

УТВЕРЖДАЮ

Директор АО «СамГЭС»

М. Сулейманов

2024 года



Программа мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей на 2024 год

| № п/п | Наименование мероприятия |
|-------|--|
| 1 | Разработка, изготовление и распространение раздаточного материала (буклеты, листовки, бланки) для потребителей, приобретающих электроэнергию для коммунально-бытовых нужд. |
| 2 | Проведение анкетирования потребителей. Оценка уровня удовлетворенности потребителей по критериям обслуживания, получение эффективной обратной связи. |
| 3 | Модернизация сервиса Личный кабинет для бытовых потребителей в части улучшения функционала и дизайна. |
| 4 | Проведение стимулирующей акции для потребителей. |
| 5 | Проведение медиа-компаний в средствах массовой информации, направленных на повышение информированности потребителей о деятельности гарантирующего поставщика. |
| 6 | Обучение персонала контакт-центра этике делового телефонного разговора. |
| 7 | Функционирование выездных бригад для контроля над качеством очного обслуживания потребителей |
| 8 | Разработка и размещение на Интернет-сайте Общества видеоматериалов, доступно поясняющих потребителям процесс передачи показаний приборов учета, способы оплаты электроэнергии. |
| 9 | Создание иллюстраций, отображающих визуальный образ физической связи электрической энергии с жизнедеятельностью города и его жителей, для дизайна счетов-квитанций. |
| 10 | Поддержание фирменного стиля Общества (вывески, навигация, информационные стенды). |
| 11 | Внедрение интеллектуального учета. |
| 12 | Разработка функционала и обучение виртуального помощника на сайт СамГЭС. |
| 13 | Проведение информационной компании о дифференцированных тарифах на электроэнергию. |