

Утверждаю:

Генеральный директор

ООО «Энергоресурс»

Азаренко В.З.

01.09.2022г



СТАНДАРТЫ
качества обслуживания единой теплоснабжающей
организацией «_ООО Энергоресурс_» потребителей
тепловой энергии

Содержание

1. Общие положения
2. Порядок заключения договора теплоснабжения
3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами
4. Порядок опубликования на сайте в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)
5. Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)
6. Порядок организации обслуживания потребителей
7. Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении
8. Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета
9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение

1. Общие положения

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией «_ООО Энергоресурс_» потребителей тепловой энергии (далее – Стандарты) разработаны в связи с отнесением города Новосибирска к ценовой зоне теплоснабжения (распоряжение Правительства Российской Федерации от 21.01.2022 № 55-р).

1.2. Настоящие Стандарты обеспечивают: единообразие требований к качеству предоставления услуг; соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия; минимизацию времени потребителя, затраченного на получение услуги; оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями; полноту, актуальность и достоверность информации; многоканальность предоставления информации.

1.3. Обслуживание лиц, являющихся потребителями тепловой энергии в г. Новосибирске на основании заключенных с единой теплоснабжающей организацией договоров теплоснабжения и поставки горячей воды, осуществляется в зоне деятельности единой теплоснабжающей организацией и в соответствии с настоящими Стандартами.

2. Порядок заключения договора теплоснабжения

2.1. Единая теплоснабжающая организация, в зоне деятельности которой находятся теплопотребляющие объекты потребителя, осуществляет поставку тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя по договору теплоснабжения.

2.2. Договор теплоснабжения заключается между потребителем и единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения.

2.3. Основанием для заключения единой теплоснабжающей организацией с потребителем договора теплоснабжения является заявка на заключение договора теплоснабжения и документы, необходимые для заключения договора теплоснабжения.

2.4. Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.

2.5. Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения, также подлежит опубликованию на сайте:

Физические лица (население) - <http://energoresurs54.ru> _____;

юридические лица - <http://energoresurs54.ru> _____

2.6. Если помещения, находящиеся в одном здании, принадлежат или используются двумя и более лицами, то заявка на заключение договора теплоснабжения и поставки горячей воды и прилагаемые к ней документы подаются следующим лицом:

а) владельцем нежилого помещения, в котором имеется тепловой ввод, в случае если в нежилом здании имеется один тепловой ввод;

б) каждым владельцем помещения, в котором имеется тепловой ввод, при наличии в нежилом здании нескольких тепловых вводов;

в) лицом, осуществляющим деятельность по управлению многоквартирным домом в соответствии с жилищным законодательством в отношении многоквартирного дома, за исключением нежилого помещения;

г) владельцем (собственником) нежилого помещения в многоквартирном доме.

2.6. Заявка на заключение договора теплоснабжения должна содержать следующие сведения:

- полное наименование организации (фамилия, имя, отчество физического лица) заявителя;
- место нахождения теплопотребляющих установок и место их подключения к системе теплоснабжения (тепловой ввод);
- тепловая нагрузка теплопотребляющих установок по каждой теплопотребляющей установке и видам тепловой нагрузки (отопление, кондиционирование,

- вентиляция, осуществление технологических процессов, горячее водоснабжение), подтвержденная технической или проектной документацией;
- предложения по порядку определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя;
- предложения по сроку действия договора;
- сведения о предполагаемом режиме потребления тепловой энергии;
- сведения об уполномоченных должностных лицах заявителя, ответственных за выполнение условий договора (за исключением граждан-потребителей);
- расчет объема тепловых потерь тепловой энергии (теплоносителя) в тепловых сетях заявителя от границы балансовой принадлежности до точки учета, подтвержденный технической или проектной документацией;
- банковские реквизиты;
- сведения об имеющихся приборах учета тепловой энергии, теплоносителя и их технические характеристики.

2.7. К заявке на заключение договора теплоснабжения прилагаются следующие документы:

- копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности и (или) иное законное право потребителя на объект недвижимости (здание, строение, сооружение, помещение), в которых расположены теплопотребляющие установки (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, представляются соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости) (при наличии);
- договор управления многоквартирным домом (для управляющих организаций); лицензия на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами и решение органа государственного жилищного надзора о внесении изменений в реестр лицензий субъекта Российской Федерации (для управляющих организаций);
- решение общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, осуществляющих непосредственное управление таким домом, о праве действовать одному из собственников от имени собственников помещений в таком доме в отношениях с третьими лицами;
- протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о внесении собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме платы за все или некоторые коммунальные услуги непосредственно ресурсоснабжающим организациям (если такое решение принято);
- доверенность, выданная в письменной форме лицу всеми или большинством собственников помещений в многоквартирном доме с непосредственной формой управления, на право действовать от их имени;
- для юридических лиц - копии учредительных документов, свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;
- для юридических лиц - свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;
- для юридических лиц - сведения об открытых счетах контрагента, заверенные руководителем и главным бухгалтером;
- для юридических лиц - утвержденный лимит бюджетного финансирования теплопотребления (для бюджетных организаций);
- документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается представителем заявителя);
- документы, подтверждающие подключение (технологическое присоединение) объекта заявителя к системе теплоснабжения;
- разрешение на ввод в эксплуатацию (в отношении объектов капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию), разрешение на допуск в эксплуатацию энергоустановки (для теплопотребляющих установок с

тепловой нагрузкой 0,05 Гкал/час и более, не являющихся объектами капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию), выданное органом федерального государственного энергетического надзора;

- акты готовности теплопотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
- информация о тепловой нагрузке на отопление, горячее водоснабжение и вентиляцию, подтвержденная технической или проектной документацией;
- сведения об имеющихся приборах учета тепловой энергии, теплоносителя, документы об их установке и приеме в эксплуатацию.

2.8. В качестве документов, подтверждающих подключение теплопотребляющих установок заявителя в установленном порядке к системе теплоснабжения, используются выданные акты о подключении, присоединении, технические условия с отметкой об их исполнении, наряды-допуски теплоснабжающих организаций.

В случае утраты заявителем документов, подтверждающих подключение теплопотребляющих установок к системе теплоснабжения, или отсутствия в условиях подключения сведений о значениях параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении в точках подключения к тепловой сети с учетом роста нагрузок в системе теплоснабжения, единая теплоснабжающая организация на основании обращения заявителя и за счет заявителя осуществляет восстановление условий подключения в порядке, установленном Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.11.2021 № 2115.

2.9. При представлении заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, в полном объеме, единая теплоснабжающая организация в течение 10 рабочих дней с момента получения надлежащей оформленной заявки и необходимых сведений и документов, направляет потребителю предложение о заключении договора теплоснабжения - 2 экземпляра подписанного проекта договора теплоснабжения.

2.10. В случае представления не в полном объеме сведений и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения документов (сведений) не в полном объеме направляет заявителю предложение о представлении недостающих сведений и (или) документов. Потребитель, получивший предложение о предоставлении недостающих сведений и документов, должен представить их единой теплоснабжающей организации в течение 10 рабочих дней. Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.

2.11. В случае, если по истечении 30 дней со дня поступления предложения о заключении договора теплоснабжения, потребитель не подписал договор теплоснабжения и не предоставил единой теплоснабжающей организации экземпляр подписанного договора теплоснабжения или не представил письменный мотивированный отказ от заключения такого договора в связи с несоответствием условий такого договора требованиям Федерального закона «О теплоснабжении», то такой договор считается заключенным.

В случае, если в течение 30 дней со дня поступления предложения о заключении договора теплоснабжения потребитель направил предложение о согласии на заключение договора на иных условиях, соответствующих гражданскому и жилищному законодательству Российской Федерации, стороны принимают меры, направленные на согласование условий договора.

2.12. В случае возникновения разногласий между единой теплоснабжающей организацией и потребителем тепловой энергии при определении в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, указанные разногласия фиксируются в протоколе разногласий к

договору теплоснабжения и направляются на рассмотрение в орган местного самоуправления, уполномоченный на рассмотрение таких разногласий.

2.13. Обязательства сторон по договорам теплоснабжения, заключенным до начала переходного периода, прекращаются с даты начала исполнения обязательств сторон по договорам теплоснабжения, заключенным с единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения, за исключением обязательств по оплате поставленной тепловой энергии.

2.14. При подключении теплопотребляющей установки гражданина-потребителя, являющегося собственником жилого помещения, к системе теплоснабжения после окончания переходного периода, договор теплоснабжения считается заключенным с даты подключения.

2.15. Единая теплоснабжающая организация не вправе отказать потребителю тепловой энергии в заключении договора теплоснабжения при условии соблюдения указанным потребителем выданных ему в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности технических условий подключения (технологического присоединения) к тепловым сетям принадлежащих ему объектов капитального строительства в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации при представлении потребителем сведений и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, в полном объеме.

2.16. Единая теплоснабжающая организация предоставляет потребителю информацию о состоянии процесса заключения договора по запросу потребителя, направленному в единую теплоснабжающую организацию одним из следующих способов:

- адрес для почтовых отправлений: **630061 г. Новосибирск, ул. Тюленина 26, офис 313** ;
- адрес электронной почты: e-mail: **energoresurss@rambler.ru** _____,
- в случае возникновения вопросов потребитель может получить консультацию по номеру телефона справочно-информационной службы: **+7 (383) 347-80-58, факс: +7 (383) 347-80-58** _____.

3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами

3.1. Получение платежных документов и их оплата осуществляются в соответствии с условиями договора теплоснабжения, в том числе способами, допускающими возможность их удаленной передачи.

3.2. Расчетный период для оплаты за тепловую энергию устанавливается равным календарному месяцу.

3.3. В соответствии с условиями договора платежные документы могут быть получены потребителем (население: собственники жилого помещения в многоквартирном доме, заключившие договор, содержащий положения о предоставлении коммунальных услуг в соответствии со ст. 157.2 Жилищного кодекса Российской Федерации; и собственники индивидуальных жилых домов) самостоятельно в Обществе или иной организации, действующей по поручению Общества, на 5 рабочий день месяца, следующего за расчетным, под роспись, либо Общество оставляет за собой право направления платежного документа в адрес потребителя. Неполученные потребителем платежные документы направляются в адрес, указанный в договоре, почтой или доставляются нарочно.

Неполучение/не своевременное получение потребителем платежного документа не освобождает его от обязанности произвести оплату потребленной тепловой энергии в установленный договором срок.

3.4. Для своевременного произведения расчетов за потребленную тепловую энергию потребитель (организации, финансируемые из бюджетов различного уровня; управляющие организации, товарищества собственников жилья, товарищества собственников недвижимости,

жилищно-строительные кооперативы; прочие потребители) обязан ежемесячно на 5 календарный день месяца, следующего за расчетным периодом, получить счет-фактуру и акт приема-передачи тепловой энергии и горячей воды за поставленную энергию и горячую воду в расчетном периоде.

3.5. При наличии у потребителя (организации, финансируемые из бюджетов различного уровня; управляющей организации, товарищества собственников жилья, товарищества собственников недвижимости, жилищно-строительного кооператива; прочих потребителей) сертифицированного в соответствии с законодательством Российской Федерации программного продукта, совместимого или аналогичного используемому Обществу, позволяющего осуществлять получение и обработку счетов-фактур и актов приема-передачи в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи, в соответствии с порядком выставления и получения счетов-фактур в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, утвержденным приказом Минфина России от 05 февраля 2021 № 14н (далее — Порядок 14н), Общество в срок, предусмотренный договором для выставления счета-фактуры на бумажном носителе, производит выставление счетов-фактур и актов приема-передачи потребителю в электронной форме в соответствии с утвержденным Порядком 14н, являющимся приложением к договору.

Потребитель в предусмотренный договором срок подписывает полученный акт приема-передачи электронной цифровой подписью и направляет в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи в Общество с соблюдением утвержденного Порядка 14н.

3.6. При неполучении счета-фактуры в электронной форме на пятый рабочий день месяца, следующего за расчетным периодом, потребитель получает счет-фактуру в Обществе на бумажном носителе в порядке, предусмотренном договором по адресу: **г. Новосибирск, ул. Тюленина 26, офис 313**, режим работы: **с 8⁰⁰ до 17⁰⁰**.

Общество не несет ответственности за задержку доставки электронных документов, если такая задержка явилась результатом неисправности систем связи потребителя или не своевременной оплаты услуг потребителем, оказанных Оператором ЭДО и действия/бездействия провайдеров связи или иных форс-мажорных обстоятельств.

Потребитель вправе отказаться от получения счетов-фактур и актов приема-передачи в электронной форме, о чем обязан сообщить в Общество не позднее, чем за 10 дней до даты отказа.

Полученные с соблюдением Порядка 14н документы, юридически эквивалентны документам на бумажных носителях, заверенным соответствующими подписями и оттиском печатей Сторон.

3.7. Оплата может осуществляться путем перечисления денежных средств на расчетный счет Общества, а также любым иным способом, предусмотренным действующим законодательством.

3.8. При оплате стоимости потребленной энергии, теплоносителя платежными поручениями потребитель (организации, финансируемые из бюджетов различного уровня; управляющие организации; прочие потребители) указывает назначение платежа (дату и номер договора теплоснабжения, дату и номер выставленного Обществом счета-фактуры).

3.9. При поступлении оплаты без указания назначения платежа, погашение задолженности осуществляется в порядке календарной очередности по основным видам задолженности, при поступлении оплаты по исполнительным листам и решениям суда - по приоритету: государственная пошлина, основной долг за потребление, пени. При отсутствии задолженности, поступившая сумма засчитывается в счет предстоящих платежей по обязательствам будущих периодов

3.10. Общество вправе выставять в банк платежные требования. Для этого потребитель (управляющие организации, товарищества собственников жилья, товарищества собственников недвижимости, жилищно-строительные кооперативы; прочие потребители) письменно дает указание своему банку о списании денежных средств с расчетного счета потребителя, указанного в договоре теплоснабжения, в оплату поступившего от Общества платежного

требования по заранее данному акцепту. Документы, подтверждающие данное потребителем указание банку, потребитель предоставляет в Общество.

3.11. Общество и потребитель ежеквартально, проводят сверку взаиморасчетов за потребленный ресурс, оформив ее актом, подписанным уполномоченными лицами Сторон. Общество ежеквартально в срок до 5 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом, составляет акт сверки расчетов, подписанный со своей стороны, для потребителя. Потребитель обязан ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом, получить в Обществе указанный акт сверки, рассмотреть и подписать его и предоставить Обществу подписанный со своей стороны акт сверки в срок до 20 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом. В случае несогласия потребителя с данными, указанными в акте сверки, потребитель обязан направить Обществу в срок до 20 числа месяца, в котором был получен акт сверки, протокол разногласий с указанием причин отказа от подписания акта. В случае неполучения ответа (протокола разногласий) в указанный срок, акт сверки является принятым потребителем.

4. Порядок опубликования на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)

4.1. Общество публикует на сайте «- <http://energoresurs54.ru> _» в разделе «Раскрытие информации» размер предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчетный период регулирования в соответствии со Стандартами раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2013 № 570.

5. Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)

5.1. Для потребителей тепловой энергии и (или) теплоносителя в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации может быть установлена дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) в соответствии с решением об утверждении предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) принимаемы органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

В целях учета требований налогового законодательства для населения в цену на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) включена сумма налога на добавленную стоимость.

6. Порядок организации обслуживания потребителей

6.1 Обслуживание потребителей по вопросам осуществления теплоснабжения в зоне деятельности единой теплоснабжающей организацией осуществляется при их личном присутствии (очное обслуживание), посредством телефонной связи, почтовых отправлений и с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и сайт <http://energoresurs54.ru> _____ (дистанционное обслуживание потребителей).

6.2. С целью обеспечения учета обращений каждое обращение потребителей фиксируется в программном комплексе вне зависимости от канала обращения. Письменные заявления подлежат регистрации с присвоением входящего номера.

6.3. Сбор и обработка персональных данных осуществляется согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 года №152-ФЗ "О персональных данных".

6.4. Порядок организации очного обслуживания потребителей:

6.4.1. Очное обслуживание потребителей осуществляется по адресу: г. Новосибирск, ул. Тюленина 26, офис 313.

Режим работы: с 8⁰⁰ до 17⁰⁰.

6.4.2. Временные интервалы очного обслуживания потребителей:

- средняя продолжительность ожидания в очереди не превышает 30 минут;
- средняя продолжительность времени очного приема не превышает 12 минут;
- максимальная продолжительность очного приема потребителя, включая ожидание в очереди, не превышает 42 минут.

6.4.3. Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

- потребителю на информационных стендах или посредством информационного телемонитора обеспечивается возможность ознакомления с информацией об услугах Общества, ценах и ответах на типовые вопросы;
- обработка обращения потребителя, предоставление информации по запросу потребителя сотрудником;
- фиксация обращения потребителя в программном комплексе и регистрация письменных обращений как входящей корреспонденции;
- после окончания приема потребителя сотрудник Общества выполняет постобработку поступивших документов и перемещает их в место временного хранения вне поля зрения посетителей.
- в течение рабочего дня выполняется сортировка и передача документов на исполнении в другие структурные подразделения либо перемещение на хранение в архив.

6.5. Заочное обслуживание потребителей осуществляется без личного присутствия потребителей.

При заочной форме обслуживания потребителей используются следующие каналы коммуникации:

6.5.1. Почтовые отправления по адресу: г. Новосибирск, ул. Тюленина 26, офис 313.

6.5.2. Адрес электронной почты: energoresurss@rambler.ru

6.5.3. Телефоны: +7 (383) 347-80-58, факс: +7 (383) 347-80-58

6.5.4. Сайт <http://energoresurs54.ru>

6.5.5. Актуальные способы передачи показаний приборов учёта, способы оплаты размещены на сайте <https://energoresurs54.ru>.

6.6. Типовой алгоритм заочного обслуживания потребителей устанавливается для каждого канала взаимодействия с потребителями.

6.7. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

- звонок потребителя;
- маршрутизация звонка осуществляется в соответствии с разработанными сценариями обработки входящих вызовов Общества в соответствии с распределением функций заочного обслуживания;
- прием звонка сотрудником;
- предоставление информации по запросу потребителя сотрудником;
- если на момент поступления запроса информация, необходимая для ответа, отсутствует, сотрудник извещает потребителя о том, что ответ будет предоставлен посредством исходящей связи;
- дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и внутренними организационно-распорядительными документами Общества.
- Фиксация обращений потребителя в программном комплексе.

6.8. Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством почтовой связи, электронной почты, мобильного приложения:

- обращение потребителя;
- предоставление информации по запросу потребителя сотрудником или регистрация письменного обращения;
- направление ответного обращения потребителю;
- фиксация обращения потребителя в программном комплексе и регистрация письменных обращений как входящей корреспонденции);

6.9. Оценка и контроль функционирования системы обслуживания потребителей осуществляются следующими инструментами:

- система мониторинга жалоб и обращений потребителей;
- система мониторинга контроля качества сотрудников, осуществляющих очное и заочное обслуживание потребителей.

6.10. Требования к персоналу, обслуживающему потребителей:

6.10.1. Сотрудники, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями, в своём лице представляют Общество и отношение Общества к потребителю. Неизменным в любой ситуации остается уважение к потребителю, здравый смысл и рациональность поведения сотрудников структурных подразделений Общества.

6.11. Правила, которых должен придерживаться сотрудник:

- сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать потребителя;
- сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для потребителя; быть предупредительным, тактичным, вежливым, доброе желательным и спокойным;
- сотрудник всегда первым приветствует потребителя; сотрудник в процессе общения обращается к потребителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, исключается обращение к потребителю по половому признаку — «мужчина» / «женщина»; сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;
- сотрудник относится ко всем потребителям ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий; сотрудник должен уважать точку зрения потребителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания потребителя или перебивать;
- при работе с жалобами потребителей: необходимо внимательно выслушать потребителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;
- при взаимодействии с потребителем сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами. Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой потребителю информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику, осуществляющему обслуживание потребителя посредством телефонной связи, следует предложить потребителю связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации или предложить обратную связь (исходящий звонок); профессиональные термины при общении с потребителем сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что потребитель полностью понимает его. Сотрудник, во избежание случайного предоставления ложной информации, не вправе консультировать потребителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции;
- урегулирование споров (конфликтов) при обслуживании потребителей осуществляется исходя из принципа обеспечения максимального уровня удовлетворённости потребителей при неукоснительном соблюдении требований действующего законодательства и настоящих Стандартов.

6.12. Урегулирование споров (конфликтов) осуществляется в следующем порядке: