

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ОАО «ТЭК»



А.В. Краснов

Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей

№ п/п	Наименование мероприятия	Целевая аудитория	Срок реализации
1	Работа Центра развития потребителей	Юридические лица	Весна и осень 2013 г. <i>(в соответствии с отдельным учебным планом)</i>
2	Отправка платежных документов по e-mail и на факс потребителя	Юридические лица	Ежемесячно
3	Приобретение и внедрение CRM-программы	Юридические лица	2-3 квартал 2013 года
4	Проведение PR-компаний, направленной на понуждение недобросовестных потребителей к своевременной оплате электроэнергии <i>(в т.ч. размещение на сайте компании списков потребителей с указанием ФИО руководителя-компании-должника)</i>	Юридические лица	1-2-4 квартал 2013 г. <i>(в соответствии с медиа-планом)</i>
5	Предоставление информации о сроке и сумме оплаты, наличии задолженности по телефону и в виде SMS на указанный потребителем мобильный телефон;	Юридические лица Физические лица	4 квартал 2013 г
6	Разработка нового корпоративного Интернет-сайта компании, организация интерактивного обслуживания, предоставление сервиса абонента "Личный кабинет".	Юридические лица Физические лица	3 квартал 2013 г

2013 г.

ОАО «Тольяттинская энергосбытовая компания»