Приложение № 1 к приказу
АО «ЕЭНС»
от 03.03.26 № ЕЭНС/71

Программа мероприятий по повышению качества облуживания потребителей (покупателей) Акционерное общество «Екатеринбургэнергосбыт» на 2026 год

1. Общие положения

1.1. Настоящая Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) (далее – Программа) подлежит применению в Акционерном обществе «Екатеринбургэнергосбыт» (далее – АО «ЕЭНС», Общество).

1.2. Программа предназначена для систематизации и комплексного внедрения предложений и инициативных решений в части повышения уровня клиентоориентированности, построения плана по их продвижению в Обществе, определения показателей эффективности реализации Программы согласно данным предложениям, обозначения необходимого объема финансирования, контроля реализации предложений по повышению клиентоориентированности и оценки показателей эффективности осуществления Программы.

1.3. Программа разрабатывается на основании Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. № 442, согласно которым на гарантирующего поставщика возлагается ряд обязательств в части обслуживания клиентов. Гарантирующий поставщик в целях обеспечения качественного и своевременного обслуживания потребителей (покупателей) обязан внедрить настоящую Программу.

1.4. Перечень мероприятий, включённых в Программу, и выполненных в истекшем году (или указание на их отсутствие) доводится до сведения потребителей (покупателей) путём ежегодной публикации на официальном сайте Общества в I квартале года, следующего за истекшим годом.

2. Цели и задачи Программы

2.1. Цели Программы:

– повышение лояльности клиентов за счет повышения качества обслуживания:

– обеспечение высокого уровня удовлетворенности клиентов по всем показателям оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания (далее – Оценка);

– обеспечение эффективной обратной связи с клиентами для усовершенствования и оптимизации действующих механизмов взаимодействия и формирования новых решений.

2.2. Задачи Программы:

– формирование и реализация мероприятий на основании данных, полученных в ходе оперативной и комплексной оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания;

– формирование и реализация мероприятий по повышению качества очного и заочного (интерактивного, дистанционного) обслуживания;

– контроль исполнения требований внутренних - нормативных документов, регламентирующих качество обслуживания клиентов;

– эффективное использование каналов коммуникации и обеспечение клиентов удобной коммуникацией с АО «ЕЭНС»» благодаря созданию и развитию цифровых сервисов.

Таблица 1. Анализ текущей ситуации

№	Источник данных (оценка, текущие проблемы, инициативы)	Предложения	Обоснование необходимости
1	2	3	4
1.	Очное обслуживание		
1.1.	Офис обслуживания клиентов B2B		
1.1.1.	Анализ качества обслуживания	Повышение качества очного обслуживания	Повышение качества очного обслуживания клиентов в рамках исполнения требований Стандарта качества обслуживания клиентов Сокращение количества негативных обращений и отзывов клиентов
1.2.	Офис обслуживания клиентов B2C		
1.2.1.	Анализ качества обслуживания	Повышение качества очного обслуживания	Повышение качества очного обслуживания клиентов в рамках исполнения требований Стандарта качества обслуживания клиентов Сокращение количества негативных обращений и отзывов клиентов
2.	Дистанционное обслуживание		
2.1.	Обслуживание по телефону B2B		
2.1.1.	Анализ качества обслуживания	Организация регулярного мониторинга работы КЦ	Повышение качества обслуживания клиентов сегмента B2B по телефону
2.1.2.	Анализ качества обслуживания	Расширение голосовых каналов коммуникации	Внедрение и совершенствование каналов коммуникаций
2.1.3.	Проведение промоакций	Проведение промоакций по продвижению дистанционных сервисов	Рост вовлеченности клиентов в использование дистанционных сервисов
2.2.	Обслуживание по телефону B2C		
2.2.1.	Анализ качества обслуживания	Организация регулярного мониторинга работы КЦ	Повышение качества обслуживания клиентов сегмента B2B по телефону

№	Источник данных (оценка, текущие проблемы, инициативы)	Предложения	Обоснование необходимости
1	2	3	4
2.2.2.	Анализ качества обслуживания	Расширение голосовых каналов коммуникации	Внедрение и совершенствование каналов коммуникаций
2.2.3.	Проведение промоакций	Проведение промоакций по продвижению дистанционных сервисов	Рост вовлеченности клиентов в использование дистанционных сервисов
2.3.	Обслуживание письменных обращений (почта, курьер, очный прием, электронная почта) B2B		
2.3.1.	Анализ качества обслуживания	Повышение качества обработки обращений	Необходимость контроля и соблюдения сроков обработки обращений по заключению договора энергоснабжения.
2.4.	Обслуживание письменных обращений (почта, курьер, очный прием) B2C		
2.4.1.	Анализ качества обслуживания	Повышение качества обработки обращений	Необходимость контроля и соблюдения сроков обработки обращений по заключению договора энергоснабжения.
3.	Интерактивное обслуживание		
3.1.	Обслуживание на официальном сайте B2B		
3.1.1.	Анализ качества обслуживания	Развитие сайта	Повышение качества информирования в целях снижения количества обращений и жалоб.
3.1.2.	Анализ качества обслуживания	Повышение качества обслуживания на сайте	Контроль качества обслуживания на сайте.
3.1.3.	Проведение промоакций	Проведение промоакций по продвижению дистанционных сервисов	Рост вовлеченности клиентов в использование дистанционных сервисов
3.2.	Обслуживание на официальном сайте B2C		
3.2.1.	Анализ качества обслуживания	Развитие сайта	Повышение качества информирования в целях снижения количества обращений и жалоб.
3.2.2.	Анализ качества обслуживания	Повышение качества обслуживания на сайте	Контроль качества обслуживания на сайте.
3.2.3.	Проведение промоакций	Проведение промоакций по продвижению дистанционных сервисов	Рост вовлеченности клиентов в использование дистанционных сервисов
3.3.	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении B2B		
3.3.1.	Анализ качества обслуживания	Информирование об изменениях	В целях снижения количества обращений необходимо размещение новостного контента в

№	Источник данных (оценка, текущие проблемы, инициативы)	Предложения	Обоснование необходимости
1	2	3	4
			ЛКК (МП), а также своевременного направления PUSH-уведомлений клиентам.
3.3.2.	Анализ качества обслуживания	Повышение качества обслуживания в Личном кабинете	Необходимость контроля качества обслуживания на сайте.
3.3.3.	Проведение промоакций	Проведение промоакций по продвижению дистанционных сервисов	Повышение лояльности и вовлеченности клиентов
3.4.	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении B2C		
3.4.1.	Анализ качества обслуживания	Информирование об изменениях	В целях снижения количества обращений необходимо размещение новостного контента в ЛКК (МП), а также своевременного направления PUSH-уведомлений клиентам.
3.4.2.	Анализ качества обслуживания	Повышение качества обслуживания в Личном кабинете	Необходимость контроля качества обслуживания на сайте.
3.4.3.	Проведение промоакций	Проведение промоакций по продвижению дистанционных сервисов	Повышение лояльности и вовлеченности клиентов
3.5.	Обслуживание письменных обращений в соцсетях и мессенджерах B2C		
3.5.1.	Информирование об изменениях	Информирование клиентов	В целях снижения количества обращений необходимо размещение новостного контента в соцсетях и мессенджерах.

Таблица 2. План мероприятий по повышению качества обслуживания

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	5
1.	Очное обслуживание			
1.1.	Офис обслуживания клиентов B2B			
1.1.1.	Повышение качества очного обслуживания	Демонстрация информационных видеороликов на экране монитора Системы управления очередью	постоянно	Ролики смонтированы и транслируются на экране монитора Системы управления очередью
		Переезд центра обслуживания клиентов (далее ЦОК) в новое помещение в соответствие со Стандартом качества обслуживания потребителей электрической энергии гарантирующим поставщиком, утвержденным приказом № ЕЭНС/30 от 30.01.2026	31.12.2026	Открытие ЦОК в новом помещении
		Внедрение «статичных» скриптов для простых вопросов	01.07.2026	Единый стиль ответов внедрен
		Проведение исследования качества обслуживания при помощи методики «Тайный покупатель»	не менее 1 раза в год	Исследование проведено
		Внедрение фирменного стиля специалистов ЦОК	31.12.2026	Повышение стандартов визуального сервиса и профессионального восприятия сотрудников ЦОК
1.2.	Офис обслуживания клиентов B2C			
1.2.1.	Повышение качества очного обслуживания	Установка в ЦОК терминала оплаты с расширенными возможностями	01.04.2026	Терминал оплаты установлен
		Демонстрация информационных видеороликов на экране монитора Системы управления очередью	постоянно	Ролики смонтированы и транслируются на экране

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	5
				монитора Системы управления очередью
		Переезд ЦОК в новое помещение в соответствие со Стандартом качества обслуживания потребителей электрической энергии гарантирующим поставщиком, утвержденным приказом № ЕЭНС/30 от 30.01.2026	31.12.2026	Открытие ЦОК
		Внедрение «статичных» скриптов для простых вопросов	01.07.2026	Единый стиль ответов внедрен
		Проведение исследования качества обслуживания при помощи методики «Тайный покупатель»	31.10.2026	Анализ оценка качества очного обслуживания клиентов
		Внедрение фирменного стиля специалистов ЦОК	31.12.2026	Повышение стандартов визуального сервиса и профессионального восприятия сотрудников ЦОК
2.	Дистанционное обслуживание			
2.1.	Обслуживание по телефону B2B			
2.1.1.	Организация регулярного мониторинга работы КЦ	Проведение исследования качества обслуживания при помощи методики «Тайный покупатель»	31.10.2026	Анализ оценка качества обслуживания клиентов по телефону
		Внедрение «статичных» скриптов для простых вопросов	01.07.2026	Единый стиль ответов внедрен
2.1.2.	Расширение голосовых каналов коммуникации	Запуск IVR с расширенными возможностями самообслуживания	31.12.2026	Повышение качества обслуживания клиентов по телефону
2.1.3.	Проведение промоакций по продвижению дистанционных сервисов	Проведение промоакций: - «Цифровое лето 2026» - «Каждое дерево на счету»	31.12.2026	Промоакции проведены

ЕКАТЕРИНБУРГЭНЕРГОСБЫТ	**Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «ЕЭНС» на 2026 год**	

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	5
2.2.	Обслуживание по телефону B2C			
2.2.1.	Организация регулярного мониторинга работы КЦ	Проведение исследования качества обслуживания при помощи методики «Тайный покупатель»	31.10.2026	Анализ оценка качества обслуживания клиентов по телефону
		Внедрение «статичных» скриптов для простых вопросов	01.07.2026	Единый стиль ответов внедрен
2.2.2.	Расширение голосовых каналов коммуникации	Запуск IVR с расширенными возможностями самообслуживания	постоянно	Повышение качества обслуживания клиентов по телефону
2.2.3.	Проведение промоакций по продвижению дистанционных сервисов	Проведение промоакций: - «Цифровое лето 2026» - «Каждое дерево на счету»	31.12.2026	Промоакции проведены
2.3.	Обслуживание письменных обращений (почта, курьер, очный прием, электронная почта) B2B			
2.3.1.	Повышение качества обработки обращений	Внедрение «статичных» скриптов для простых вопросов	01.07.2026	Единый стиль ответов внедрен
2.4.	Обслуживание письменных обращений (почта, курьер, очный прием) B2C			
2.4.1.	Повышение качества обработки обращений	Внедрение «статичных» скриптов для простых вопросов	01.07.2026	Единый стиль ответов внедрен
3.	Интерактивное обслуживание			
3.1.	Обслуживание на официальном сайте B2B			
3.1.1.	Развитие сайта	Доработка раздела сайта «коммерческие сервисы»	31.12.2026	Раздел доработан
3.1.2.	Повышение качества обслуживания на сайте	Расширение сценариев чат-бота	постоянно	Увеличено количество сценариев ЧБ
		Внедрение «статичных» скриптов для простых вопросов в разделе «Вопросы и ответы» и в чат-боте	01.07.2026	Единый стиль ответов внедрен
3.1.3.	Проведение промоакций по продвижению дистанционных сервисов	Информирование и продвижение промоакций: - «Цифровое лето 2026» - «Каждое дерево на счету»	31.12.2026	Клиенты информированы, акции проведены