

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2018. GODINU

KVALITETA USLUGE

Opis sustava za praćenje kvalitete usluge i samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete usluge te prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete usluge.

SUSTAV ZA PRAĆENJE

Krajnjim kupcima E.ON Plin d.o.o. omogućava pristup informacijama putem besplatnog telefona centra za podršku korisnicima 0800 8777, ponedjeljak – petak od 08:00 do 20:00 sati, subotom od 08:00 do 18:00 sati, objavom na web stranici opskrbljivača www.eon.hr, pisanim putem na adresu Capraška 6, 10000 Zagreb ili na email adresu info@eon.hr te osobno u službenim prostorijama opskrbljivača radnim danom od 08:00 do 16:00 sati.

Sukladno članku 22. stavak 6. Općih uvjeta opskrbe plinom opskrbljivač jednom godišnje šalje krajnjim kupcima na kućnu adresu informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju plina. Pisani prigovori na kvalitetu opskrbe i/ili sadržaj računa krajnji kupac može uputiti opskrbljivaču pisanim putem na adresu Capraška 6, 10000 Zagreb ili elektroničkom poštom na e mail adresu info@eon.hr

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE

E.ON Plin d.o.o. je uvođenjem telefonskih anketa o zadovoljstvu krajnjih kupaca započeo praćenje razine kvalitete pruženih usluga te na temelju rezultata provode se mjere za unapređenje razine kvalitete pružanja usluga krajnjim kupcima. Edukacija zaposlenika kao mjera povećanja kvalitete usluge raznim internim i eksternim radionicama, seminarima i sl.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE

Nadogradnja web stranice opskrbljivača. Unapređenje informatičkog sustava i informatičke opreme. Daljnja edukacija zaposlenika