

ОАО «Межрегиональная распределительная сетевая компания Центра»

Протяженность линий электропередачи по трассе — 362 195,6 км

Подстанции 35-110 кВ — 2 310 (30 592,7 МВА)

ТП, РП 6-10/0,4 кВ — 85 462 (14 430,3 МВА)



В Центры обслуживания клиентов ОАО «МРСК Центра» за 9 месяцев 2009 года поступило более 208 тыс. обращений

За январь — сентябрь 2009 года в Центры обслуживания клиентов и фронт-офисы компании поступило 208 365 обращений клиентов.

По статистике, наибольшую активность при взаимодействии с филиалами МРСК Центра проявили потребители в Белгородской, Воронежской и Ярославской областях. Такая активность связана с расширенной системой клиентского обслуживания в указанных регионах.

В 2009 году ОАО «МРСК Центра» расширило сеть специализированных офисов обслуживания клиентов. За 9 месяцев текущего года были открыты фронт-офисы в каждом из 19 РЭС «Белгородэнерго», ЦОК в г. Данилов и офисы в Ярославле и Рыбинске, фронт-офис в г.Бежецк Тверской области.

59% от общего числа обращений за 9 месяцев 2009 года составили различного рода консультации по вопросам деятельности компании. 31% — заявления на предоставление услуг, оказываемых МРСК Центра. Отзывы и жалобы составили соответственно 4% и 6% от всех поступивших обращений. Среди жалоб, поступивших в компанию, значительную часть составляют претензии о качестве и обеспечении бесперебойного электроснабжения.

С целью совершенствования системы взаимоотношений с клиентами в 2009 году компания начала активное внедрение системы дополнительных сервисов. К ним относятся все виды услуг, которые тесно взаимосвязаны с основной деятельностью по передаче электроэнергии и подключению к распределительным сетям.

Сейчас во всех центрах обслуживания клиентов компании потребители могут получить широкий спектр дополнительных услуг. Базовые дополнительные услуги включают в себя проектирование, строительство и эксплуатацию наружного освещения, обслуживание и вынос сетей, монтаж и проверку приборов учета. Сюда же входят услуги по проектированию, монтажу, замене, вводу в эксплуатацию, техническому обслуживанию систем АИИС КУЭ, ре-

монтажу и обслуживанию электрооборудования, сопровождению процесса техприсоединения. Кроме базовых допслуг, клиентам компании предоставляется ряд сопутствующих дополнительных услуг.

Начальник управления организации работы с клиентами ОАО «МРСК Центра» Анна Корнейчук отметила: «Общество ведет непрерывную работу по изучению потребностей клиентов и расширению спектра услуг, которые мы можем предложить. В наших планах — запуск актуальных и социально-значимых программ, рассчитанных на более тесное взаимодействие компании и клиентов в таких областях, как энергосбережение и энергоэффективность. Мы постоянно совершенствуем наш подход к работе с клиентами, ведем информационно-разъяснительную работу, проводим всевозможные мероприятия и мастер классы, изучаем потребности и удовлетворенность нашей деятельностью, тем самым пытаемся сделать нашу компанию максимально прозрачной и дружелюбной по отношению к любой категории клиентов».

Информация предоставлена Департаментом по связям с общественностью ОАО «МРСК Центра»



Генеральный директор ОАО «Холдинг МРСК» Николай Швец посещает белгородский ЦОК