

Результати моніторингу дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів

ПрАТ «Волиньобленерго» за II квартал 2024 року

Стандарт		Загальні стандарти		
		Встановлений рівень НКРЕКП	Фактичний рівень виконання	
1.	Рівень сервісу Кол-центру протягом 30 секунд	%	75	75,26
2.	Відсоток втрачених у черзі дзвінків Кол-центру	%	10	9,48
3.	Загальна кількість вхідних дзвінків (Кол-центр)	Одиниць	-	303506
4.	Середній час у черзі дзвінків (Кол-центр)	Секунда	-	20,16
5.	Кількість електронних повідомлень	Одиниць	-	71
6.	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	Днів	-	1
7.	Рівень задоволеності клієнтів (CSI)	%	-	91
8.	Рівень дотримання стандартів якості обслуговування та процедур (CLS)	%	-	95