

Результати моніторингу дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів

ПрАТ «Волиньобленерго» за IV квартал 2023 року

Стандарт			Загальні стандарти	
			Встановлений рівень НКРЕКП	Фактичний рівень виконання
1.	Рівень сервісу Кол-центру протягом 30 секунд	%	75	82,88
2.	Відсоток втрачених у черзі дзвінків Кол-центру	%	10	5,2
3.	Загальна кількість вхідних дзвінків (Кол-центр)	Одиниць	-	222939
4.	Середній час у черзі дзвінків (Кол-центр)	Секунда	-	12,84
5.	Кількість електронних повідомлень	Одиниць	-	45
6.	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	Днів	-	1
7.	Рівень задоволеності клієнтів (CSI)	%	-	90
8.	Рівень дотримання стандартів якості обслуговування та процедур (CLS)	%	-	92