



**БЕЛГОРОДСКАЯ  
СБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ**  
АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

Приложение № 1  
к приказу АО «Белгородэнергосбыт»  
от 13.06.2023 № 79

## **СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

*ОФОРМЛЕНИЕ ЦЕНТРОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ*

**СТО 019.73239074-2023**

Белгород  
2023

### **Предисловие**

1. РАЗРАБОТАН отделом организации обслуживания клиентов АО «Белгородэнергосбыт».

2. ВВЕДЕН в действие с 13.06.2023

3. ВВЕДЕН ВЗАМЕН «Стандарт организации. Оформление центров обслуживания клиентов», утвержденного приказом АО «Белгородэнергосбыт» № 209 от 22.09.2020.

4. ПЕРИОДИЧЕСКАЯ ПРОВЕРКА производится отделом организации обслуживания клиентов не реже одного раза в год в срок до 1 сентября с последующей передачей в Административно-хозяйственный отдел заявки на приобретение элементов оформления.

Настоящий Регламент не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и/или распространен без разрешения АО «Белгородэнергосбыт».

## Содержание

|   |    |
|---|----|
| 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....                                   | 4  |
| 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....                                | 4  |
| 3. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....                             | 5  |
| 4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....                                       | 5  |
| 5. ОФОРМЛЕНИЕ ЦЕНТРОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ .....             | 6  |
| 5.1. Общие требования к внешнему оформлению ЦОК .....         | 6  |
| 5.2. Общие требования к внутреннему оформлению ЦОК.....       | 8  |
| 5.3. Общие требования к оформлению детского уголка .....      | 9  |
| 5.4. Общие требования к оформлению «Уголка потребителя» ..... | 9  |
| 5.5. Элементы оформления ЦОК.....                             | 10 |
| 5.6. Оформление рабочего места .....                          | 16 |

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт организации (далее – СТО) определяет порядок внешнего и внутреннего оформления центров обслуживания клиентов АО «Белгородэнергосбыт» (далее – Общество).

1.2. Стандарт предназначен для применения работниками всех структурных подразделений Общества.

1.3. Данный Стандарт является дополнением к Стандарту организации СТО 022.73239074-2022 «Требования к организации и осуществлению процесса обслуживания клиентов», утвержденного Приказом Общества от 02.11.2022 № 176.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

| Термины/сокращения                | Определение термина   |
|-----------------------------------|---|
| Клиентский зал                    | помещение, предназначенное для обслуживания и ожидания клиентов Общества и размещения информационных носителей (включает в себя зону ожидания и зону обслуживания клиентов).  |
| Менеджер по работе с клиентами    | специалист, в должностные обязанности которого входит обслуживание клиентов.  |
| Напольная навигация               | указывающие направление движения стрелки, следы или другие изображения, которые помогут быстро сориентироваться в незнакомом пространстве.  |
| Очное обслуживание                | обслуживание потребителей посредством личного контакта с работниками Общества, которое осуществляется в подразделениях и на производственных участках и отделениях Общества.  |
| Пандус                            | пологий подъем, соединяющий два разновысотных уровня без использования ступеней, предназначенный для въезда колясок на верхнюю площадку крыльца.  |
| Потребитель, клиент               | физическое или юридическое лицо, приобретающее или намеревающееся приобрести электрическую энергию (мощность) для собственных бытовых и (или) производственных нужд либо имеющее намерение заключить договор на оказание дополнительных услуг Общества, провести оплату в кассах Общества или приобрести товар. |
| Рампа                             | конструкция, состоящая из двух металлических рельсов и обеспечивающая сообщение между двумя различными уровнями (имеющая то же назначение, что и пандус).   |
| Рекламно-информационные материалы | материалы, информирующие клиентов о товарах и услугах, предоставляемых Обществом, о порядке взаимодействия с клиентами, режиме работы ЦОК и пр.   |
| Рекламно-информационные носители  | элементы внутреннего оформления ЦОК, предназначенные для размещения рекламно-информационных материалов (такие как информационные стенды, рамки со стеклом, напольные подставки с карманами, настольные пластиковые подставки, информационные книги и т.п.).   |
| Холл/коридор                      | (в зависимости от конфигурации помещения ЦОК) – помещение, предназначенное для ознакомления с рекламно-информационными материалами и размещения клиентов Общества на период ожидания в случае отсутствия клиентского зала или свободных сидячих мест.   |
| Центр обслуживания клиентов       | условное структурное подразделение и производственного участка Общества, в котором осуществляется очное обслуживание физических и юридических лиц.  |

| Термины/сокращения  | Определение термина  |
|---------------------|--|
| Электронная очередь | это программно-аппаратный комплекс, позволяющий формализовать и оптимизировать управление потоком посетителей. Главная цель системы управления электронной очередью – целенаправленное направление посетителей внутри организации и получение информации о наиболее востребованных услугах, времени их оказания и т.д. |
| Элементы оформления | элементы, используемые при оформлении ЦОК в целях создания комфортных условий для обслуживания клиентов (рекламно-информационные носители, мониторы для демонстрации роликов, столы и стойки для клиентов, стулья и пр.).  |

### 3. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

| Обозначения/сокращения | Расшифровка                             |
|------------------------|---|
| СТО                    | стандарт организации                    |
| ЦОК                    | Центр обслуживания клиентов             |
| Общество               | АО «Белгородэнергосбыт»                 |
| КЗ                     | клиентский зал                          |
| СУЭО                   | система управления электронной очередью |

### 4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Настоящий СТО разработан в следующих целях:

|  |   |
|--|---|
| 1. Снижение нагрузки на ЦОК                    | За счет оптимизации потока клиентов                     |
| 2. Повышение уровня удовлетворенности клиентов | За счет повышения скорости и комфортности обслуживания  |
| 3. Увеличение прибыли компании                 | За счет активного информирования о коммерческих услугах |
| 4. Унификация ЦОК по единому фирменному стилю  | За счет четких требований к элементам и их размещению   |

4.2. СТО вводится в действие приказом генерального директора Общества. В дальнейшем все изменения и дополнения в СТО и его приложения вводятся в действие приказом генерального директора Общества.

4.3. Внешнее и внутреннее оформление ЦОК должно выполняться в соответствии с фирменным стилем, определенным в Методическом руководстве по фирменному стилю Общества (далее - Брендбук).

4.4. Элементы оформления, в т.ч. их основные характеристики, не нашедшие отражения в настоящем СТО, приложениях к нему и Брендбуке, а также в случае невозможности соответствия настоящему СТО, определяются заместителем генерального директора по реализации электроэнергии и заместителем генерального директора по работе с крупными потребителями – главным инженером совместно с начальником отдела организации обслуживания клиентов.

4.5. При отсутствии возможности соблюдения требований настоящего СТО начальником отдела организации обслуживания клиентов организуется разработка индивидуального дизайн-макета оформления ЦОК с обязательным согласованием первым заместителем генерального директора, генеральным директором и заместителем генерального директора по работе с крупными потребителями – главным инженером.

4.6. При наличии согласованного и утвержденного дизайн-макета оформление ЦОК осуществляется согласно данному дизайн-макету, а в части требований, не отраженных в нем, регламентируется настоящим СТО.

4.7. Оценка качества исполнения настоящего СТО производится на основании критериев, приведенных в таблице № 1. Метод оценки качества исполнения СТО - однозначное соответствие или несоответствие проверяемого объекта соответствующему критерию.

Таблица № 1. Критерии оценки качества исполнения СТО

| № п/п | Критерий  | Пояснение   | Механизм   |
|-------|---|---|--|
| 1     | Наличие элементов оформления  | Наличие/отсутствие элементов оформления ЦОК, определенных настоящим СТО   | Контрольные проверки, проверки с привлечением подразделений Общества |
| 2     | Состояние элементов оформления  | Внешнее состояние элементов оформления ЦОК с точки зрения их презентабельности  |  |
| 3     | Наполнение и актуальность рекламно-информационных носителей           | Наличие/отсутствие рекламно-информационных материалов в рекламно-информационных носителях   |  |
| 4     | Доступность рекламно-информационных материалов для клиентов Общества. | Доступность рекламно-информационных материалов для ознакомления   |  |
| 5     | Использование электронных устройств                                   | Наличие/работоспособность/использование электронных устройств, таких как монитор для демонстрации роликов, устройство электронной очереди, кэш-терминал, банкомат, электронный бейдж, система контроля качества переговоров, электрическая подсветка вывесок ЦОК. |  |

Контрольные проверки:

- внутренние по заданию первого заместителя генерального директора и генерального директора Общества;
- внешние с привлечением внешних аудиторов на конкурсной основе;
- в том числе при проведении проверки методом тайного покупателя.

## 5. ОФОРМЛЕНИЕ ЦЕНТРОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

### 5.1. Общие требования к внешнему оформлению ЦОК

#### 5.1.1. Оформление фасада и входа в здание

На фасаде здания ЦОК (на козырьке при входе либо над входом) размещается вывеска организации, выполненная в соответствии с разделом Брендбука «Фирменный стиль в оформлении точек присутствия» (при наличии возможности).

У входа в здание ЦОК или занимаемое ЦОК помещения размещаются на видном месте вывеска ЦОК, наклейка, информирующая о том, что в помещении осуществляется видео- и аудиозапись, информационное табло с указанием режима работы, а также категории клиентов, которые обслуживаются в ЦОК (физические и юридические лица), выполненные в соответствии с

разделом Брендбука «Фирменный стиль в оформлении точек присутствия» (при наличии возможности).

Вход в здание ЦОК или занимаемое ЦОК помещение и территория перед входом должны быть хорошо освещены.

На ступенях перед входом должны использоваться коврики из нескользящих материалов или нескользящее покрытие, а внутри помещения сразу после входа должны использоваться влаговпитывающие коврики.

На летний период (с 1 мая по 30 сентября) на усмотрение начальника производственного участка (отделения) допускается отсутствие влаговпитывающих ковриков при условии соблюдения чистоты в помещении и перед входом в помещение. Ответственность за соблюдение чистоты возлагается на начальника производственного участка (отделения).

Вывески организации и ЦОК, выполненные в соответствии с разделом Брендбука «Фирменный стиль в оформлении точек присутствия», должны быть освещены в темное время суток.

Для доступности ЦОК клиентам, испытывающим трудности в передвижении у входной двери либо на боковой стене до начала ступеней должны быть установлены кнопка вызова работника или табличка с указанием контактного телефона ответственного специалиста. Рекомендуемая высота установки кнопки вызова – 80-110 см.

#### 5.1.2. Прилегающая к ЦОК территория

В случае если, прилегающая к ЦОК, территория является собственностью Общества, она должна быть благоустроена и, исходя из площади территории, по возможности иметь парковочные места.

Вход в ЦОК должен быть оборудован пандусом (при необходимости). При отсутствии возможности установки пандуса в наличии должна быть рампа.

Внешняя площадка должна содержаться в чистоте.

На входных стеклянных дверях должны быть размещены элементы для слабовидящих людей, а также таблички, указывающие направление открытия дверей.

#### 5.1.3. Особые условия

При выборе (строительстве, аренде) помещений для ЦОК приоритетом является выбор помещения с отдельным входом с улицы. При наличии отдельного входа пункты 5.1.1 и 5.1.2 настоящего СТО обязательны к исполнению. При отсутствии отдельного входа пункты 5.1.1 и 5.1.2 настоящего СТО рекомендуются к исполнению по возможности. В арендуемых помещениях пандусы, рампы и кнопки вызова специалистов устанавливаются при наличии разрешительной документации.

#### 5.1.4. Рекомендации по размерам помещений

При выборе (строительстве, аренде) помещений для ЦОК рекомендуется с учетом специфики функций участка ориентироваться на стандартные размеры:

а) Общая площадь помещения складывается из площади фронт-офиса (осуществляющего непосредственный контакт с клиентами) и бэк-офиса (остальные помещения).

б) Площадь фронт-офиса:

| Фронт-офис |                               |  |                       |
|------------|-------------------------------|--|-----------------------|
| № п/п      | Помещение                     |  | Рекомендуемая площадь |
| 1          | Холл (м <sup>2</sup> )        |  | 5 – 15                |
| 2          | Клиентский зал для физических | Зал ожидания (м <sup>2</sup> )                           | 10-45                 |
|            |                               | Зал обслуживания (м <sup>2</sup> общей площади на одного | 5-6*                  |

|   | лиц                                | работника)  |       |
|---|------------------------------------|---|-------|
| 3 | Клиентский зал для юридических лиц | Зал ожидания (м <sup>2</sup> )                                      | 10-45 |
|   |                                    | Зал обслуживания (м <sup>2</sup> общей площади на одного работника) | 5-6*  |
| 4 | Санузел для посетителей            |   | 4-8   |

\* В зависимости от количества работников, обслуживающих клиентов.

## 5.2. Общие требования к внутреннему оформлению ЦОК

5.2.1. В помещениях ЦОК необходимо обеспечить чистоту, доступ свежего воздуха, комфортную температуру и хорошее освещение. Для поддержания комфортных условий в помещениях (в зоне ожидания и обслуживания клиентов – обязательно) устанавливаются кондиционеры и/или иное климатическое оборудование.

5.2.2. Для удобства клиентов приоритетом для размещения клиентского зала является размещение на первом этаже.

5.2.3. Для регулирования потока клиентов и сокращения времени обслуживания зона ожидания клиентов оборудуется устройством электронного управления очередью.

5.2.4. Помещения зоны ожидания и зоны обслуживания клиентов рекомендовано разделить перегородкой. При целесообразности и возможности перегородка и жалюзи устанавливаются для разделения рабочих мест работников по приему клиентов.

5.2.5. При разделении клиентского зала на зону ожидания и зону обслуживания проход между фронт-офисом и бэк-офисом рекомендовано изолировать от зоны ожидания клиентов.

5.2.6. При входе в зону обслуживания менеджерами по работе с клиентами на видном месте располагается табличка о праве инвалидов на обслуживание вне очереди, выполненная в соответствии с разделом Брендбука «Фирменный стиль в оформлении точек присутствия».

5.2.7. Входы в ЦОК при возможности конструктивных характеристик зданий оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ посетителей, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

5.2.8. В случае если в ЦОК имеются два клиентских зала (для юридических и физических лиц) по пути следования клиентов должны быть размещены информационные табло или напольная навигация с указанием направления к службам, выполненные в соответствии с разделом Брендбука «Фирменный стиль в оформлении точек присутствия».

5.2.9. Исходя из площади помещений, по возможности, необходимо предусмотреть:

- Комнату приема пищи для персонала. В комнате приема пищи для персонала должны быть предусмотрены удобно расположенные столы и стулья, мойка, шкафы для посуды, холодильник, электрический чайник, микроволновая печь.

- Наличие туалета для посетителей. В случае отсутствия туалета для посетителей по первому требованию клиента должен быть обеспечен доступ к туалету работников. Туалеты должны быть оснащены всеми необходимыми атрибутами: зеркалом, туалетной бумагой в достаточном количестве, корзинами для мусора, бумажными полотенцами или сушкой для рук, освежителями воздуха, дозаторами жидкого мыла, крючками для сумок, урнами и т.п.

5.2.10. При оборудовании помещений клиентских залов должны использоваться стандарты цветов, соответствующие фирменному стилю Общества.

5.2.11. Возле банкоматов и терминалов для оплаты наличными средствами должны размещаться урны для мусора.



### 5.3. Общие требования к оформлению детского уголка

С целью повышения лояльности клиентов и создания более комфортной обстановки для клиентов с детьми в клиентских залах, обслуживающих физических лиц, по возможности размещаются детские уголки.

Условия для размещения детского уголка: наличие свободной площади, целесообразность (в зависимости от частоты обращений в офис клиентов с малолетними детьми).

Обязательное условие - детский уголок размещается в зоне обслуживания клиентов таким образом, чтобы находиться в поле зрения клиента, пришедшего с ребенком, при обслуживании клиента менеджером.

Рекомендуемые размеры игровой зоны - не менее 5 кв.м. в зависимости от возможности клиентского офиса выделить свободную зону. Стандартный минимальный набор для оснащения детского уголка:

- детский столик;
- детские стульчики;
- бумага для рисования, раскраски на отдельных листах;
- наборы цветных карандашей;
- наборы фломастеров;
- игрушки, безвредные для здоровья детей, которые могут быть подвергнуты влажной обработке и дезинфекции.

В случае необходимости изменения комплектации детского уголка вопрос должен быть согласован с начальником административно-хозяйственного отдела.

Основные требования к организации детского уголка:

- травмобезопасная мебель без острых углов и краев;
- в целях безопасности соответствие всех элементов детского уголка установленным требованиям, нормам, стандартам и пр., предъявляемым к данному ассортименту товаров;
- своевременное пополнение детского уголка альбомами, карандашами / фломастерами;
- периодическая влажная обработка игрушек;
- влажная уборка детского уголка не менее 2 раз в день.

### 5.4. Общие требования к оформлению «Уголка потребителя»

В ЦОК, осуществляющих розничную продажу продукции, в том числе через кассы, должны быть соблюдены требования:

- Стенд «Уголок потребителя», выполненный в фирменном стиле Общества, должен располагаться в доступном для клиентов месте.

На стенде располагается информация:

- Книга отзывов и предложений;
- Объявление о существующих каналах и способах обращений и жалоб клиентов руководству Общества (телефон Контактного центра и пр.) в случае неудовлетворительного обслуживания;
- Разработанные и внедренные гарантирующим поставщиком стандарты качества обслуживания клиентов и изменения указанных стандартов;
- Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- Кодекс РФ «Об административных правонарушениях»;
- Постановление Правительства РФ «Правила продажи отдельных видов товаров»;
- Журнал учета проверок юридического лица, индивидуального предпринимателя,

проводимых органами государственного контроля (надзора), органами муниципального контроля.

### 5.5. Элементы оформления ЦОК

Назначение, количество и расположение элементов оформления в помещениях ЦОК, в т.ч. рекламно-информационных носителей, предназначенных для обслуживания клиентов, представлены:

- для ЦОК, обслуживающих физических лиц и юридических лиц, а также в случае обслуживания физических и юридических лиц, при наличии различных холлов и клиентских залов – таблица № 2:

Таблица № 2. Размещение элементов рекламно-информационных носителей и материалов в ЦОК, обслуживающих физических и юридических лиц, с различными холлами и клиентскими залами

| № п/п | Рекламно-информационный носитель | Рекламно-информационный материал   | Название элемента   | Количество элементов    |             | Место размещения     |
|-------|----------------------------------|------------------------------------|---|-------------------------|-------------|----------------------|
|       |                                  |                                    |   | Для физ. лиц            | Для юр. лиц |                      |
| 1     | Информационные стенды            | Информационные листы               | Информирование клиентов о компании и ее услугах               | 1                       | 1           | КЗ*                  |
| 2     | Настенные рамки                  | Плакаты А2                         | Промо-прейскуранты, реклама хитов продаж                      | 2                       | 2           | КЗ                   |
| 3     | Настенные рамки для объявлений   | Плакаты А3                         | Реклама хитов продаж, акций компании. Информационный материал | 1-2**                   | 1-2**       | КЗ                   |
| 4     | Напольные подставки (стойки)     | Листовки, буклеты, брошюры, бланки | Раздаточный материал  | 1-2**                   | 1-2**       | КЗ                   |
|       |                                  |                                    |   | 1-2**                   | 1-2**       | Холл                 |
| 5     | Информационные книги             | Информационные листы               | Подробная информация по широкому спектру вопросов и услуг     | 1                       | 1           | КЗ                   |
| 6     | Настольная табличка работника    | Имя и отчество работника           |   | По количеству персонала |             | На столах работников |

| № п/п | Рекламно-информационный носитель                                      | Рекламно-информационный материал                             | Название элемента   | Количество элементов             |             | Место размещения             |
|-------|---|--|---|----------------------------------|-------------|------------------------------|
|       |   |  |   | Для физ. лиц                     | Для юр. лиц |                              |
| 7     | Информационная наклейка   | Информация об осуществлении видео- и аудиозаписи в помещении |   | По количеству обслуживающих окон |             | На столах (окнах) работников |
| 8     | Ящик «Для отзывов и предложений»                                      | Для приема входящей корреспонденции                          | Элемент контроля качества обслуживания и получения обратной связи от клиентов | 1***                             | 1***        | КЗ (на видном месте)         |
| 9     | Витрина   | Оборудование, образцы продукции                              | Демонстрация товаров и специализированной технической литературы              | 1 (2**)                          | 1(2**)      | Холл                         |
| 10    | Стенд «Уголок потребителя» с карманом для книги отзывов и предложений | В соответствии с п.5.4 СТО                                   | Нормативные документы в соответствии с требованиями правил розничной торговли | 1 (2**)                          | 1 (2**)     | Холл                         |
| 11    | Настенный телевизор, плеер  | Ролики   | Рекламные ролики  | 1****                            | 1****       | КЗ*****                      |

\*Стенды в КЗ должны размещаться рядом друг с другом в хорошо просматриваемом месте.

В случае, если в КЗ не могут быть размещены 2 стенда, 1 из них (с общей информацией о компании) может быть вынесен в холл.

\*\*Исходя из целесообразности, в зависимости от возможности КЗ и холла по площади.

\*\*\* В случае невозможности размещения в КЗ может быть вынесен в холл.

\*\*\*\*Настенный телевизор устанавливается исходя из целесообразности и наличия возможности установки.

\*\*\*\*\*Может быть вынесен в холл, если там место наибольшего скопления клиентов.

Таблица № 3. Размещение элементов оформления в клиентских офисах, обслуживающих физических и юридических лиц, с различными холлами и клиентскими залами (также подходит для производственных участков и отделений, обслуживающих только физических лиц или только юридических лиц)

| № п/п | Наименование элемента оформления            | Назначение элемента   | Количество элементов                   |  | Место размещения |
|-------|---|---|--|--|------------------|
|       |   |   | Для физ. лиц                           | Для юр. лиц                            |                  |
| 1     | Касса                                       | Оплата товаров и услуг  | 1*                                     | 1*                                     | КЗ               |
| 2     | Устройство электронного управления очередью | Регулирование потока клиентов   | 1**                                    | 1**                                    | КЗ**             |
| 3     | Стойка                                      | Предоставляет возможность клиентам комфортно заполнить заявку, записать информацию и т.д. | 4-6 человеко-мест                      | 4-6 человеко-мест                      | КЗ               |
| 4     | Диваны и стулья                             | -   | По макс. количеству клиентов в очереди | По макс. количеству клиентов в очереди | КЗ               |

\* В случае отсутствия возможности размещения в клиентском зале может быть вынесен в холл

\*\* В случае отсутствия возможности размещения в клиентском зале может быть вынесен в холл. В этом случае элементы не дублируются (используется только один из них).

- для ЦОК, обслуживающих физических лиц и юридических лиц, а также в случае обслуживания физических и юридических лиц, при наличии общих холлов и клиентских залов – таблица № 4.

Таблица № 4. Размещение элементов рекламно-информационных носителей и материалов в ЦОК, обслуживающих физических и юридических лиц, с общим холлом и клиентским залом

| № п/п | Рекламно-информационный носитель | Рекламно-информационный материал                              | Название элемента                               | Количество элементов |             | Место размещения |
|-------|----------------------------------|---|---|----------------------|-------------|------------------|
|       |                                  |   |   | Для физ. лиц         | Для юр. лиц |                  |
| 1     | Информационные стенды            | Информационные листы. Размещение в соответствии с п. 5.5. СТО | Информирование клиентов о компании и ее услугах | 1                    | 1           | КЗ*              |
| 2     | Настенные рамки                  | Плакаты А2  | Промо-прейскуранты, реклама хитов продаж        | 2                    |             | КЗ               |
| 3     | Настенные рамки для объявлений   | Плакаты А3  | Реклама хитов продаж, акций                     | 1-2**                |             | КЗ               |

| № п/п | Рекламно-информационный носитель                                      | Рекламно-информационный материал                             | Название элемента   | Количество элементов             |             | Место размещения             |
|-------|---|--|---|----------------------------------|-------------|------------------------------|
|       |   |  |   | Для физ. лиц                     | Для юр. лиц |                              |
|       |   |  | компании.<br>Информационный материал  |                                  |             |                              |
| 4     | Напольные подставки (стойки)  | Листовки, буклеты, брошюры, бланки                           | Раздаточный материал  | 1-2**                            |             | КЗ                           |
|       |   |  |   |                                  |             | Холл                         |
| 5     | Информационные книги  | Информационные листы   | Подробная информация по широкому спектру вопросов и услуг                     | 1                                |             | КЗ                           |
| 6     | Настольная табличка работника   | Имя и отчество работника                                     |   | По количеству персонала          |             | На столах работников         |
| 7     | Информационная наклейка   | Информация об осуществлении видео- и аудиозаписи в помещении |   | По количеству обслуживающих окон |             | На столах (окнах) работников |
| 8     | Ящик «Для отзывов и предложений»                                      | Для приема входящей корреспонденции                          | Элемент контроля качества обслуживания и получения обратной связи от клиентов | 1***                             |             | КЗ (на видном месте)         |
| 9     | Витрина   | Оборудование, образцы продукции                              | Демонстрация товаров и специализированной технической литературы              | 1 (2**)                          |             | Холл                         |
| 10    | Стенд «Уголок потребителя» с карманом для книги отзывов и предложений | В соответствии с п. 5.4 СТО                                  | Нормативные документы в соответствии с требованиями правил розничной торговли | 1 (2**)                          |             | Холл                         |

| № п/п | Рекламно-информационный носитель | Рекламно-информационный материал | Название элемента | Количество элементов |             | Место размещения |
|-------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------|----------------------|-------------|------------------|
|       |                                  |                                  |                   | Для физ. лиц         | Для юр. лиц |                  |
| 11    | Настенный телевизор, плеер       | Ролики                           | Рекламные ролики  | 1****                |             | КЗ*****          |

\*Стенды в клиентском зале должны размещаться рядом друг с другом в хорошо просматриваемом месте.

В случае, если в клиентском зале не могут быть размещены 2 стенда, 1 из них (с общей информацией о компании) может быть вынесен в холл.

\*\*Исходя из целесообразности, в зависимости от возможности КЗ и холла по площади.

\*\*\* В случае отсутствия возможности размещения в клиентском зале может быть вынесен в холл

\*\*\*\*Настенный телевизор устанавливается исходя из целесообразности и наличия возможности установки.

\*\*\*\*\*Может быть вынесен в холл, если там место наибольшего скопления клиентов.

*Таблица № 5. Размещение элементов оформления в ЦОК, обслуживающих физических и юридических лиц, с общим холлом и клиентским залом*

| № п/п | Наименование элемента оформления            | Назначение элемента   | Количество элементов                   |  | Место размещения |
|-------|---|---|--|--|------------------|
|       |   |   | Для физических лиц                     | Для юридических лиц                    |                  |
| 1     | Касса                                       | Оплата товаров и услуг  | 1*                                     | 1*                                     | КЗ               |
| 2     | Устройство электронного управления очередью | Регулирование потока клиентов   | 1**                                    | 1**                                    | КЗ**             |
| 3     | Стойка                                      | Предоставляет возможность клиентам комфортно заполнить заявку, записать информацию и т.д. | 4-6 человеко-мест                      | 4-6 человеко-мест                      | КЗ               |
| 4     | Диваны и стулья                             | -   | По макс. количеству клиентов в очереди | По макс. количеству клиентов в очереди | КЗ               |

\* В случае отсутствия возможности размещения в клиентском зале может быть вынесен в холл

\*\* В случае отсутствия возможности размещения в клиентском зале может быть вынесен в холл. В этом случае элементы не дублируются (используется только один из них).

- Перечень информационных материалов для размещения на информационных стендах для физических лиц:

1 – Документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем (покупателем);  
СТО 019.73239074-2023

2 – Порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

3 – Адреса мест, способы, порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), в том числе без оплаты комиссии;

4 – Возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии;

5 – График и порядок обслуживания клиентов в ЦОК, адреса и телефоны центров очного обслуживания;

6 – Дистанционные сервисы компании;

7, 8 - Дополнительные услуги, оказываемые Обществом (размещаются при наличии места на информационном стенде).

- Перечень информационных материалов для размещения на информационных стендах для юридических лиц:

1 – Документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем (покупателем);

2 – Порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

3 – Адреса мест, способы, порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), в том числе без оплаты комиссии;

4 – Возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии;

5 – График и порядок обслуживания клиентов в ЦОК, адреса и телефоны центров очного обслуживания;

6 – Дистанционные сервисы компании;

7, 8 – Дополнительные услуги, оказываемые Обществом (размещаются при наличии места на информационном стенде).

Информационные книги должны содержать:

- Формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), разработанные и размещенные гарантирующим поставщиком, а также формы договоров купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности гарантирующего поставщика;

- Размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;

- Иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов, и ответы на них.

Дополнительные требования к размещению элементов оформления:

5.5.2.1. В случае если площадь и конфигурация ЦОК не позволяет соответствовать данному СТО в части мест размещения элементов оформления, используются следующие принципы размещения:

- Элементы, определенные к размещению в клиентском зале, должны размещаться в местах наибольшего скопления (ожидания) клиентов - холле/коридоре.

- В случае отсутствия места для размещения элементов оформления как в клиентском зале, так и в холле/коридоре элементы размещаются в иных помещениях, куда возможен доступ клиентов.

- В ЦОК и/или в помещениях ожидания и обслуживания клиентов при возможности под информационными стендами не должны размещаться диваны и стулья. В случае если под информационными стендами не размещены и не планируются к размещению диваны и стулья, под информационными стендами должны быть установлены стойки для записи.

5.5.2.2. В ЦОК, обслуживающих юридических лиц, и/или в помещениях ожидания и обслуживания юридических лиц под информационными стендами не должны размещаться диваны и стулья. Диваны и стулья для ожидания клиентов желательно размещать с ориентацией на обзор стенов.

5.5.2.3. Книга отзывов и предложений должна быть размещена при входе в зону обслуживания работниками по работе с клиентами на видном и легко доступном для клиентов месте.

5.5.2.4. Ящик «Для отзывов и предложений» размещается в непосредственной близости от книги отзывов и предложений на видном и легко доступном месте. Ответственность за проверку книги отзывов и предложений и корреспонденции из ящика «Для отзывов и предложений» устанавливается организационно-распорядительными документами Общества и возлагается на начальника производственного участка (отделения).

5.5.2.5. Мониторы в местах ожидания клиентов должны демонстрировать релаксационные, информационные ролики, рекламные ролики по энергосбережению, презентационные ролики, в т.ч. с историей Общества.

5.5.2.6. Рекомендуемые размеры диагонали мониторов, в зависимости от площади помещений, 40–50 дюймов.

5.5.2.7. В случае если обслуживание клиентов проводится в разных клиентских залах в т.ч. на разных этажах, для каждого зала должен быть предусмотрен отдельный монитор.

## **5.6. Оформление рабочего места**

5.6.1. Для обеспечения качественного обслуживания клиентов на современном уровне каждое рабочее место работников ЦОК должно быть оснащено персональным компьютером и современной оргтехникой в необходимом количестве.

5.6.2. У работников производственного участка (отделения), обслуживающих клиентов, обязательно наличие бейджа, выполненного в соответствии с разделом Брендбука «Деловая документация».

5.6.3. Рабочий стол работника должен выглядеть опрятно и аккуратно. На рабочем столе не должно быть лишних документов и посторонних предметов, не относящихся к работе.

5.6.4. На столе работника, обслуживающего клиентов, должно быть предусмотрено наличие канцелярских принадлежностей, держателя для паспорта и место, где клиент может делать записи, знакомиться с документацией и рекламно-информационными материалами.

5.6.5. При отсутствии менеджера по работе с клиентами на рабочем месте на стол ставится информационная табличка, выполненная в соответствии с разделом Брендбука «Фирменный стиль в оформлении точек присутствия» следующего содержания: «Уважаемые клиенты! Операционное окно временно не работает. Приносим свои извинения за доставленные неудобства».

5.6.6. Рабочие места работников должны быть оборудованы исключительно LCD-мониторами. Тыльная панель монитора (обращенная к клиенту) персонального компьютера должна быть чистой, без видимых физических повреждений.



## ЛИСТ УЧЕТА ПЕРИОДИЧЕСКИХ ПРОВЕРОК

| № п/п | Дата события   | Содержание события (описание изменений) | Ответственный за событие по документу                            | Основание изменений       |
|-------|--|---|--|---------------------------|
|       | Взамен «Стандарт организации. Оформление центров обслуживания клиентов», утвержденного приказом ОАО «Белгородэнергосбыт» от 22.09.2020 № 209 |   |  |                           |
| 1     | __.__.2023   | Утверждение                             | Начальник отдела организации обслуживания клиентов Павленко П.И. | Приказ от __.__.2023 № __ |
| 2     | 13.06.2023   | Ввод в действие                         | Начальник отдела организации обслуживания клиентов Павленко П.И. | Приказ от 13.06.2023 № 79 |