

Перечень мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов, выполненные в 2023 году:

1. Разработка и утверждение «Стандарт качества клиентского обслуживания».
2. Создание телеграмм-канал «Мой Энергосбыт» - новости энергетики, интересные события, истории и люди.
3. Создание раздела сайта «Вопросы и ответы».
4. Запуск в работу телеграмм-бот «Помощник Энергосбыт» (ответы на основные вопросы, узнать свой номер лицевого счёта, передать показания, произвести оплату, написать обращение).
5. Разработка открытого раздела личного кабинета для физических лиц с функциями: передачи показаний, оплаты, возможностью узнать новый номер лицевого счёта, написать обращение.
6. Создание официального аккаунта в социальной сети во «ВКонтакте» с целью информирования и приёма обращений.
7. Проверки качества очного и заочного обслуживания.
8. Разработка и актуализация скриптов для очного и заочного обслуживания клиентов.

Общее количество обращений за 2023 год составило 583, из них претензии и жалобы 1

Среднее время обслуживания и ожидания за 2023 год.

КЦ

Период	Среднее время ожидания ответа оператора	Среднее время обслуживания
Октябрь	08:27	15:32
Ноябрь	08:15	15:14
Декабрь	08:18	15:03

Офисы обслуживания

Период	Среднее время ожидания	Среднее время обслуживания
Октябрь	12:10	11:58
Ноябрь	11:25	11:05
Декабрь	10:20	10:17

Режимы работы каналов заочного обслуживания.

Наименование канала	Режим работы
Открытый раздел личного кабинета Телеграмм-бот «Помощник Энергосбыт» Электронная почта vopros@Zaporozhe.e-sbt.ru	Круглосуточно
Официальный аккаунт в социальной сети во «ВКонтакте»	Пн.-пт.: с 08-00 до 17-00
Контактные номера участков	Веселовский участок для физ. лиц: +7 (990) 142-82-61

для юр. лиц: +7 (990) 142-82-65
ПН – ПТ с 08-00 до 17-00, перерыв 12-00 до 13-00

Акимовский участок

для физ. лиц: +7 (990) 142-82-21
для юр. лиц: +7 (990) 142-82-31
ПН – ПТ с 08-00 до 17-00, перерыв 12-00 до 13-00

Черниговский участок

для физ. лиц: +7 (990) 142-82-39
для юр. лиц: +7 (990) 142-82-49
ПН – ПТ с 08-00 до 17-00, перерыв 12-00 до 13-00

Токмакский участок

для физ. лиц: +7 (990) 142-82-53
для юр. лиц: +7 (990) 142-82-54
ПН – ПТ с 08-00 до 17-00, перерыв 12-00 до 13-00

Розовский участок

для физ. лиц: +7 (990) 142-82-58
для юр. лиц: +7 (990) 142-82-59
ПН – ПТ с 08-00 до 17-00, перерыв 12-00 до 13-00

Куйбышевский участок

для физ. лиц: +7 (990) 142-82-56
для юр. лиц: +7 (990) 142-82-57
ПН – ПТ с 08-00 до 17-00, перерыв 12-00 до 13-00

Энергодарский участок

для физ. лиц: +7 (990) 142-82-67
для юр.лиц: +7 (990) 142-82-68
ПН – ПТ с 08-00 до 17-00, перерыв 12-00 до 13-00

Михайловский участок

для физ. лиц: +7 (990) 142-82-63
для юр. лиц: +7 (990) 142-82-64
ПН – ПТ с 08-00 до 17-00, перерыв 12-00 до 13-00

Каменско-Днепровский участок

для физ. лиц: +7 (990) 142-82-34
для юр. лиц: +7 (990) 142-82-35
ПН – ПТ с 08-00 до 17-00, перерыв 12-00 до 13-00

Васильевский участок

для физ. лиц: +7 (990) 142-82-47
для юр. лиц: +7 (990) 142-82-48
ПН – ПТ с 08-00 до 17-00, перерыв 12-00 до 13-00

Приморский участок

для физ. лиц: +7 (990) 142-82-18
для юр. лиц: +7 (990) 142-82-19

	<p>ПН – ПТ с 08-00 до 17-00, перерыв 12-00 до 13-00</p> <p>Бердянский городской и районный участки для физ. лиц: +7 (990) 142-82-16 (район) для юр. лиц: +7 (990) 142-82-17 (район) для физ. лиц : +7 (990) 142-82-24 (город) для юр. лиц: +7 (990) 142-82-25 (город)</p> <p>ПН – ПТ с 08-00 до 17-00, перерыв 12-00 до 13-00</p> <p>Приазовский участок для физ. лиц: +7 (990) 142-82-26 для юр. лиц: +7 (990) 142-82-27</p> <p>ПН – ПТ с 08-00 до 17-00, перерыв 12-00 до 13-00</p> <p>Мелитопольский городской участок для физ. лиц: +7 (990) 142-82-45 для юр. лиц: +7 (990) 142-82-46</p> <p>ПН – ПТ с 08-00 до 17-00, перерыв 12-00 до 13-00</p> <p>Мелитопольский районный участок для физ. лиц: +7 (990) 142-82-37 для юр. лиц: +7 (990) 142-82-38</p> <p>ПН – ПТ с 08-00 до 17-00, перерыв 12-00 до 13-00</p>