

Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей-юридических лиц

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации
Мероприятия, направленные на повышение лояльности		
1.	Поощрение (направление благодарственных писем) потребителей-юридических лиц, соблюдающих платежную дисциплину	2 раза в год
2.	Проведение акции, направленной на поощрение добросовестных потребителей-юридических лиц	1 раз в год
3.	Рассылка информационных сообщений по электронной почте по заявлению потребителя (изменения в законодательстве, планируемая дата выставления платежей, новости компании и т.п.)	ежемесячно
4.	Информирование в официальных печатных изданиях, на сайте компании об изменениях законодательства в сфере электроснабжения	по мере выхода нормативно-правовых актов
5.	Анкетирование потребителей-юридических лиц в целях исследования уровня удовлетворенности качеством обслуживания и отношения к компании	1 раз в год
6.	Проведение процедуры «Тайный клиент», направленной на исследование качества обслуживания потребителей-юридических лиц	в течение года
Дополнительные сервисы		
7.	Обеспечение бесперебойной работы и совершенствование действующего интерактивного сервиса «Личный кабинет для юридических лиц»	постоянно
8.	Подготовка и оформление документов по технологическому присоединению в интересах потребителя	по заявке потребителя
9.	Предоставление потребителям услуг по установке приборов учета	по заявке потребителя
10.	Подготовка и выдача технических условий для организации коммерческого учета электроэнергии	по заявке потребителя
11.	Консультационные услуги по рассмотрению проектной документации электроснабжения электроустановок, приемка узлов учета у вновь принимаемых потребителей	по заявке потребителя
12.	Пломбирование приборов учета электроэнергии	по заявке потребителя
13.	Оказание энергосервисных услуг	по заявке потребителя
14.	Проведение тепловизионного обследования	по заявке потребителя