию по вопросу...?»**

5.3.7.3. Обслуживание запроса клиента (удовлетворение потребности клиента).

Задача этого этапа – реализовать ожидания клиента. Консультируя, предоставлять информацию в полном объеме, корректно и достоверно. Если речь идет о работе над претензией клиента, ее стоит рассматривать, как шанс для укрепления деловых отношений и как демонстрацию готовности помочь.

5.3.7.3.1. В случае если Общество не может удовлетворить все запросы клиента, необходимо правильно построить диалог и суметь отказать. Отвечая на любое обращение клиента, важно полномасштабно ориентироваться на интересы клиентов и максимальное удовлетворение их потребностей, но при этом соблюдать баланс интересов клиента и установленных требований Общества.

5.3.7.3.2. Для решения задачи, необходимо стремиться:

- 1) удовлетворить потребности клиента и обеспечить выполнение принятых обязательств;

- 2) обеспечить оперативное решение любых вопросов, связанных с качеством обслуживания, предлагать взаимосогласованные решения, которые увеличивают приверженность клиента компании и ориентируют его на долгосрочное сотрудничество.

5.3.7.3.3. В случае если запрос клиента включает в себя необходимость предоставления перечня документов, записи большого объема информации, сотрудник офиса обязан:

- 1) предложить клиенту раздаточные, информационные материалы согласно теме обращения, бланки документов, перечни необходимой для предоставления документации, типовые формы документов, а также образцы заполнения документов (в случаях отсутствия их на информационных стендах, для удобства клиента);

- 2) при наличии возможности, информацию, отсутствующую в раздаточном материале, распечатать и выдать клиенту;

- 3) проинформировать о возможности получения информации при аналогичном запросе с помощью имеющихся иных каналов доступа, преимущественно через официальный сайт Общества;

- 4) принять документы либо пакет документов для передачи сотрудникам Центра обработки и авторизации, в компетенцию которых входит обработка либо рассмотрение данных вопросов, проверяя их на соответствие предъявляемым требованиям по комплектности и достаточности;

- 6) выдать клиенту (в соответствии с запросом): копии документов, счета на оплату, справки об отсутствии задолженности, квитанции на оплату (для физических лиц), акты сверок и так далее;

5.3.7.3.4. В случае если клиенту требуется записать информацию, удостовериться, что такая возможность у клиента имеется (уточнить наличие ручки для записи информации, возможности записать);

- 1) предложить клиенту оставить контактную информацию, чтобы позже связаться с ним, если ответ на вопрос требует дополнительной проработки (в исключительных случаях сообщить о необходимости связаться со специалистами Центра обработки и авторизации, Контакт-центра, иным структурным подразделением Общества, предоставив при этом преимущественно в распечатанном виде информацию (памятку/визитную карточку) о режиме работы, наименовании отдела и контактом номере телефона).

5.3.7.3.5.Сроки Рассмотрение обращения.

Сотрудники структурных подразделений обеспечивают объективное, всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений потребителей и абонентов в сроки, установленные Обществом:

- предложение – 10 рабочих дней,
- жалоба – 10 рабочих дней,
- заявление – 30 календарных дней,
- электронные обращения – 30 календарных дней.

5.3.7.4. Завершение контакта.

Задача этапа – оставить у клиента приятное чувство от сотрудничества с Обществом.

5.3.7.4.1. Если профессионального завершения контакта не произошло, то вся проделанная ранее работа (установление контакта, выявление потребностей, удовлетворение потребностей) и завоеванное доверие могут разрушиться, хотя все предыдущие действия свидетельствуют о профессионализме. Необходимо поблагодарить клиента за обращение:

- 1) ***«Всего доброго, до свидания.»***
- 2) ***«Благодарим Вас за обращение.»***
- 3) ***«Были рады Вам помочь, всего доброго.»***

5.3.8. Принципы поведения в нестандартных ситуациях.

Нестандартные ситуации могут выражаться в виде разногласий и противоречий, возникающих между Обществом и клиентами. При профессиональном подходе потенциальные конфликтные ситуации могут быть предотвращены. Если конфликт все же возник, то важно уметь сохранить позитивные отношения с клиентом.

5.3.8.1. Важную роль в конструктивном разрешении конфликтов играют следующие факторы:

- 1) определение причины конфликта;
- 2) создание климата взаимного доверия и сотрудничества;
- 3) открытость и эффективность конфликтующих сторон.

Каждый сотрудник Центра обслуживания абонентов должен обладать умением эффективно улаживать споры, в случае возникновения разногласий и противоречий, находить решения, которые смогут удовлетворить интересы и клиента, и Общества.

5.3.8.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Центра обслуживания обязаны:

- 1) стараться распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
- 2) не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие клиенты;
- 3) соблюдать принцип конфиденциальности.

5.3.8.3. В случае, если конфликт все же возник и клиент обратился с обоснованной претензией к Обществу, при этом выражает свои претензии открыто и эмоционально, особо в присутствии других клиентов, сотрудник обязан приложить максимальные усилия для урегулирования конфликтной ситуации с использованием алгоритма поведения в нестандартных ситуациях, при необходимости привлечь к решению вопроса старшего специалиста, либо руководителя структурного подразделения (Цentra обслуживания). При невозможности решения ситуации и имеющейся очереди клиентов в офисе, с целью снятия негативных имиджевых

рисков Общества, пригласить клиента, имеющего претензию, для решения в подразделение Офиса по обслуживанию клиентов, либо соответствующего руководителя структурного подразделения Центра обслуживания.

5.3.8.4. При работе с обоснованными претензиями клиентов, необходимо соблюдать следующий алгоритм:

5.3.8.4.1. Внимательно выслушать клиента – используя техники активного слушания либо вводную фразу:

1) «Я Вас слушаю/Поясните, пожалуйста, Вашу ситуацию.»

5.3.8.4.2. Уточнить суть вопроса клиента, пересказав его своими словами. Например:

1) «Уточните, пожалуйста, Вашу ситуацию (вопрос).»

2) «Я правильно поняла Вас (Вашу ситуацию), что...»

5.3.8.4.3. Признать справедливость чувств клиента:

1) «Я Вас прекрасно понимаю...»

2) Я понимаю Вашу ситуацию, очень жаль, что так произошло.

5.3.8.4.4. Принести извинения:

1) «Приношу искренние извинения от лица компании за доставленные Вам неудобства.»

5.3.8.4.5. Пояснить причину возникновения проблемы, если это необходимо;

1) «Могу Вам пояснить, что данная ситуация возникла ввиду/потому что...»

5.3.8.4.6. Рассказать, что сотрудники компании предпринимают либо планируют предпринять, чтобы исправить ситуацию (предложить вариант решения):

1) «В данный момент (в кратчайшие сроки) предпринимаются меры (будут проведены мероприятия) для урегулирования ситуации (решения вопроса, ситуации).»

5.3.8.4.7. Поблагодарить клиента за то, что он обратил внимание сотрудников на эту ситуацию:

1) «Благодарим Вас за Ваши замечания, они позволят улучшить сервис нашей компании (повысить качество обслуживания, выполнения заявок).»

5.3.9. Сотрудники обязаны проявлять терпимость к фактам некорректного (грубого) общения с ними клиентов, стремясь обеспечить клиентов наилучшим сервисом, погасить негативные эмоции и перевести общение в конструктивное русло.

5.3.10. При разрешении конфликтных ситуаций с клиентами действия сотрудников Центра обслуживания, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

5.3.11. Для разрешения нестандартных ситуаций важно иметь в своем распоряжении различные подходы, уметь гибко пользоваться ими, выходить за пределы привычных схем и чутко реагировать на изменение ситуации.

5.3.12. Общие принципы делового этикета.

Правила делового этикета не абсолютны, в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Неизменными в любой ситуации остаются принципы уважения к клиенту, здравого смысла и рациональности поведения сотрудника.

5.3.12.1. Сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для клиента. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с клиентами. Сотруднику следует использовать в соответствии с ситуациями вежливые формы фраз, слова «спасибо» и «пожалуйста».

5.3.12.2. Сотрудник всегда первым приветствует клиента. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к клиенту, при общении с ним соблюдать правила:

- 1) корпус сотрудника развернут в сторону клиента;
- 2) осуществляется зрительный контакт с клиентом;
- 3) улыбка, доброжелательный посыл;
- 4) не применять грубую интонацию.

5.3.12.3. Сотрудник должен относиться ко всем клиентам ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

5.3.12.4. Сотрудник должен уважать точку зрения клиента вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания клиента.

5.3.12.5. При взаимодействии с клиентом сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

5.3.12.6. Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой клиенту информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику следует предложить клиенту связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации.

5.3.12.7. Сотрудник во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

5.3.12.8. В случае если сотрудник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить вопрос обратившегося к нему клиента, он должен:

- 1) найти другого специалиста, для того, чтобы по возможности максимально удовлетворить запрос клиента;
- 2) задать направление поиска (предоставить телефон справочной службы, название организации и т.п.).

5.3.12.9. Не разрешается говорить или намекать клиенту, что его вопрос незначителен, и тем более сравнивать его с другими клиентами.

5.3.12.10. Форма изложения устных или письменных обращений к клиентам не должна допускать категоричных выражений, таких как: «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п.

5.3.12.11. Категорически запрещается в присутствии клиентов порочить репутацию Общества и его подрядных организаций, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания клиента.

5.3.12.12. При выявлении ошибок, допущенных со стороны Общества или подрядных организаций, необходимо принести клиенту извинения за причиненные неудобства.

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

6. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ РАБОЧЕГО МЕСТА.

6.1. Впечатление клиента о взаимодействии с Обществом формирует не только внешний вид, но и порядок в офисах Общества.

6.1.1. Каждый сотрудник обязан поддерживать чистоту на своем рабочем месте, офисную технику в рабочем состоянии и следить за порядком в помещениях Офисов по обслуживанию.

6.1.2. На рабочем месте запрещен прием пищи, использование жевательной резинки. Исключение составляет вода (в стакане).

6.1.3. В помещениях Офиса по обслуживанию должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы.

6.1.4. Недопустимо держать на рабочем месте: художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности, одежду, посуду, продукты питания, личные вещи, косметику, иные предметы из личного пользования. Личные вещи сотрудник должен хранить в специально отведенных для этого местах.

6.1.5. На рабочем месте должна размещаться табличка с указанием должности, фамилии, имени, отчества сотрудника, ведущего прием клиентов.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕМУ ПРИЕМ КЛИЕНТОВ.

7.1. Каждый сотрудник офиса, взаимодействующий с клиентом, обязан иметь бейдж, установленного в Обществе образца, с указанием фамилии, имени, должности.

7.2. В рабочее время сотрудник обязан переключить личный мобильный телефон в бесшумный/виброрежим.

7.3. Разговоры ведутся между сотрудниками вполголоса, не следует мешать работе других сотрудников, обслуживающих клиентов и самих клиентов громкими разговорами.

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

7.5. Сотруднику на рабочем месте запрещено приводить в порядок свой внешний вид (макияж, прическа, маникюр).

7.6. Сотрудник обязан хранить служебную тайну, не распространять конфиденциальную информацию (в т.ч. персональные данные клиентов), а также сведения о своей личной жизни или личной жизни сотрудников Общества.

7.7. Если коллега допустил ошибку и предоставляет устаревшую или некорректную информацию, обязательно вежливо и тактично поправить его, не создавая неловких ситуаций ни для коллеги, ни для клиента.

7.8. При необходимости получить консультацию коллег или уточнить какую-либо информацию, необходимо обязательно предупредить клиента о том, на какое время и с какой целью сотрудник прерывает общение с ним.

7.9. Разговаривать с коллегами при клиенте недопустимо за исключением уточнения дополнительной информации по запросу клиента.

7.10. Сотрудникам запрещается при взаимодействии с клиентами и в их присутствии в офисе: использование громких эмоций, нецензурной лексики, внутренних терминов, просторечных выражений, обсуждения кого-либо из сотрудников структурных подразделений Общества, клиентов, личных телефонов (обсуждение личных тем, конфиденциальной внутренней информации).

7.11. Если сотруднику требуется произвести исходящий звонок личного характера, он производится с личного мобильного телефона сотрудника вне Фронт-офиса и в установленные перерывы, закрепленные внутренними организационно-распорядительными актами Общества.

7.12. Сотрудники должны присутствовать на своем рабочем месте без опозданий согласно внутреннему трудовому распорядку Общества. Графики технологических (допустимых) перерывов, обеденных перерывов для сотрудников устанавливаются внутренними организационно-распорядительными актами

Общества. Не допускается покидание рабочего места сотрудниками для перерыва на обед ранее установленного времени перерыва.

7.13. Курение сотрудниками допускается только в период установленных перерывов и в специально отведенных местах.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ ДЛЯ ПРИЕМА КЛИЕНТОВ.

8.1. Помещение для обслуживания клиентов обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей. Количество и потребность в офисах, количестве сотрудников определяется исходя из критерия численности абонентов физических лиц.

8.2. Помещения офисов обслуживания клиентов должны быть оборудованы системами кондиционирования.

8.3. В целях обеспечения противопожарной защиты сотрудников и клиентов помещение оборудуется:

- охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения;
- тревожной кнопкой или иными средствами оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций

- оснащение системой видеонаблюдения.

8.4. Офис должен быть оснащен информационными указателями, оформленными в едином корпоративном стиле.

8.5. Не допускается наклейка, размещением указателей, написанных в рукописном варианте.

8.6. Информационные указатели могут размещаться: по пути следования абонентов до офиса обслуживания, у центрального входа в помещение: вывеска с наименованием офиса обслуживания клиентов, табличка с информацией о режиме работы и контактные телефоны.

8.7. У входа в каждое из внутренних помещений должна размещаться надверная табличка с названием отдела или службы.

8.8. Офис обслуживания клиентов должен быть оборудован информационным стендом, разъясняющим порядок работы приема клиентов, а также информационными стойками для размещения в них информационных буклетов, памяток, бланков. На стенде, информационных стойках размещаются образцы заполнения/оформления заявок, заявлений, договоров, иные бланки по предоставляемым Обществом услугам.

8.9. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление), приветствуется размещение в офисе безопасных декоративных растений.

8.10. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, работающего в данном помещении.

9. ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ СОТРУДНИКОВ.

9.1. Внешний вид сотрудников Центра обслуживания абонентов – одна из составляющих имиджа Общества.

9.2. На рабочем месте сотрудники обязаны находиться в корпоративной одежде, соблюдение дресс-кода (корпоративный стандарт одежды, форма, цвет, фасон, комплектность одежды) определены Обществом.

9.3. Недопустимо находиться на рабочем месте в одежде, предназначенной для отдыха и спорта.

9.4. Для женщин допустима аккуратная стрижка, длинные волосы должны быть собраны в пучок либо аккуратно уложены.

9.5. Для мужчин допустима короткая, аккуратная, классическая стрижка.

10. ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ.

10.1. Основной составляющей системы заочного обслуживания клиентов является Контакт-центр Центра обслуживания абонентов Общества, который выполняет функции единой справочной службы, обратившись в который, клиенты могут получить информацию по всем вопросам деятельности Общества в соответствии с требованиями клиентоориентированной политики.

10.2. Дополнительной составляющей системы заочного обслуживания клиентов является взаимодействие с сотрудниками Офиса по обслуживанию

10.3. Заочное обслуживание клиентов может осуществляться по нескольким каналам доступа:

- 1) телефон;
- 2) электронная почта;
- 3) официальный сайт Общества;
- 4) деловая переписка.

10.4. Клиент может обратиться для получения информации по единому телефону Контакт-центра Общества либо по телефонам Общества (при наличии для клиентов таких телефонов в Обществе).

10.5. Телефоны доступны для звонков клиентов в рабочие часы офисов Общества.

10.6. При общении по телефону сотрудники обязаны использовать стандартные речевые модули, правила делового общения, бизнес - этикета, приведенные в настоящем Стандарте.

10.7. В случае, когда сотрудник, у которого звонил телефон, обслуживает присутствующего клиента, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег, не занятый обслуживаем клиента: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

10.8. Недопустимо игнорирование телефонных звонков: необходимо ответить на звонок не позднее чем на третий сигнал телефона.

10.9. В случае, если все сотрудники офиса осуществляют прием присутствующих клиентов, сотрудник, которому поступает звонок, обязан принять телефонный звонок, перед этим предупредив клиента следующей фразой:

1) «Приношу извинения,...»/ «Я отвечу на телефонный звонок.»

Далее, сотрудник принимает телефонный звонок, используя речевой модуль:

1) (Речевой модуль приветствия – см. раздел 11) «В данный момент я осуществляю прием другого абонента. Не могли бы Вы оставить Ваши контактные данные, я с Вами свяжусь в срок до ____. Спасибо Вам за понимание.»

10.10. Общие требования при общении по телефону.

10.10.1. Телефонные переговоры должны вестись в спокойном доброжелательном тоне, четкой дикцией.

10.10.2. Недопустимо повышение интонации, использование внутренних терминов, просторечных и грубых выражений, ненормативной лексики.

10.10.3. При необходимости продиктовать какую-либо информацию под запись, необходимо уточнить у клиента готовность записать информацию.

10.11. Перечень вопросов, объем предоставляемой информации и регистрации обращений, в том числе заявок, жалоб, иных обращений, порядок оказания услуг, определяется соответствующими регламентирующими документами Общества.

10.12. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки.

10.12.1. Любое официальное письменное обращение клиента в Общество, поступающее по почте и/или электронной почте, регистрируется в соответствии с установленным в Обществе порядком.

10.12.2. Порядок регистрации, сроки рассмотрения письменных входящих обращений, подготовки и отправки исходящих писем определен локально-нормативными актами Общества.

10.12.3. В случае если текст письменного обращения клиента не поддается прочтению, клиент информируется об этом сотрудником Общества.

11. ОСНОВНЫЕ РЕЧЕВЫЕ МОДУЛИ

11.1. Модуль приветствия. Идентификация Клиента.

- 1) «_____ Водоканал, Доброе утро (08:00 – 12:00)»;
 - 2) «_____ Водоканал, Доброе день (12:00 – 18:00)»;
 - 3) «_____ Водоканал, Доброе вечер (18:00–23:00)»;
- «Имя (оператора)».

11.1.1. Если заданный вопрос требует идентификации:

- 1) «Пожалуйста, назовите Ваш адрес?»;
- 2) «Уточните, что у Вас случилось?»;
- 3) «Уточните характер Вашего обращения, пожалуйста.»;

11.2. Модуль ожидания.

11.2.1. Если для уточнения вопроса Клиента оператору требуется время, необходимо предупредить Клиента о времени ожидания.

- 1) «Я поняла Ваш вопрос, для уточнения информации Мне потребуется время, У Вас есть возможность подождать 1-2 минуты?»
«Если да, то «Ожидайте, пожалуйста, на линии»
«Если нет, предоставьте, пожалуйста, Ваш контактный номер телефона, в течение дня Вам перезвонят.»

11.2.3. В случае, когда решение проблемы займет более 2-х минут и нужно дополнительное время для решения вопроса, необходимо вернуться к Клиенту на линию, извиниться за ожидание, предупредить о необходимости еще подождать или попросить контактный телефон и перезвонить.

- 1) «Чтобы найти необходимую информацию, мне понадобится минуты 2-3. У Вас есть возможность ожидать?»
«Если да, то «Ожидайте, пожалуйста, на линии»
«Если нет, предоставьте, пожалуйста, Ваш контактный номер телефона, в течение дня Вам перезвонят.»

11.2.4. После возврата к Клиенту оператор должен произнести фразу: *«Спасибо за ожидание (за длительное ожидание).»*

11.3. Модуль перевода Клиента на специалистов смежных отделов.

«Я поняла Ваш вопрос, Для его решения потребуется консультация специалиста, с которым я сейчас Вас соединю (назвать ФИО, должность сотрудника). Пожалуйста, оставайтесь на линии до соединения.»

11.4. Модуль предложений и претензий Клиентов с активной жизненной позицией.

11.4.1. Сравнение с другими компаниями, не в пользу Общества Упрек Клиентов в том, что оповещение при отключении водоснабжения проводится не эффективно.

«Мы обязательно учтем Ваше пожелание, спасибо за звонок, Ваша информация очень ценна для нас.»

11.4.2. Недовольство частыми отключениями воды.

1) *«Благодарим Вас за Ваши замечания, которые обязательно будут учтены в дальнейшем.»*

2) *«Благодарим Вас за замечания. Ваше мнение важно для нас. Ваши предложения обязательно будут учтены, спасибо за звонок, всего доброго.»*

11.4.3. Предложения изменить звуковое сопровождение при ожидании на линии.

«Благодарим Вас за высказанное пожелание, если звуковое сопровождение будет менять, Ваше мнение обязательно будет учтено.»

11.5. Модуль претензий Клиентов на работу программного обеспечения.

«К сожалению, в настоящий момент недоступен информационный ресурс. Я прошу Вас перезвонить позже, Благодарю Вас за понимание.»

11.5.1. Если Клиент интересуется сроками, когда доступ появится, сообщаем следующее:

11.5.1.1. Если это сбой и точное время сбоя неизвестно, то используется следующая стандартная фраза:

«В настоящее время точной информации о сроках нет. Мы надеемся, что доступ вскоре появится, и вы сможете получить всю интересующую вас информацию.»

11.5.1.2. Если это сбой и время устранения сбоя установлено, то используется следующая стандартная фраза:

«Пожалуйста, перезвоните после (время). Мы надеемся, что доступ будет, и вы сможете получить всю интересующую вас информацию.»

ЗАПРЕЩАЕТСЯ говорить о ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ РАБОТАХ и ТЕХНИЧЕСКОМ ПЕРЕРЫВЕ!

11.6. Модуль, когда Клиент, употребляет ненормативную лексику.

11.6.1. Если оскорбления звучат в Ваш адрес лично или в адрес Компании, нельзя проявлять раздражение.

1) *«Прошу Вас сменить тон, иначе я буду вынуждена прервать разговор.»*

2) *«Пожалуйста, выражайтесь корректно, в противном случае нам придется закончить разговор.»*

11.6.2. Если Клиент продолжает нецензурно выражаться, следует завершить разговор. *«До свиданья.»*

11.7. Модуль завершение разговора.

11.7.1. Поблагодарите Клиента за обращение.

11.7.2. Разговаривайте так, чтобы по окончании беседы у Клиента осталось приятное чувство.

11.7.3. Искренне принеси извинения за неудобства, доставленные Клиенту.

11.7.4 Предоставить Клиенту возможность попроситься. Помните, что именно Клиент первым прощается с Вами, давая тем самым понять, что у него не осталось неразрешенных вопросов после общения с нами. *«Спасибо за Ваш звонок. Мы рады помочь Вам. Всего доброго.»*

11.7.5. В случае, если обращение было претензионным, и решение не последовало. *«Спасибо за Ваш звонок... Всего доброго.»*

11.8. Модуль при работе с клиентом – «шантажистом».

11.8.1. При «шантаже» клиентов подать жалобу в вышестоящие инстанции (Администрацию, Департаменты и т.д.). ВАЖНО:

11.8.1.2. Не акцентировать внимание клиента на жалобе;

11.8.1.3. Перевести разговор на решение вопроса;

11.8.1.4. Успокоить клиента, приложить 100% усилий для решения сложившейся ситуации;

11.8.1.5. Извиниться, поблагодарить за замечания:

1) *«Я понимаю Ваше состояние» / «ситуацию в настоящее время действительно сложилась такая ситуация.»;*

2) *«В данный момент наши сотрудники работают над решением этого вопроса, он обязательно будет решен. Надеемся на Ваше понимание.»;*

3) *«Уточните более подробно сложившуюся ситуацию.»*

11.9. Модуль – Клиент, желающий познакомиться с сотрудником Компании

«Вы обратились в отдел/компанию... Я могу Вам предоставить информацию по вопросам водоснабжения и водоотведения (...вопросам). У Вас есть такие вопросы?»

11.10. Модуль – запрос конфиденциальной информации.

1) *«Сотрудники нашей компании не предоставляют информацию, разглашение которой может доставить неприятности абоненту или нарушить его права.»;*

2) *«Данная информация является конфиденциальной, поэтому не может быть предоставлена.»;*

3) *«В компании существуют правила, запрещающие предоставлять конфиденциальную информацию, и я как сотрудник не имею права их нарушать.»*

11.11. Речевые запреты.

11.11.1. Не следует использовать в разговоре:

11.11.1.1. Уменьшительно-ласкательную форму (договорчик, блокнотик, ручечка, заявочка, 2 секундочки и т.д.);

11.11.1.2. Частицу НЕ (Не беспокойтесь, не нервничайте, не переживайте и т.д.);

11.11.1.3. Просторечные слова: «Привет», «Говорите», «Перезвоните», «Все Добро» «все обедают, никого нет в отделе», «Это не моя обязанность», «Лады», «Пока», «Идет»;

11.11.2. Существует ряд конфликтогенов и фраз – раздражителей, недопустимых при общении с клиентом:

1) *«Зря»;*

2) *«Успокойтесь, что Вы так нервничаете?!»;*

3) *«Это Вы сами виноваты»;*

- 4) «Вы что, шутите?»;
- 5) «Знаете, это не мы, это другая смена допустила ошибку.»;
- 6) Уменьшительно-ласкательную форму: «договорчик», «блокнотик», «ручечка», «заявочка», «2 секундочки», «водичка» и т.д.;
- 7) Просторечные слова: «Привет», «Говорите», «Все обедают, никого нет в отделе», «Это не моя обязанность», «Лады», «Пока», «Идет», «Добро»;
- 8) Слова-паразиты: «вот», «это», «значит», «короче», «ну», протяжные «э-э», «у-у», «а-а», «м-м».

11.11.3. Исключить при исходящем звонке фразу-раздражитель:

- 1) «Извините за беспокойство...»;
- 2) «Я отниму у Вас одну минутку?».

11.11.4. Необходимо представиться вместо извинений и разговор приобретет конструктивный характер с первых слов:

1) «Доброе утро (день/вечер). Вам позвонили из компании «_____ Водоканал», специалист Иванова Мария. Могу я услышать Светлану Петровну?»

11.11.5. Исключить частицу НЕ (не беспокойтесь, не нервничайте, не переживайте и т.д.).

- 1) «Нет, мы не можем Вам помочь»;
- 2) «Я не знаю, не обладаю этой информацией»;
- 3) «Я не могу Вам ничего обещать»;
- 4) «Мы этим не занимаемся»;
- 5) «Вы не поняли, неправильно»;
- 6) «Вы не правы»;
- 7) «Не нервничайте»;
- 8) «Решайте сами, мы здесь не причем».

11.11.6. Необходимо использовать несколько аналогов, которые на слух воспринимаются гораздо позитивнее, клиент начинает чувствовать в голосе поддержку, отзывчивость и благожелательность:

- 1) «Обещаю сделать все возможное»;
- 2) «Я уточню это»;
- 3) «Да, я понимаю»;
- 4) «Мы позаботимся об этом»;
- 5) «Приложу максимум усилий»;
- 6) «Оставайтесь на линии, пожалуйста, я уточню, кто этим занимается».

11.11.7. Слова, несущие негативную окраску следует заменять на позитивные:

Не стоит говорить	Лучше сказать
Проблема, сложности	ситуация, задача
Но	Вместе с тем... И...
Неполадки	Неисправности
Девушка, молодой человек и т.п. (обращение по полу)	Имя Отчество
Цена	Стоимость
Отремонтировать	Производить ремонт, реконструкцию
Помочь	Оказать помощь, содействие
Я не знаю...	Мне нужно уточнить...
Мы не сможем этого для вас	В настоящее время это довольно сложно,

сделать...	<i>однако...</i>
Вы должны... Вам придется...	<i>Для вас имеет смысл... Вам следует, рекомендуем...</i>
Подождите секундочку...	<i>Чтобы найти эти материалы, мне понадобится минуты 2-3 мин. Удобно Вам будет подождать?</i>
Нам это не интересно	<i>Благодарим за информацию. Ваше мнение очень важно для нас. Ваше предложение обязательно будет учтено. Спасибо за звонок, всего доброго!</i>
Я Вам все сказал (а) / Я Вам уже это говорил(а)	<i>В сложившейся ситуации есть только один (несколько) вариантов решения... (повторить ранее предложенное).</i>
Я больше ничем не могу Вам помочь	<i>В сложившейся ситуации есть только один (несколько) вариантов решения... (повторить ранее предложенное).</i>

11.12. Ответы на часто задаваемые вопросы.

11.12.1 Перерасчет по временному отсутствию.

В соответствии с Правилами № 354, п. 86. при временном (более 5 полных календарных дней подряд) отсутствии потребителя в жилом помещении, не оборудованном прибором учета в связи с отсутствием технической возможности его установки, осуществляется перерасчет размера платы за предоставленную потребителю в таком жилом помещении коммунальную услугу.

Перерасчет размера платы осуществляется в течение 5 рабочих дней на основании письменного заявления гражданина, поданного в течение месяца после окончания периода временного отсутствия потребителя. К заявлению о перерасчете должны прилагаться документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия потребителя, а также акт обследования на предмет установления отсутствия технической возможности установки индивидуального, общего (квартирного) приборов учета. Все документы, за исключением проездных билетов, должны быть подписаны уполномоченным лицом выдавшей их, заверены печатью такой организации, иметь регистрационный номер и дату выдачи. Документы должны быть составлены на русском языке либо переведены на русский язык. Предоставляемые потребителем копии документов, подтверждающих продолжительность периода временного отсутствия потребителя, должны быть заверены лицами, выдавшими такие документы, или лицом, уполномоченным в соответствии с законодательством РФ на совершение действий по заверению копий таких документов. Перерасчет не производится (за исключением случая отсутствия всех проживающих в жилом помещении лиц в результате действия непреодолимой силы) если жилое помещение не оборудовано прибором учета и при этом отсутствие технической возможности его установки не подтверждено в установленном настоящими Правилами порядке.

11.12.2. Почему начисления в квитанции производятся по среднемесячному.

Начисления производятся исходя из среднемесячного расхода коммунального ресурса в случаях:

- не предоставлены показания ИПУ до начисления и формирования ежемесячного платежа (квитанции) до 26 числа;

- истек срок поверки прибора учета.

Начисления производятся исходя из среднемесячного расхода коммунального ресурса, определенного по показаниям прибора учета за период не менее 6 месяцев, начиная с расчетного периода, за который потребителем не представлены показания прибора учета до расчетного периода (включительно), за который потребитель представил исполнителю показания прибора учета, но не более 3 расчетных периодов подряд (3 месяца). В случае если период работы индивидуального прибора учета составил меньше 3 месяцев, то в случаях, указанных в пункте 59 настоящих Правил, плата за коммунальные услуги, определяется исходя из нормативов потребления соответствующих коммунальных услуг.

Если по истечении 3 расчетных периодов показания не переданы (не произведена поверка приборов учета), то, согласно п.60 Правил № 354 начисление производится по нормативному потреблению.

11.12.3. Расчет водоотведения при отсутствии приборов учета холодной (или) горячей воды.

В соответствии с Приказом _____ от _____ № _____ утвержден норматив на услуги водоотведения.

Постановлением Правительства от 26.12.2016 № 1498 «О вопросах предоставления коммунальных услуг и содержания общего имущества в многоквартирном доме» с 01.01.2017 внесены изменения в постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, согласно п. 42 которого размер платы за коммунальную услугу по водоотведению, при отсутствии приборов учета холодной и (или) горячей воды, рассчитывается исходя из норматива водоотведения.

11.12.4. Расчет водоотведения СОИ

Приказом _____ от _____ № _____ утверждены нормативы потребления холодной (горячей) воды и отведения сточных вод в целях содержания общего имущества в многоквартирных домах.

Если в многоквартирном доме потребителям предоставляется коммунальная услуга водоотведения, то такие потребители обязаны оплачивать расходы на приобретение используемых в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме сточных вод, в составе платы за содержание жилого помещения в таком многоквартирном доме.

11.12.5. Изменение собственника жилого помещения (покупка, продажа, дарение, наследство), изменение количество жильцов в квартире.

В соответствии с Правилами № 354, п. 34(з) потребитель обязан информировать исполнителя об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом жилом помещении, не позднее 5 рабочих дней со дня произошедших изменений.

При совершении сделок по продаже(покупке) недвижимости, рекомендуем получить справку об отсутствии задолженности. Это документ, доказывающий отсутствие претензий со стороны поставщика коммунальных услуг (в том числе пеня, установка ОДПУ, техобслуживание ОДПУ).

Для получения Справки об отсутствии задолженности за услуги водоснабжения и водоотведения необходимо представить следующие документы:

Для жителей многоквартирных домов:

Копию лицевого счета (срок действия 10 дней).

Паспорт собственника.

Квитанции об оплате.

Для жителей частного сектора:

Домовую книгу и Технический паспорт.

Паспорт собственника.

Квитанции об оплате.

При наличии в квартире приборов учета воды необходимо предоставить фотографию приборов учета воды с показаниями и наличием пломб на бумажном носителе. Справка об отсутствии задолженности выдается на руки собственнику или его законному представителю после предоставления всех необходимых документов».

При получении справки представителем агентства недвижимости необходимо предъявить доверенность, оформленную на фирменном бланке агентства.

11.12.6. Что делать, если не получили квитанцию?

Если Вы зарегистрированы в Личном кабинете, то возможно самостоятельно распечатать квитанцию в Личном кабинете Общества, либо обратиться в ближайший офис обслуживания населения, произвести оплату через терминал в филиалах Сбербанка

11.12.7. Почему производятся начисление, если в жилом помещении нет зарегистрированных граждан.

В соответствии с Правилами № 354, п. 56(2), при отсутствии постоянно и временно проживающих в жилом помещении граждан, не оборудованном ИПУ, объем коммунальных услуг рассчитывается с учетом количества собственников такого помещения.

Расчет размера платы за услуги водоснабжения и водоотведения по лицевому счету произведется согласно количеству фактически проживающих граждан на основании акта об установлении количества граждан, временно проживающих в жилом помещении многоквартирного дома.

В соответствии с п. 56(1) Постановления правительства РФ № 354 исполнитель праве составить акт об установлении количества граждан, временно проживающих в жилом помещении.

Кроме того, в соответствии с Федеральным законом № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ» собственнику жилого помещения необходимо установить приборы учета воды и производить оплату за фактически потребленный ресурс.

11.12.8. Начисление пени.

Плата за коммунальные услуги холодного водоснабжения и водоотведения вносится потребителями ежемесячно до 10-го числа месяца, следующего за расчетным. Лица, несвоевременно и (или) не полностью внесшие плату за коммунальные услуги холодного водоснабжения и водоотведения, обязаны оплатить ресурсоснабжающей

организации, пени в порядке и размере, указанном в части 14 ст. 155 Жилищного кодекса РФ.

За задержку платежа с 31 по 90 день расчет пени производится в размере 1/300 ставки рефинансирования ЦБ РФ за каждый день неосуществленного вовремя платежа.

С 91 дня и далее размер пени рассчитывается, исходя из 1/130 ставки рефинансирования.

11.12.9. Начисление повышающего коэффициента.

При расчете платы за коммунальные услуги, для собственников помещений в многоквартирных домах, которые имеют установленную законодательством Российской Федерации обязанность по оснащению принадлежащих им помещений приборами учета используемых воды и помещения которых не оснащены такими приборами учета, применяются повышающие коэффициенты к нормативу потребления коммунальных услуг, величина которого принимается равной в 2016-1,4, с 01.01.2017-1,5.

Если невозможно установить приборы учета воды в квартире.

Приказом № 627 от 29.12.2011 «Об утверждении критериев наличия (отсутствия) технической возможности установки индивидуального, общего прибора учета воды, а также формы акта обследования на предмет установления наличия (отсутствия) технической возможности установки таких приборов учета и порядка её заполнения», Приложением №1 утверждена форма акта обследования на предмет установления наличия (отсутствия) технической возможности приборов учета. В ресурсоснабжающую организацию необходимо предоставить акт обследования установленной формы, составленный УК.

11.12.10 Поверка приборов учета воды.

Если у вас истек срок поверки счетчиков, то вам необходимо провести поверку приборов учета или поменять их на новые счетчики. Заявку на поверку приборов учета воды или замену прибора учета воды, производит Сервисный центр ____ Водоканал по телефону _____. Так же, заявку на поверку, замену приборов учета воды можно оформить на сайте Общества, зайдя во вкладку «Сервисный центр», либо обратившись в Контакт- центр по телефону _____, или при очном обращении в офисы ____ «_____ Водоканал».

В случае, если поверку приборов учета проводила сторонняя организация, в соответствии с п. 81 Правил № 354 предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, после ремонта, замены и поверки индивидуальных приборов учета воды должен осуществлен ввод их в эксплуатацию.

Оформить заявку можно при обращении в любой офис _____ «__ Водоканал», а также через личный кабинет абонента на сайте Общества.

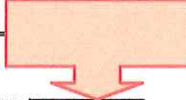
11.12.11. Передача показаний голосовым (с помощью клавиатуры) способом.

При передаче показаний прибора учета воды необходимо проговаривать/набирать следующее:

- номер лицевого счета (№ лицевого счета в правом верхнем углу квитанции)
- номера приборов учета (№ приборов учета отражен в таблице)


- текущие показания.

Все вышеуказанные данные отображены в квитанции _____ «_____ Водоканал»




Абонент: Чичерина Ирина Николаевна
Нас. пункт: г. Омск
Адрес: ул. 3 Транспортная д. 21 кв. 8
Начислено за: июль 2019

Лиц. счет: 8844 60400728 9
001*111*001*1
010*000*100*4
07.2019

КВИТАНЦИЯ 

Жильцов: 2 Общ. площадь кв.: 58,2 Собственников: 1
Получатель платежа АО "ОмскВодоканал", адрес ул. Маяковского, 2 ИНН 5504097128
КПП № 554250001 Р/С 40702810045370100747 БИК 045209073 Омское отделение № 88
Сбербанка России в г. Омске кор./сч. 301018109000000000873
Контакт-центр АО "ОмскВодоканал" 85-00-11 в 8:00 до 20:00 без обеда и выходных
Единый справочный номер в 800 331 77 77 (звонок бесплатный)


8844060400728907190011110011010000100400359960

Справочная информация по индивидуальным приборам учета воды

Услуга	Заводской номер счетчика и место установки	Дата окончания поверки	Показания за расчетный период									
			22 июня 2019			17 июля 2019						
ПУ хол. воды	16612304 Сан.узел	13.12.20	0	0	1	7	3	0	0	1	7	7
ПУ гор. воды	2983411 Сан.узел	12.12.22	0	0	2	4	0	0	0	2	4	2

Недопустимо завышать, либо занижать текущие показания!

Расчет размера _____

Услуга	взнош.	л/з	коэф.	руб./л/з	риф.	Норматив, м3/чел.-мес	Начислено, руб.	Начисл. поправ. коэф. руб.	Перерасчет, руб.	Итого, руб.	ВНИМАНИЕ!	
											Если показания в квитанции в таблицу «Справочная информация по	

(размещается форма квитанции, применяемая непосредственно ВК)

11.13. Виртуальный помощник - Чат-бот.

Виртуальный помощник – робот собеседник, который запрограммирован для общения с пользователями. Чат-бот Василиса - работает в диалоговом режиме по деятельности Водоканалов, на платформах Viber и Telegram. Пользоваться им достаточно легко: необходимо войти в чат с мобильного телефона и написать интересующий вопрос. В течение нескольких секунд помощник сгенерирует и выдаст нужный ответ. (для наполнения базы создается перечень вопрос – ответ).

Согласовано

Начальник управления по организации сбытовой деятельности
ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ»

Т.А. Ликсукова

