

## РЕГЛАМЕНТ

# обработки обращений клиентов

Порядок регистрации, классификации, маршрутизации и контроля обращений

## 1. Общие положения

**1.1.** Настоящий Регламент устанавливает единый порядок приема, регистрации, классификации, обработки и передачи обращений клиентов, поступающих в Компанию по официальным каналам связи. Требования Регламента обязательны для работников, которые принимают обращения, участвуют в их рассмотрении либо контролируют соблюдение сроков и качества ответа.

**1.2.** Цель Регламента - исключить потерю обращений, неоднозначность ответственности и необоснованные задержки при обработке запросов клиентов, а также обеспечить единый стандарт коммуникации независимо от канала поступления обращения.

**1.3.** К обращению относится любое сообщение клиента, требующее ответа, действия или фиксации со стороны Компании: информационный запрос, просьба, заявка, сообщение об ошибке, претензия, жалоба, предложение, запрос документов, вопрос по расчетам, условиям договора, срокам исполнения или качеству оказанной услуги.

**1.4.** Сообщения рекламного характера, массовые рассылки, спам и обращения, не имеющие отношения к деятельности Компании, не рассматриваются по настоящему Регламенту. Факт их поступления может фиксироваться без открытия рабочей карточки обращения.

**1.5.** Каждое обращение, требующее обработки, должно иметь одну учетную карточку, одного текущего ответственного и зафиксированный следующий шаг. Передача вопроса между подразделениями не прекращает ответственность Компании перед клиентом и не является основанием для прекращения контроля срока.

**Ключевой принцип.** Клиент не должен самостоятельно выяснять, какое подразделение отвечает за его вопрос. Сотрудник, первым принявший обращение, обязан обеспечить его регистрацию и корректную маршрутизацию.

## 2. Термины и определения

| Термин             | Значение                                                                                                                                                      |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Обращение          | Сообщение клиента, по которому требуется предоставить информацию, выполнить действие, устранить проблему либо принять управленческое решение.                 |
| Карточка обращения | Запись в CRM, сервисной системе, реестре или иной утвержденной системе учета, содержащая сведения об обращении и историю работы с ним.                        |
| Ответственный      | Работник, который в текущий момент обязан выполнить следующий шаг по обращению и обеспечить актуальность его статуса.                                         |
| Первая линия       | Работники, принимающие обращения через телефон, электронную почту, сайт, мессенджеры и иные клиентские каналы.                                                |
| SLA                | Установленный внутренний срок первой реакции, промежуточного информирования или выполнения действия по обращению.                                             |
| Эскалация          | Передача информации о риске нарушения срока, конфликте, существенных последствиях или невозможности решения на уровень, обладающий необходимыми полномочиями. |

## 3. Участники процесса и ответственность

**3.1.** В процессе обработки обращений участвуют первая линия, профильные исполнители, руководители подразделений и владелец процесса клиентского сервиса. Конкретный состав участников определяется содержанием обращения, а не каналом, через который оно поступило.

| Участник                   | Основная ответственность                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Первая линия               | Принять сообщение; проверить наличие обязательных данных; зарегистрировать обращение; определить первичную категорию и приоритет; сообщить клиенту номер обращения и ожидаемый следующий контакт. |
| Профильный исполнитель     | Провести проверку по существу; запросить недостающие сведения; выполнить действие или подготовить содержательный ответ; зафиксировать результат в карточке.                                       |
| Руководитель подразделения | Подключаться при эскалации, спорной ответственности, риске просрочки, повторной жалобе либо необходимости решения вне полномочий исполнителя.                                                     |
| Владелец процесса          | Контролировать правила маршрутизации, соблюдение SLA, качество карточек, повторные обращения и системные причины нарушений.                                                                       |

**3.2.** Ответственный не вправе переводить карточку в статус «Передано» или аналогичный без указания конкретного получателя, причины передачи и следующего контрольного срока. Обращение не должно находиться без назначенного ответственного.

**3.3.** Если вопрос затрагивает несколько подразделений, назначается один координатор обращения. Координатор собирает результаты от участников и обеспечивает единый ответ клиенту; параллельные внутренние согласования не должны приводить к нескольким противоречивым ответам.

## 4. Каналы приема обращений

**4.1.** Официальными каналами приема являются: телефонные линии Компании, корпоративная электронная почта, формы на сайте, корпоративные аккаунты в мессенджерах и иные каналы, отдельно утвержденные руководителем.

**4.2.** Если сотрудник получает обращение через личный контакт или неофициальный канал, но сообщение связано с текущими обязательствами Компании и требует действий, сотрудник обязан перенести существенную информацию в систему учета либо направить клиента в официальный канал с одновременной фиксацией факта обращения.

**4.3.** При устном обращении сотрудник фиксирует смысл сообщения самостоятельно и, если вопрос содержит существенные условия, суммы, сроки, спорные факты или требования клиента, подтверждает ключевые данные в письменном виде.

## 5. Регистрация обращения

**5.1.** Регистрация выполняется в момент приема обращения либо непосредственно после завершения разговора, если одновременная фиксация технически невозможна. Отложенная регистрация допускается только при аварийной недоступности системы учета.

**5.2.** До создания новой карточки сотрудник проверяет, не относится ли сообщение к уже открытому обращению. Повторное сообщение по тому же вопросу присоединяется к действующей карточке; дублирование карточек по одному событию не допускается.

**5.3.** Карточка должна позволять восстановить ситуацию без обращения к личной переписке сотрудника. Формулировка сути обращения должна отражать фактический запрос клиента, а не использовать обобщения «уточнить», «разобраться», «перезвонить» без описания предмета вопроса.

| Обязательное поле | Правило заполнения                                                                                                          |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Клиент / контакт  | Наименование или Ф.И.О.; телефон, e-mail либо иной идентификатор, достаточный для обратной связи.                           |
| Дата и время      | Фактический момент поступления сообщения, а не время начала обработки.                                                      |
| Канал             | Телефон, e-mail, сайт, мессенджер, личное обращение либо иной утвержденный канал.                                           |
| Суть обращения    | Краткое фактическое описание: что произошло / что требуется / к какому заказу, договору, счету или услуге относится вопрос. |
| Категория         | Выбирается по классификатору. Если категория неочевидна, допускается временная категория с последующим уточнением.          |

| Обязательное поле | Правило заполнения                                                                      |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Приоритет         | Определяется по последствиям и срочности, а не по эмоциональности формулировки клиента. |
| Ответственный     | Конкретный сотрудник или роль, принимающая следующий шаг.                               |
| Следующий срок    | Дата и время следующего действия либо контакта с клиентом.                              |

**5.4.** Документы, фотографии, аудиозаписи, скриншоты и иные материалы, полученные от клиента и необходимые для рассмотрения, прикрепляются к карточке либо размещаются по утвержденной ссылке хранения. В карточке обязательно указывается, где находятся материалы, если они не хранятся непосредственно в системе учета.

**5.5.** После регистрации клиенту сообщается номер обращения или иной идентификатор, если система его формирует, а также ожидаемый срок следующего контакта. Обещать окончательное решение допускается только в пределах подтвержденного SLA или согласованного исполнителем срока.

## 6. Классификация обращений

**6.1.** Классификация выполняется по основному предмету обращения. Если сообщение содержит несколько самостоятельных вопросов с разными исполнителями и сроками, допускается создание связанных карточек при сохранении единой ссылки на исходное обращение.

| Категория                | Когда применяется                                                                                                       | Типовой маршрут                                                 |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Информационный запрос    | Клиенту требуется информация, не предполагающая изменения обязательств или исправления ошибки.                          | Первая линия / профильный специалист                            |
| Заявка / запрос действия | Необходимо выполнить предусмотренное услугой или договором действие.                                                    | Профильное подразделение                                        |
| Документы / договор      | Вопрос касается документов, условий, актов, подписания, реквизитов, согласования формулировок.                          | Документарная / юридическая функция                             |
| Расчеты / оплата         | Счет, платеж, возврат, закрывающие документы, расхождение в сумме.                                                      | Финансовая функция                                              |
| Ошибка / сбой            | Клиент сообщает о технической или операционной неисправности.                                                           | Технический / операционный исполнитель                          |
| Претензия                | Клиент заявляет о нарушении обязательства и ожидает устранения, компенсации, возврата либо официального ответа.         | Профильный руководитель + при необходимости юридическая функция |
| Жалоба                   | Клиент выражает неудовлетворенность действиями сотрудника, качеством коммуникации или повторным отсутствием результата. | Руководитель клиентского сервиса / подразделения                |

**6.2.** Категория может быть изменена в ходе рассмотрения, если выявлена иная фактическая природа вопроса. Изменение категории фиксируется с указанием причины; история предыдущей классификации сохраняется.

## 7. Определение приоритета

**7.1.** Приоритет определяет очередность обработки и интенсивность контроля. Приоритет устанавливается по совокупности последствий для клиента и Компании, масштабу затронутой операции, наличию финансового или договорного риска, количеству затронутых клиентов и времени, в течение которого проблема сохраняется.

| Приоритет        | Критерии                                                                                                                                             | Примеры                                                                                                              |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P1 - критический | Остановка ключевой услуги или процесса; риск существенных финансовых потерь; массовый сбой; событие, требующее немедленного управленческого решения. | Недоступность услуги для группы клиентов; ошибочное массовое начисление; невозможность завершить критичную операцию. |
| P2 - высокий     | Существенная проблема одного клиента; риск нарушения обязательного срока; претензия с финансовыми последствиями; повторное обращение без результата. | Неисполнение согласованного срока; спор по оплате; повторная жалоба; риск расторжения.                               |

| Приоритет        | Критерии                                                                                                   | Примеры                                                                               |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| P3 - стандартный | Обычный рабочий вопрос, требующий проверки или действия, но не создающий немедленного существенного риска. | Запрос документа; изменение данных; уточнение статуса; единичная операционная ошибка. |
| P4 - низкий      | Запрос справочного характера или действие, срок которого не влияет на текущую операцию клиента.            | Общая консультация; предложение; запрос информации на будущее.                        |

**7.2.** Повышение приоритета допускается в ходе обработки при выявлении новых обстоятельств. Понижение приоритета после начала работы допускается только при наличии зафиксированного обоснования и не должно использоваться для формального исключения просрочки.

**7.3.** Эмоциональный тон сообщения клиента сам по себе не является основанием для присвоения P1 или P2. Одновременно агрессивная коммуникация не освобождает сотрудника от необходимости оценить фактический риск и содержание требования.

## 8. Нормативные сроки обработки (SLA)

**8.1.** Для каждого обращения устанавливаются как минимум три контрольных параметра: срок первой реакции, срок следующего информирования клиента и целевой срок решения либо выполнения действия. Если целевой срок не может быть определен при регистрации, клиенту сообщается срок следующего контакта, в который Компания обязуется предоставить результат проверки или обоснованный план дальнейших действий.

| Приоритет | Первая реакция     | Следующее информирование                                     | Целевой срок решения*                                             |
|-----------|--------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| P1        | до 15 минут        | не реже 1 раза в час                                         | до 4 часов либо срок, установленный руководителем инцидента       |
| P2        | до 1 рабочего часа | не реже 1 раза в рабочий день                                | до 1 рабочего дня, если иной срок не обусловлен характером задачи |
| P3        | до 4 рабочих часов | при изменении статуса или не позднее следующего рабочего дня | до 3 рабочих дней                                                 |
| P4        | до 1 рабочего дня  | по необходимости                                             | до 5 рабочих дней                                                 |

\* Указанные сроки являются базовыми и применяются, если договором, законодательством, условиями конкретной услуги или отдельным внутренним стандартом не установлен иной срок.

**8.2.** Отсчет SLA начинается с фактического момента поступления обращения по официальному каналу. Для обращений, поступивших вне рабочего времени, правила начала отсчета определяются режимом конкретного канала: круглосуточным либо рабочим. Канал не должен позиционироваться как круглосуточный, если фактическое обслуживание осуществляется только в рабочее время.

**8.3.** Приостановка целевого срока допускается только в случаях, когда продолжение работы объективно невозможно без данных или действия клиента. Ответственный обязан направить клиенту конкретный перечень недостающих сведений, перевести карточку в статус «Ожидание клиента» и зафиксировать дату и время приостановки. Общая формулировка «ждем ответ клиента» без указания, что именно запрошено, не считается корректной фиксацией.

**8.4.** Получение ответа клиента возобновляет отсчет срока с момента поступления необходимых данных. Если клиент предоставил информацию частично, ответственный в тот же рабочий период уточняет, достаточно ли ее для продолжения обработки, и при необходимости повторно фиксирует недостающие сведения.

**8.5.** Внутреннее ожидание согласования, отсутствие конкретного сотрудника, передача вопроса между подразделениями, очередь задач исполнителя либо необходимость получить подпись руководителя не приостанавливают SLA перед клиентом. Такие обстоятельства являются внутренними рисками процесса и при угрозе нарушения срока требуют эскалации.

**8.6.** Если установленный срок истекает в период, когда профильное подразделение не работает, ответственный обязан учитывать это при назначении клиенту следующего контакта и заранее организовать передачу информации дежурному сотруднику либо согласовать реалистичный срок. Перенос уже обещанного срока только по причине окончания рабочего дня не допускается.

**8.7.** Срок, сообщенный клиенту, фиксируется отдельно от внутреннего технического срока исполнителя. Внутренний срок должен устанавливаться раньше клиентского и оставлять время на проверку результата, согласование ответа и коммуникацию. Если внутренний срок нарушен, карточка переводится в контроль до наступления внешнего срока.

## 9. Порядок обработки обращения

### 9.1. Этап 1. Прием и первичная проверка

**9.1.1.** Сотрудник, принявший обращение, устанавливает личность или достаточный идентификатор клиента, уточняет предмет вопроса и проверяет, относится ли сообщение к существующему открытому обращению.

**9.1.2.** Если клиент формулирует несколько обстоятельств одновременно, сотрудник отделяет факты от требований: что произошло; когда произошло; какой объект, заказ, договор или услуга затронуты; какой результат клиент ожидает от Компании.

**9.1.3.** При недостатке данных сотрудник запрашивает только сведения, необходимые для определения маршрута и следующего действия. Не допускается требовать у клиента документы или информацию «на всякий случай», если они не связаны с предметом рассмотрения.

### 9.2. Этап 2. Регистрация и назначение ответственности

**9.2.1.** Сотрудник создает либо актуализирует карточку обращения, заполняет обязательные поля, прикладывает полученные материалы, определяет категорию и предварительный приоритет, после чего назначает ответственного по действующей матрице маршрутизации.

**9.2.2.** Если ответственный однозначно не определяется, карточка не передается в общую очередь без владельца. Сотрудник направляет вопрос координатору процесса или руководителю первой линии для определения маршрута, сохраняя за собой контроль до принятия карточки новым ответственным.

**9.2.3.** Передача считается состоявшейся после фиксации получателя в системе учета. Отправка сообщения в групповой чат, пересылка письма без назначения исполнителя либо устная просьба «посмотреть вопрос» не являются передачей ответственности.

### 9.3. Этап 3. Подтверждение клиенту

**9.3.1.** После регистрации клиенту направляется подтверждение о принятии обращения. В подтверждении указываются идентификатор обращения, краткое понимание вопроса и срок следующего контакта. Если решение возможно немедленно, отдельное подтверждение не требуется и клиенту сразу предоставляется содержательный ответ.

**9.3.2.** Если первоначальная оценка показывает, что вопрос требует участия нескольких подразделений или срок решения зависит от дополнительной проверки, клиенту не сообщаются внутренние детали маршрутизации. Коммуникация строится от имени Компании и содержит понятный следующий срок.

### 9.4. Этап 4. Рассмотрение по существу

**9.4.1.** Ответственный изучает сведения в карточке, проверяет документы и фактические обстоятельства, определяет требуемые внутренние действия и при необходимости привлекает профильных специалистов. Результаты существенных проверок фиксируются в карточке обращения в форме, достаточной для последующего контроля и восстановления хода рассмотрения.

**9.4.2.** Если в ходе проверки выявляется риск нарушения срока, необходимость решения руководителя, юридический риск, повторяемая ошибка процесса или обстоятельства, выходящие за полномочия ответственного, применяется порядок эскалации, установленный далее настоящим Регламентом.

**9.4.3.** При возникновении нескольких возможных вариантов решения ответственный фиксирует ограничения каждого варианта и выносит на согласование конкретное предложение, а не только описание проблемы. Решение, влияющее на финансовые обязательства, договорные условия или исключение из стандартного порядка, принимается уполномоченным лицом.