

Подготовила Юлия ФИЛИНСКИХ.

ЧЭЭСНЫЙ КВН

С нашими потребителями без юмора нельзя!

Под таким девизом, предложенным директором по общим вопросам ОАО «Челябэнергосбыт» Владимиром Фетисовым, на этой неделе прошел второй этап конкурса профессионального мастерства среди контролеров и техников компании. Первый прошел в конце прошлого года. Сотрудники шести расчетно-информационных центров (РИЦ) г. Челябинска состязались в личном первенстве. В результате определилось 12 победителей (по одному контролеру и технику в каждом РИЦе). Каждый РИЦ был удостоен звания «Самого-самого...» в одной из шести номинаций.

Второй этап облекли в форму КВН между командами расчетно-информационных центров. Именно эти люди - контролеры, техники, - находятся на передовой. Работают непосредственно с абонентами. И в основном это женщины! Работа не из легких, успех целиком зависит от умения найти общий язык с любым человеком, даже с непонятливым и требовательным. Для этого работникам «Энергосбыта» прежде всего нужно самим быть на высоте. Что они и продемонстрировали в полной мере. Отсмотрев визитки команд, зрители увидели, что работники РИЦ могут пошутить и над собой, и над ситуацией, в которой они волею судеб иногда оказываются.

В ходе разминки команды продемонстрировали зрителям способность к импровизации: к примеру, сходу назвать три способа убедить абонента открыть контролеру дверь. В конкурсе «Озвучка» участники команд придумали свой текст к известным советским кинокомедиям и проявили убедительные актерские способности, дублируя наших звезд «за кадром».

В результате жюри выявило тройку победителей и наградило ценными призами:

I. «Советские львицы» (РИЦ Советского района).

II. «Папины дочки» (РИЦ Курчатовского района).

III. «Леди Калина» (РИЦ Калининского района).



Юлия Прокудина («Советские львицы», лауреат диплома за «энерго-артистизм»): - Девочки, а теперь я гламурная?



Команда «Папины дочки» просила удочерить их самого генерального директора ОАО «Челябэнергосбыт» Вячеслава Середкина.

Начальник управления по работе с социальными потребителями Нина Аргамакова подвела итоги конкурса:

- «ТракторИЦы» проявили себя самой ответственной командой: и днем и ночью думают о взыскании задолженности, особенно в частном секторе. «Папины дочки» пошли на запрещенный прием - просят любви папы. И он их заметил! «Советские львицы» явили нам образец раскованности на сцене. Им, коммуникабельным и женственным, с абонентами, наверное, работать легче всего. «Леди Калина» порадовала прекрасными костюмами и песнями, а шляпки сделали их образ очень элегантным. «До лампочки» отличились театральными костюмами. «Агенты ЦИЦ» (Центральный информационный центр) были настолько убедительны, что адреналин в кровь поступил всему залу. Своими прекрасными выступлениями вы доказали, что профессия «добрый человек» - существует. Она есть именно у нас - в «ЭНЕРГОСБЫТЕ».

«Комсомолка» поздравляет всех сотрудниц «Челябэнергосбыта» с Международным женским днем 8 Марта и желает тепла и любви!

ПЕРЛЫ

- Только жители Чурилово покупают одежду в ипотеку, а хлеб - в рассрочку.
- Фраза «У черта на куличках» для жителя Чурилово обозначает - «у соседа».

«ТракторИЦы»
(Тракторозаводский расчетно-информационный центр).

- А про тебя, глухозаземленный нейтраль, я вообще молчу!

«Советские львицы»
(РИЦ Советского района).

- В Тарасовке даже дороги посыпаны стразами Сваровски.

«Агенты ЦИЦ» (РИЦ Центрального района).

- Легче снять портки на сцене, чем со счетчика - цифру.

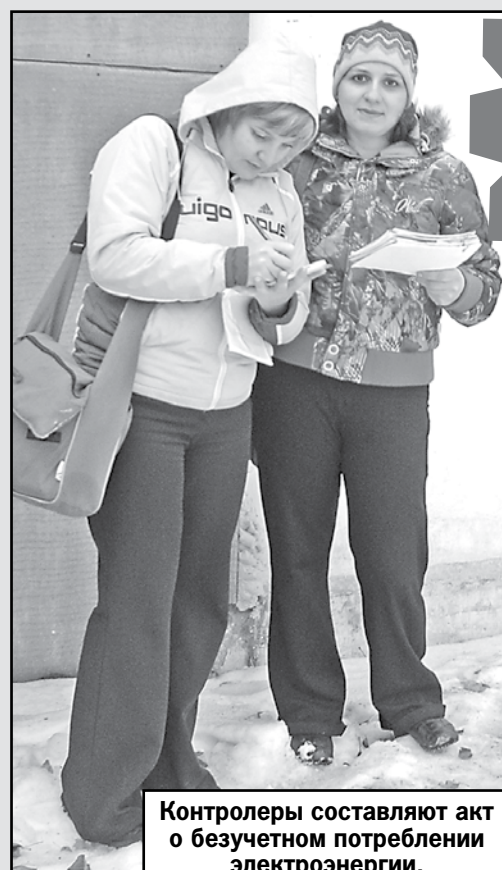
«ДО лампочки»
(РИЦ Ленинского района).

- Вот наконец нам женская работа - целый день по телефону протрендеть.

«Леди Калина»,
РИЦ Калининского района).

- Чубайс залез в розетку голыми пальцами, но ток не посмел тронуть своего владыку!

«Папины дочки»,
РИЦ Курчатовского района).



Контролеры составляют акт о безучетном потреблении электроэнергии.

Посмотрев команды на сцене, очень захотелось увидеть, каковы же рабочие будни этих остроумных женщин. И я напросилась в рейд по абонентам с участницами команды «Папины дочки», контролерами РИЦ Курчатовского района Анжелой Запольских и Еленой Дубовой. Дали нам самый сложный участок - частный сектор. В целях безопасности, согласно инструкции, контролеры должны ходить там только вдвоем.

Как правило, контролеры попадают в один дом не чаще одного раза в квартал, за это время у абонентов могут накопиться долги.

К примеру, у хозяина одного из домов по улице Островского к началу марта долгов за электричество «накапало» аж 15 тысяч рублей. Хозяина дома нет, мы отдаем уведомление его гостям.

- Мы не можем отключить абонента, пока не вручим уведомление, - рассказывает Елена, - потом у него есть время для оплаты - 15 дней. Если оплата не поступает, приходится еще раз идти к абоненту домой и предупреждать его повторно, что такого-то числа планируется отключение - на всех наших предупреждениях абонент оставляет свой автограф. Если долг так и не погашен - идем отключать. Конечно, бывает, что нам и хамят, и угрожают, и давят на жалость.

Бывает, хоть и редко, что потребители «Энергосбыта» накапливают долги до 20 тысяч рублей! Теоретически РИЦ может отключить в квартире электроэнергию при «критической» задолженности (накопленной за несколько месяцев). Но это самая крайняя мера. По статистике, из 200-квартирного дома к этой черте подходят не более 10 человек (5%). После предупреждения об отключении платит еще половина должников, человек 5. К сожалению, наши граждане привыкли, что за булку хлеба в магазине не заплатить нельзя, а за электроэнергию - можно. Хотя электроэнергия такой же товар - ее нужно произвести, транспортировать от станции до квартиры по большим и малым сетям. На все это нужны деньги.

Наш следующий адрес - частный дом по Комсомольскому проспекту. Хозяин этого дома уже не первый день потребляет электроэнергию «мимо счетчика», самовольно подключившись к электрической сети. Дома никого нет. Контролеры «на коленке» составляют акт с требованием в течение трех дней подойти в РИЦ Курчатовского

Как мы ходили проверять счетчики

района и просовывают его в дверь ввиду отсутствия почтового ящика. Все действия протоколируются в личной карточке абонента.

Еще один абонент с большой задолженностью, более 5 тысяч рублей, живет неподалеку - в Электролитном переулке. Здесь нам открывает сама хозяйка. За ее спиной - огромный лающий пес. Хозяйка придерживает собаку и пускает нас в дом. Женщина почти полгода лежала в гипсе и потеряла работу. У нее двое детей, а помочь некому. Анжела с помощью ручного фонарика проверяет ее счетчик, который прибит почти под потолком, хотя по правилам он должен быть на высоте не более 170 см. Выясняем, что женщина только что устроилась на работу и первую зарплату в 4500 рублей получит не раньше 14 марта. Елена предлагает:

- Мы готовы пойти вам навстречу.

Сколько вы можете выплачивать в месяц, чтобы погасить задолженность?

- 500 рублей.

Анжела составляет соглашение, что в течение полугодия 14-го числа каждого месяца хозяйка квартиры будет отдавать эту сумму в счет погашения долга, а также платить текущую задолженность по счетчику. Пока она сидит за столом, на ее колени бесцеремонно влезает хозяйский котенок.

Идем к соседям. Хозяйка другого дома, сама не подозревая, за последние три месяца накопила долгов на 700 рублей, хотя платила каждый месяц. При анализе показаний счетчика за три месяца выяснилось, что она вносила деньги строго по счету, который каждый месяц присылал ей по почте «Энергосбыт». А это был средний расход! Теперь женщина потребляет больше, так как приобрела кое-какие бытовые электроприборы. Убедив хозяйку не упускать из внимания фактически показания счетчика и платить согласно показаниям счетчика, уходим.

В последний дом нашего маршрута нас пустили охотно, даже с улыбкой. Там жила пенсионерка, которая пользуется льготой. По нормативным 90 кВт/ч (киловатт/час) она платит со скидкой 50 %, сверх норматива - по полной стоимости. Елена разъясняет хозяйке:

- Вы, в случае необходимости, можете внести в наши квитанции поправки. Если видите, что потребление увеличилось или уменьшилось, ведите расчеты самостоятельно, по счетчику.

И тут встречаю я:

- В России говорят: «Незванный гость хуже татарина». А ведь это про нас...

Хозяйка, улыбаясь, отвечает:

- У меня никаких проблем с контролерами нет. Плачу за свет всегда аккуратно. Да и вижу по лицам, кого пускать в дом можно. Был бы мужчина, я бы еще подумала...

Действительно, это чисто женская работа - уметь ладить с людьми. Ведь все мы такие разные! Работают мои «экскурсоводы-контролеры» в дружном коллективе и явно на своем месте.

kp.ru

Фото смотрите на нашем сайте