



Утверждаю:
Управляющий
ООО «Управление АЗС»

Р.А. Вольф

ИНСТРУКЦИЯ

информационного взаимодействия с клиентами АЗС «Топлайн»
и проведения отзывных мероприятий

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цели и задачи

Целью данной Инструкции является:

- установление правил информирования клиентов АЗС «Топлайн» о марках (обозначениях) нефтепродуктов в соответствии с требованиями Приложения № 1 к техническому регламенту Таможенного союза «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту» (ТР ТС 013/2011).
- определения порядка, сроков и способов рассмотрения обращений клиентов АЗС «Топлайн», в том числе в части претензионных требований о возмещении ущерба.

- описание порядка проведения отзывных мероприятий на АЗС «Топлайн».

Инструкция определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- обеспечение информированности клиентов.
- проведение отзывных мероприятий на АЗС «Топлайн».

1.2. Область применения

• Инструкция об информационном взаимодействии с клиентами АЗС «Топлайн» и проведения отзывных мероприятий (далее Инструкция) является документом, устанавливающим базовые требования по информационному взаимодействию с клиентами при реализации нефтепродуктов в сети АЗС «Топлайн», проведению отзывных мероприятий.

- Инструкция предназначена для применения на АЗС «Топлайн».
- Действие Инструкции распространяется на взаимоотношения с клиентами АЗС «Топлайн» – физическими лицами, юридическими лицами, предпринимателями без образования юридического лица.

1.3. Нормативные ссылки

В Инструкции учтены требования следующих нормативно-правовых актов и использованы нормативные ссылки:

- Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Федеральный закон от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт».
- Закон Российской Федерации от 27.04.93 № 4871-1 «Об обеспечении единства измерений».
- Федеральный закон от 07.02.92 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Закон РФ от 21.11.96 г. № 129-ФЗ «О бухгалтерском учете».
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ Принят Госдумой Российской Федерации 22.12.1995.
- Правила технической эксплуатации автозаправочных станций. Утв. приказом Минэнерго РФ от 1 августа 2001 г. № 229.
- Инструкция по контролю и обеспечению сохранению качества нефтепродуктов в организациях нефтепродуктообеспечения. Утв. приказом Минэнерго РФ от 19 июня 2003 года № 231.

1.4. Термины, определения, сокращения

Применительно к настоящей Инструкции используются следующие термины и определения:

Компания: Общество с ограниченной ответственностью «Управление АЗС» (ИНН: 5501244039, ОГРН:1125543050731), осуществляющее реализацию нефтепродуктов и иных товаров клиентам через АЗС «Топлайн».

АЗС «Топлайн»: автозаправочная станция/автозаправочный комплекс, автомобильная газовая заправочная станция и любая другая точка обслуживания компании, на которой осуществляется реализация нефтепродуктов и иных товаров клиентам. Перечень АЗС с указанием их местоположения указан на официальном сайте компании (www.azs-topline.ru/azs/).

Нефтепродукты: моторное топливо (бензины, дизельное топливо, сжиженный газ (СУГ)), фасованные масла и прочие продукты нефтепереработки, реализуемые на АЗС «Топлайн».

Оператор АЗС: сотрудник АЗС, осуществляющий обслуживание клиентов на АЗС «Топлайн».

Администратор: сотрудник компании, ответственный за прием клиентов и контроль хода выполнения работ в контакт-центре.

Обращение: направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление (жалоба) о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента; претензия о предоставлении товара либо ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.; запрос о предоставлении информации, сведений, документов.

Контакт-центр: – совокупность оборудования, программного обеспечения, работников компании, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по телефону и в сети Интернет.

Заочное информационное обслуживание: обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками компаний, в том числе по телефону, почте или сети Интернет.

Очное информационное обслуживание: обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками компаний.

Клиент – физическое или юридическое лицо,

Система обслуживания клиентов: совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления Клиентам товаров и услуг надлежащего качества.

Кассовый чек: документ (чек), выдаваемый Оператором АЗС клиенту при заправке автотранспортного средства, содержащий информацию об дате, времени, марке, количестве и стоимости приобретенных нефтепродуктов.

2. ИНФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТОВ КОМПАНИИ

2.1. Информация, подлежащая доведению до сведения клиентов

Компания предоставляет клиентам информацию о следующем:

- Марки (обозначения) нефтепродуктов в соответствии с требованиями Приложения № 1 к техническому регламенту Таможенного союза «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту» (ТР ТС 013/2011), стоимость и порядок их приобретения. Сведения о марках нефтепродуктов, информация о несоответствии нефтепродуктов требованиям ТР ТС 013/2011 доводится до клиента всеми возможными способами предоставления информации согласно п. 2.2 настоящей Инструкции.
- Порядок проведения отзывных мероприятий.
- Расположение (адрес), режим работы, контрактный телефон АЗС «Топлайн», а также перечень (ассортимент) реализуемых на АЗС нефтепродуктов и их стоимость.
- Контрактные сведения (адреса, номера телефонов) для обращений и жалоб клиентов.
- Порядок получения, использования, блокировки замены дисконтных (скидочных, бонусных) карт и участия в Дисконтных и Бонусных программах, в том числе «Clever Card».
- Порядок подачи Клиентами жалоб и иных обращений, в том числе по вопросам возмещения ущерба в результате реализации нефтепродуктов с нарушениями качества.
- Иные сведения, необходимые для качественного обслуживания клиентов в сети АЗС «Топлайн».

2.2. Формы информационного обслуживания клиентов АЗС «Топлайн»

Информационное обслуживание имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе компании.

Массовое информационное обслуживание заключается в информировании широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности компании, возможных каналах связи, марках и стоимости реализуемых на АЗС «Топлайн» нефтепродуктов и товаров, оказываемых услугах и прочем с использованием следующих способов:

– Проведение PR-кампаний (в том числе посредством СМИ и сети Интернет), рекламных мероприятий, акций и розыгрышей.

– Размещение сведений в сети Интернет на официальном сайте компании (www.azs-topline.ru), группах компании в социальных сетях в ВКонтakte (vk.com/azs.topline) и Instagram (www.instagram.com/azs.topline).

– Размещение информации на информационной стеле, расположенной на въезде/выезде на территорию АЗС «Топлайн», иных конструкциях.

– Размещение информации в помещениях АЗС «Топлайн» на информационных стендах, плакатах, штандартах, коробах и иных конструкциях.

– Размещение информации о марках реализуемых нефтепродуктов на топливо-раздаточных колонках (ТРК) АЗС «Топлайн».

Индивидуальное информационное обслуживание заключается в предоставлении консультаций по запросам и жалобам клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым клиенту услугам, должна предоставляться ему в оговоренные настоящей Инструкции сроки вне зависимости от информационного канала и в удобной для клиента форме.

Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные, заочные и интерактивные.

– Очные консультации предоставляются клиентам в центральном офисе компании по адресу: Омская область, г. Омск, ул. Масленникова, д. 70.

– Заочные консультации предоставляются клиентам в контакт-центре компании и по почте. Письменные ответы направляются сотрудником компании на письменный запрос клиента или в случае поступления жалобы.

– Интерактивные консультации предоставляются клиенту, отправившему запрос (жалобу, обращение) в компанию через Интернет-портал, по электронной почте (e-mail), а также путем публикации соответствующих обращений в группах компании в социальных сетях в ВКонтakte (vk.com/azs.topline) и Instagram (www.instagram.com/azs.topline).

Для предоставления ответов специалист использует информационную базу и консультации со специалистами компании, отвечающими за сферу запроса клиента.

Предоставление клиенту информации по инициативе компании также как и консультации по запросу осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

По инициативе компании клиентам предоставляется 2 типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

К справочной информации относятся:

– извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность компании и представленных в нем компаний;

– настоящая Инструкция;

– сведения о марках (обозначения) реализуемых на АЗС «Топлайн» нефтепродуктов в соответствии с требованиями Приложения № 1 к техническому регламенту Таможенного союза «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту» (ТР ТС 013/2011);

– сведения о нарушениях качества реализуемых на АЗС «Топлайн» нефтепродуктов, порядок возврата приобретенных товаров и возмещение причиненного клиентам ущерба.

- образцы оформления документов и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов АЗС «Топлайн», адрес Интернет-сайта и электронной почты компании;
- схема размещения АЗС «Топлайн» и режим приема ими клиентов;
- порядок получения консультаций;

К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в пределах АЗС «Топлайн» в г. Омске и Омской области, буклеты и брошюры, распространяемые там же.

На информационных стендах и в распространяемых в помещении АЗС «Топлайн» области брошюрах и буклетах клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности компании.

2.3. Требования к форме письменного обращения клиента

Письменное обращение клиента составляется в произвольной форме с обязательным указанием следующих сведений:

- Ф.И.О. клиента.
- Почтовый адрес либо адрес электронной почты для направления компанией ответа на обращение, контрактный номер телефоны.
- Описание требования клиента (предоставление документов, жалоба и пр.).

2.4. Сроки обработки обращений клиентов

Компания обрабатывает обращения клиента в следующие сроки:

- Устные обращения к Операторам АЗС и в контакт-центр компании: немедленно при условии, что обращение требует решения вопросов, находящихся в пределах компетенции Оператора АЗС или администратора контакт-центра.
- Письменные обращения в компанию по вопросам предоставления документов и сведений, жалобам на работу сотрудников компании, порядок и качество оказания услуг на АЗС «Топлайн» и по иным вопросам: 5 (пять) рабочих дней кроме случаев рассмотрения обращений в иные сроки согласно настоящей Инструкции.
- Письменные обращения, требующие от компании осуществления дополнительных действий и процедур, в том числе проведения внутренних проверок, опросов, согласований: 10 (десять) рабочих дней.

Срок рассмотрения письменных обращений клиента исчисляется со дня, следующего за днем поступления обращения в компанию.

2.5. Организация обработки обращений клиентов

Все письменные обращения, поступающие в адрес компании, регистрируются и обрабатываются в сроки и в порядке согласно настоящей Инструкции.

Действия по рассмотренному обращению не производятся, с уведомлением об этом клиента, в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если в письменном обращении клиента содержится вопрос, на который клиенту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

Заявление клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные: почтовый адрес, email, номер телефона.

Специалист компании производит рассмотрение обращений клиентов:

- Если вопрос, заданный клиентом не относится к сфере предоставления услуг компании, специалист компании направляет ответ с благодарностью за заданный вопрос и уведомлением, что ответ не может быть предоставлен, поскольку вопрос не относится к деятельности компании.

- Если вопрос, заданный клиентом, относится к типовым вопросам, специалист компании отвечает на вопрос и рекомендует воспользоваться разделом «Вопросы и ответы».

- Если вопрос, заданный клиентом, не является типовым, составление ответа и направление в адрес клиента осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления обращения либо в иные сроки согласно настоящей Инструкции.

Специалист компании направляет ответы на все поступающие вопросы клиентов. Ни один вопрос не остается без ответа.

3. ТИПОВЫЕ АЛГОРИТМЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Типовой алгоритм информационного обслуживания по телефону:

- Регистрация и обработка телефонного вызова оператором АЗС/администратором.
- Предоставление ответа оператором или соединение клиента с сотрудником компании для предоставления консультации в рамках компетенции.

3.2. Типовой алгоритм информационного обслуживания по почте:

- Регистрация и обработка письменного обращения оператором.
- Подготовка ответа оператором или направление обращения специалисту.
- Подготовка ответа специалистом.
- Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке компании, подписывается должностным лицом, ответственным за работу с клиентами, содержит контактные данные исполнителя.

3.3. Типовой алгоритм интерактивного обслуживания

- Для предоставления справочной информации на официальном сайте компании (www.azs-topline.ru) организован раздел «Вопросы и ответы».
- Клиент может получить ответ на запрос справочной информации в указанные в настоящей Инструкции сроки следующими способами:

- самостоятельно, посмотрев информацию в разделе «Вопросы и ответы», в котором содержатся ответы на часто задаваемые вопросы.

- задав вопрос сотруднику компании любым из интерактивных способов каналам информационного взаимодействия согласно настоящей Инструкции.

3.4. Типовой алгоритм действий компании по рассмотрению обращения клиента по вопросу отбора проб нефтепродуктов.

Обращение по вопросу отбора проб нефтепродуктов для определения его качества направляется клиентом в письменной форме любым из следующих способов:

- Предоставление обращения сотрудникам в центральном офисе компании по адресу: г. Омск, ул. Масленникова, д. 70.
- Предоставление обращения Оператору АЗС на любой АЗС «Топлайн» по усмотрению клиента.
- Внесение соответствующей записи в книгу жалоб и предложений на любой АЗС «Топлайн» по усмотрению клиента.
- Направление сообщения по электронной почте на адрес компании, указанный в разделе «Контакты» на официальном сайте компании (www.azs-topline.ru).

Компания рассматривает обращение клиента в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня его поступления. По истечении указанного срока клиенту направляется извещение с указанием места, времени и адреса АЗС «Топлайн» для процедуры отбора проб нефтепродуктов.

Отбор проб нефтепродуктов осуществляется комиссионно с участием Клиента (его представителей) и сотрудника компании в тару, предоставленную клиентом, отвечающую требованиям Инструкции по контролю и обеспечению сохранения качества нефтепродуктов в организациях нефтепродуктообеспечения.

Отбор проб нефтепродуктов осуществляется в соответствии с Инструкцией по контролю и обеспечению сохранения качества нефтепродуктов в организациях нефтепродуктообеспечения, утвержденной Приказом Минэнерго РФ от 19 июня 2003 г. № 231, ГОСТ 2517-2012. Межгосударственный стандарт. Нефть и нефтепродукты. Методы отбора проб, ГОСТ 31873-2012. Межгосударственный стандарт. Нефть и нефтепродукты. Методы ручного отбора проб и иными действующими требованиями.

Количество отобранных проб нефтепродуктов не менее 3 (трех) и распределяется следующим образом:

- 1 проба находится на хранении в АЗС «Топлайн» по месту отбора.
- 1 проба передается клиенту.
- 1 проба передается в организацию для проведения лабораторных испытаний.

Лабораторные испытания нефтепродуктов проводятся за счет клиента с обязательным уведомлением компании о результатах проведенных испытаний в течение 3 (трех) рабочих дней со дня их получения.

3.5. Типовой алгоритм действий компании по рассмотрению претензии клиента в связи с нарушением качества нефтепродуктов.

Претензия направляется клиентом в письменной форме любым из следующих способов:

- Предоставление обращения сотрудникам в центральном офисе компании по адресу: Омская область, г. Омск, ул. Масленникова, д. 70.
- Предоставление обращения оператору АЗС на любой АЗС «Топлайн» по усмотрению клиента.
- Внесение соответствующей записи в книге жалоб и предложений на любой АЗС «Топлайн» по усмотрению клиента.

- Направление сообщения по электронной почте на адрес компании, указанный в разделе «Контакты» на официальном сайте компании (www.azs-topline.ru).

К претензии обязательно прилагать следующие документы:

- Кассовый чек, подтверждающий приобретение нефтепродуктов на АЗС «Топлайн». В случае отсутствия кассового чека, но при условии, что приобретение нефтепродуктов осуществлялось с использованием карты «Clever Card» клиент указывает индивидуальный номер карты.
- Документы, подтверждающие нанесение ущерба имуществу клиента и/или несения им каких-либо затрат (в случае их наличия).

Компания рассматривает претензию клиента в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня её поступления и направляет клиенту:

- Мотивированный отказ в удовлетворении претензии.
- Согласие на удовлетворение претензионных требований (полностью либо в части) в согласованные сроки.

Ответ на претензию клиента осуществляется в письменной форме на адрес электронной почты, почтовый адрес либо по номеру телефона, указанный им в претензии.

3.6. Типовой алгоритм действий компании по рассмотрению претензии клиента в связи с недостатками (недоливом) нефтепродуктов.

Претензия может быть предъявлена клиентом любым из следующих способов:

1. Предоставление обращения сотрудникам в центральном офисе компании по адресу: Омская область, г. Омск, ул. Масленникова, д. 70.
2. Предоставление обращения оператору АЗС на любой АЗС «Топлайн» по усмотрению клиента.
3. Внесение соответствующей записи в книге жалоб и предложений на любой АЗС «Топлайн» по усмотрению клиента.
4. Направление сообщения по электронной почте на адрес компании, указанный в разделе «Контакты» на официальном сайте компании (www.azs-topline.ru).
5. Устное обращение к Оператору АЗС при условии приобретения нефтепродуктов на АЗС «Топлайн» в течение часа, предшествующего обращению.

К претензии обязательно прилагать кассовый чек, подтверждающий приобретение нефтепродуктов на АЗС «Топлайн». В случае отсутствия кассового чека, но при условии, что

приобретение нефтепродуктов осуществлялось с использованием карты «Clever Card» клиент указывает индивидуальный номер карты.

Компания рассматривает претензию клиента, поступившую способами 1-4, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня её поступления и направляет клиенту:

- Мотивированный отказ в удовлетворении претензии.

- Согласие на удовлетворение претензионных требований (полностью либо в части) в согласованные сроки.

Ответ на претензию клиента осуществляется в письменной форме на адрес электронной почты, почтовый адрес либо по номеру телефона, указанный им в претензии.

В случае предъявления претензии о недостатке (недоливе) нефтепродуктов при обращении к Оператору АЗС производятся следующие действия:

- Оператор АЗС, действующий как представитель компании, совместно с клиентом производят замеры количества топлива с использованием специального оборудования (мерника).

- В случае подтверждения факта недостачи (недолива) нефтепродуктов клиенту осуществляется долив нефтепродуктов в бензобак транспортного средства.

Клиент вправе, при несогласии с результатами и/или процедурой, произведенных Оператором АЗС измерений направить в адрес компании письменную претензию.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая Инструкция подлежит доведению до клиентов АЗС «Топлайн» и сотрудников компании путем её размещения в помещениях в помещениях АЗС «Топлайн» на информационных стендах.