



ГАЗПРОМ

ГАЗОРАСПРЕДЕЛЕНИЕ

Череповец



С 1 февраля 2011 г. Общество организовало работу с потребителям Службы приема заказов в режиме Единого окна

Для службы выделено и отремонтировано отдельное помещение



Служба оснащена современным оборудованием



Разработан и утвержден регламент работы Службы приема заказов в режиме Единого окна



Работа Службы приема заказов в режиме Единого окна

Оформлены информационные
стенды
и установлен информационный
монитор



Созданы комфортные
условия для работников и
клиентов



Работа Службы приема заказов в режиме Единого окна

Это удобно для Заказчика потому что:

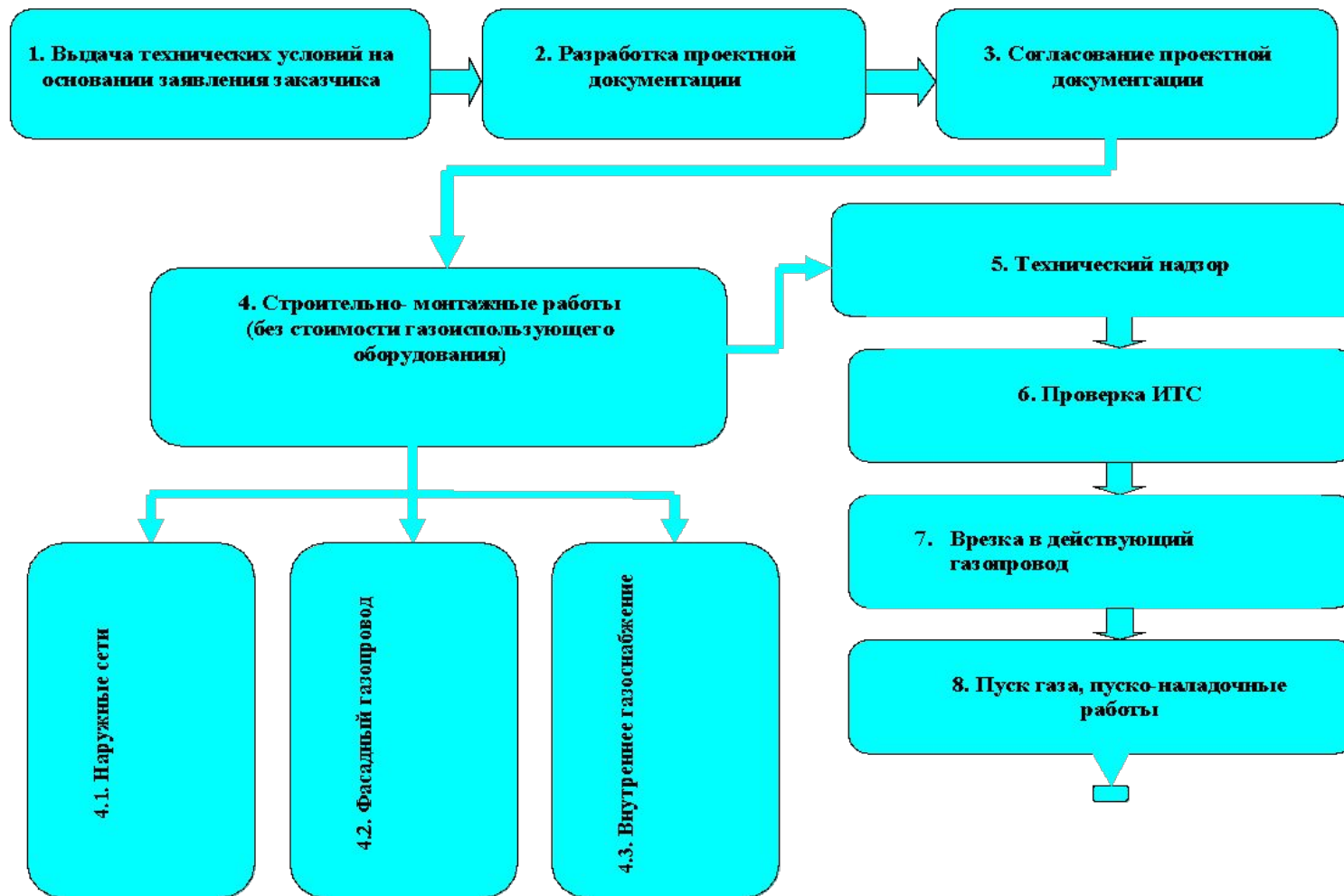
- Обращение к одному работнику Общества в один кабинет
- Все необходимые документы оформляет работник службы
- При заказе типовой работы (установка плиты, замена подводки, установка счетчика) договор подписывается сразу, оплата при подписании договора
- Работы проводятся в удобное для Заказчика время
- Работы по установке газового оборудования и его ремонту выполняются в том числе и в вечернее время, выходные и праздничные дни
- Диспетчер ЦДС в вечернее время принимает заявки по телефону Службы приема заказов
- Вся информация размещена в интернет-приемной на сайте Общества, заказ можно оформить по электронной почте



Работа в режиме Единого окна дает ОАО «Череповецгаз» следующие преимущества:

- Введение единого реестра договоров**
- Введение единой клиентской базы**
- Возможность отслеживания перехода клиента в другую управляющую компанию**
- Увеличение доходов предприятия в за счет выполнением работ в выходные праздничные дни, в нерабочее время силами ЦДС**

Последовательность газификации жилого дома индивидуальной застройки, после обращения заказчика в Службу приема заказов





Типовые виды заявок по ВДГО

- 1. Замена газовой подводки**
- 2. Замена газовой плиты без изменения подводки с пуском газа и регулировкой работы горелок плиты**
- 3. Установка газового счетчика на резьбовых соединениях без изменения подводки**
- 4. Установка бытового счетчика газа после ремонта или поверки**
- 5. Монтаж бытового счетчика газа с изменением подводки без применения сварки**
- 6. Также при установке газовой панели и газового духового шкафа**
- 7. Монтаж бытового счетчика газа с изменением подводки и применением сварки**

Работа Службы приема заказов в режиме Единого окна. Взаимодействие с магазином газового оборудования



За 2011 год службами Общества установлено 189 газовых плит, проданных в магазине 9



Работа Службы приема заказов в режиме Единого окна. Взаимодействие с магазином газового оборудования

- Служба приема заказов имеет доступ к электронной базе товаров, представленных в магазине, это дает возможность оперативно информировать заказчика о наличии товара в магазине, и направлять его в магазин «Череповецгаз»
- Предварительный заказ на монтаж газового оборудования, купленного в магазине, передается в Службу приема заказов по электронной почте, с последующим оформлением документов
- При покупке газового оборудования в магазине, оно устанавливается специалистами ОАО «Череповецгаз» без дополнительной оплаты

**Работа Службы приема заказов
в режиме Единого окна.
Взаимодействие с магазином
газового оборудования**



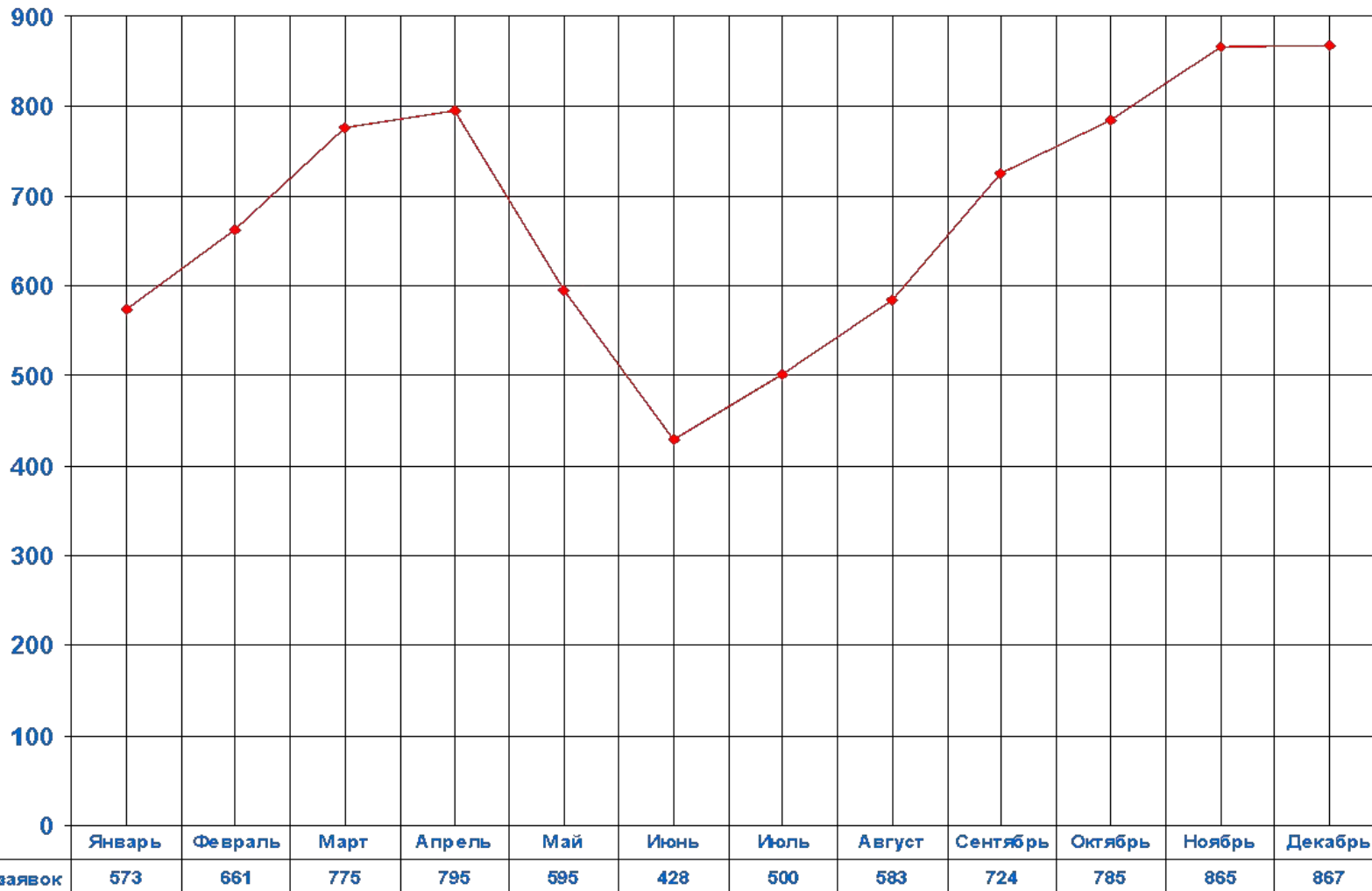


Работа Службы приема заказов в режиме Единого окна

Программное обеспечение работы

- Программа взаимодействия с магазином на базе платформы «1С Торговля»
- Программа «1С ВДГО»: регистрация заявок на ремонт и замену газового оборудования, регистрация договоров на ТО и АДО ВДГО
- Программа единого реестра договоров на услуги Общества

Заявки по службе ВДГО, принятые через Единое окно по Череповцу и Череповецкому району за 2011г. (ремонтные и прочие)



За квартал

2009

1890

1807

13

2517

ИТОГО за 2011 год

8223



Принято заявок Службой приема заказов на оказание услуг для отделов и служб Общества за 2011г.

	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	Итого
<i>Заявления по службам</i>	43	50	110	109	105	89	293	197	234	1230
<i>ПТО</i>	26	20	66	71	60	44	84	151	72	594
<i>ВДГО</i>	8	5	23	18	24	16	31	32	35	192
<i>СПГ</i>		1	5	1	3	4	9	9	11	43
<i>ОКСИИ</i>	8	19	12	9	8	14	78	34	85	264
<i>ГССМ</i>	1	3	3	1	5	6	15	28	33	95
<i>СЭХЗ</i>		2		8	2	3	4	6	16	39
<i>АДС</i>		3	2	5	8	7	6	7	7	45
<i>Бухгалтерия</i>		1								1

**Общее количество договоров на оказание услуг ,
заключенных через Службу приема заказов, в режиме
Единого окна за 2011 год**

Месяц	Количество	За квартал	
Январь	51	I	163
Февраль	41		
Март	71		
Апрель	143	II	304
Май	62		
Июнь	99		
Июль	128	III	362
Август	123		
Сентябрь	111		
Октябрь	189	IV	529
Ноябрь	177		
Декабрь	163		

Итого за 2011 г. - 1355

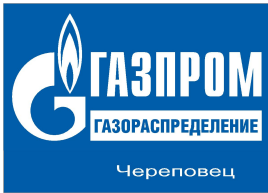
Договоры на ТО ВДГО и АДО, заключенные через Службу приема заказов, в режиме Единого окна по вновь пущенным объектам за 2011 год

::

Месяц	Количество	За квартал	
Январь	16	I	41
Февраль	8		
Март	17		
Апрель	22	II	44
Май	7		
Июнь	15		
Июль	8	III	23
Август	11		
Сентябрь	4		
Октябрь	6	IV	44
Ноябрь	23		
Декабрь	15		

Итого за 2011 год -

16
152 договора



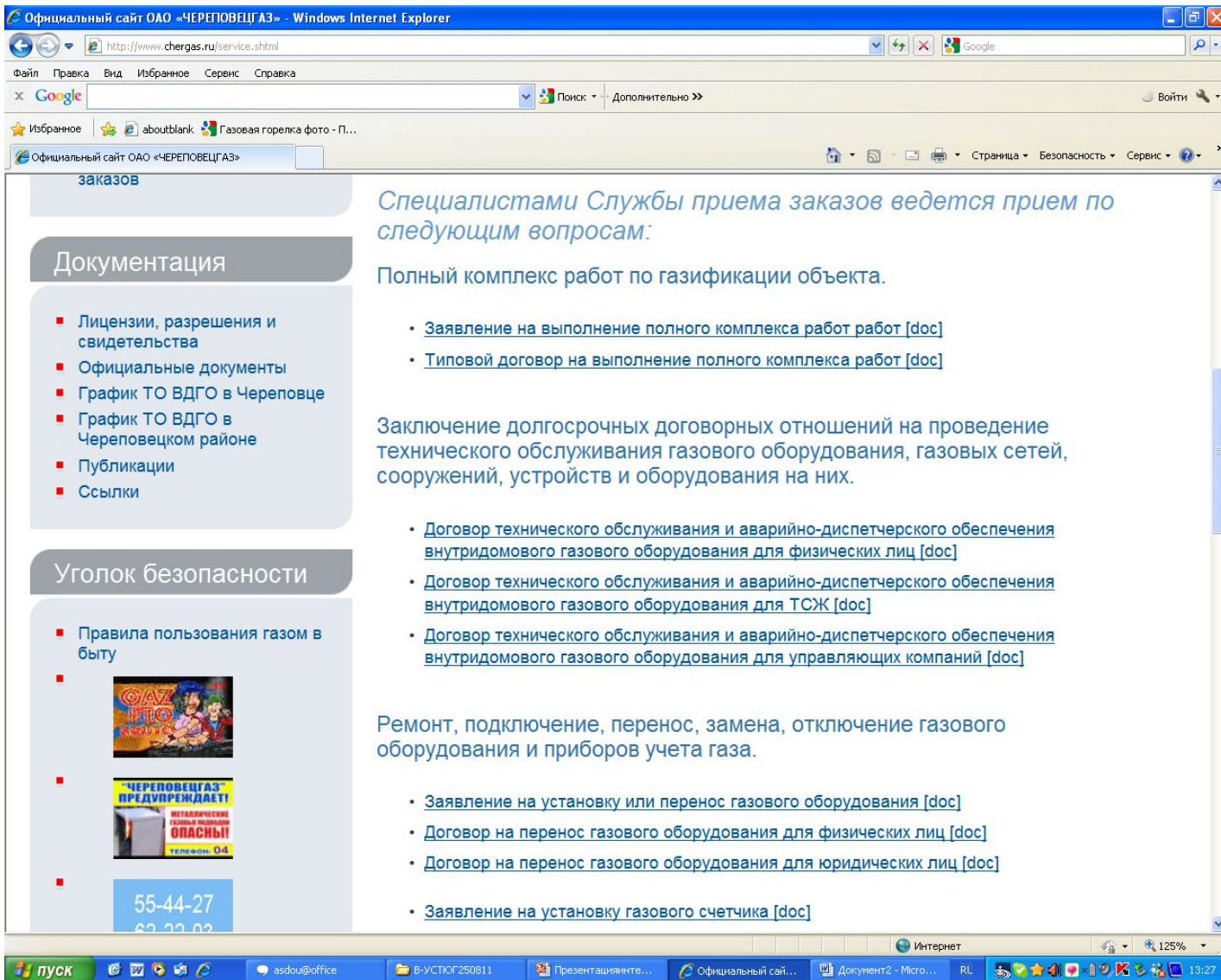
**За время работы с 01 февраля по 31 декабря
2011 года Службой приема заказов принято
заявок на оказание услуг по Череповцу и
Череповецкому району:**

- Ремонтных	4004
- Прочих	5449
- Всего:	9453

В том числе:

- Замена газовых плит	3105
- Замена гибкой подводки	1650
- Монтаж счетчиков	487
- Газификация объектов	4211

Организована работа интернет – приёмной на сайте Общества www.chergas.ru



Официальный сайт ОАО «ЧЕРЕПОВЕЦГАЗ» - Windows Internet Explorer

http://www.chergas.ru/service.shtml

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Google Поиск Дополнительно Войти

Избранное aboutblank Газовая горелка фото - П...

Официальный сайт ОАО «ЧЕРЕПОВЕЦГАЗ»



Страница Безопасность Сервис

заказов

Документация

- Лицензии, разрешения и свидетельства
- Официальные документы
- График ТО ВДГО в Череповце
- График ТО ВДГО в Череповецком районе
- Публикации
- Ссылки

Уголок безопасности

- Правила пользования газом в быту
- 
- 
- 55-44-27
62 22 02

Специалистами Службы приема заказов ведется прием по следующим вопросам:

Полный комплекс работ по газификации объекта.

- [Заявление на выполнение полного комплекса работ работ \[doc\]](#)
- [Типовой договор на выполнение полного комплекса работ \[doc\]](#)

Заключение долгосрочных договорных отношений на проведение технического обслуживания газового оборудования, газовых сетей, сооружений, устройств и оборудования на них.

- [Договор технического обслуживания и аварийно-диспетчерского обеспечения внутридомового газового оборудования для физических лиц \[doc\]](#)
- [Договор технического обслуживания и аварийно-диспетчерского обеспечения внутридомового газового оборудования для ТСЖ \[doc\]](#)
- [Договор технического обслуживания и аварийно-диспетчерского обеспечения внутридомового газового оборудования для управляющих компаний \[doc\]](#)

Ремонт, подключение, перенос, замена, отключение газового оборудования и приборов учета газа.

- [Заявление на установку или перенос газового оборудования \[doc\]](#)
- [Договор на перенос газового оборудования для физических лиц \[doc\]](#)
- [Договор на перенос газового оборудования для юридических лиц \[doc\]](#)
- [Заявление на установку газового счетчика \[doc\]](#)

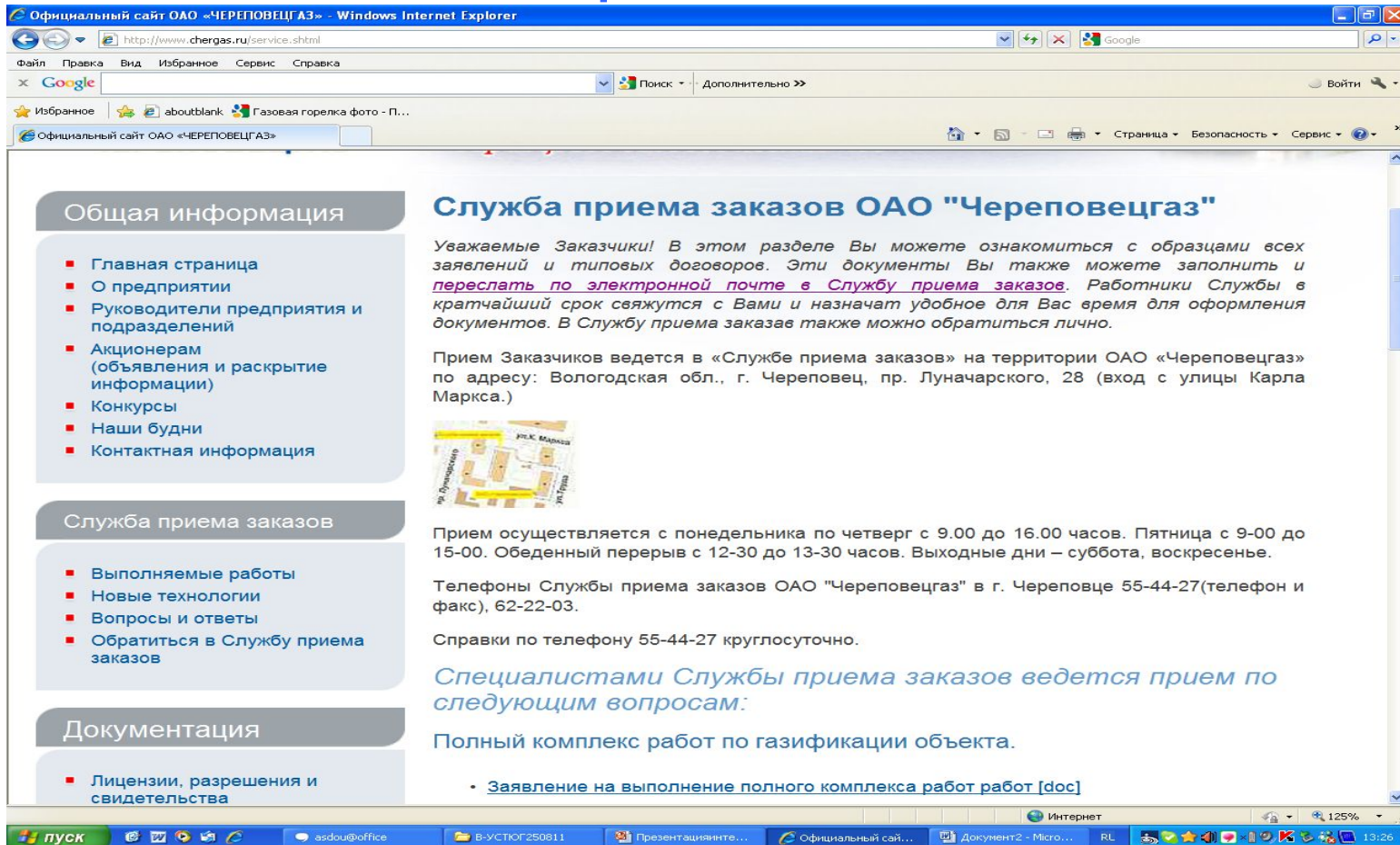
Интернет 125%

пуск asdou@office В-УСТОП250811 Презентациянте... Официальный сай... Документ2 - Micro... RL 13:27

Интернет – приёмная

www.chergas.ru

Обратная связь



Официальный сайт ОАО «ЧЕРЕПОВЕЦГАЗ» - Windows Internet Explorer

http://www.chergas.ru/service.shtml

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Google Поиск Дополнительно Войти

Избранное aboutblank Газовая горелка фото - П...

Официальный сайт ОАО «ЧЕРЕПОВЕЦГАЗ»

Общая информация

- Главная страница
- О предприятии
- Руководители предприятия и подразделений
- Акционерам (объявления и раскрытие информации)
- Конкурсы
- Наши будни
- Контактная информация

Служба приема заказов

- Выполняемые работы
- Новые технологии
- Вопросы и ответы
- Обратиться в Службу приема заказов


Документация

- Лицензии, разрешения и свидетельства

Служба приема заказов ОАО "Череповецгаз"

Уважаемые Заказчики! В этом разделе Вы можете ознакомиться с образцами всех заявлений и типовых договоров. Эти документы Вы также можете заполнить и переслать по электронной почте в Службу приема заказов. Работники Службы в кратчайший срок свяжутся с Вами и назначат удобное для Вас время для оформления документов. В Службу приема заказов также можно обратиться лично.

Прием Заказчиков ведется в «Службе приема заказов» на территории ОАО «Череповецгаз» по адресу: Вологодская обл., г. Череповец, пр. Луначарского, 28 (вход с улицы Карла Маркса.)



Прием осуществляется с понедельника по четверг с 9.00 до 16.00 часов. Пятница с 9-00 до 15-00. Обеденный перерыв с 12-30 до 13-30 часов. Выходные дни – суббота, воскресенье.

Телефоны Службы приема заказов ОАО "Череповецгаз" в г. Череповце 55-44-27(телефон и факс), 62-22-03.

Справки по телефону 55-44-27 круглосуточно.

Специалистами Службы приема заказов ведется прием по следующим вопросам:

Полный комплекс работ по газификации объекта.

- Заявление на выполнение полного комплекса работ работ [doc]

Интернет 125%

пуск asdou@office В-УСТОЯ250811 Презентацияинте... Официальный сай... Документ2 - Микро... RL 13:26

В адрес Общества через интернет-приемную в 2011 году поступило 7 обращений по вопросам газификации Череповца и Череповецкого района.

Подготовленные службами Общества ответы направлены адресатам по электронной почте



Спасибо за внимание