

بسمه تعالی

توافقنامه سطح خدمت " تارنمای شرکت برق منطقه ای خراسان "

- هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکت برق منطقه‌ای خراسان، خدمات تحویلی به مراجعین محترم مورد توافق قرار گیرد.
- شرکت برق منطقه ای خراسان دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست های خدمات مشترکین برای بخش تصدی گری دولت است. خدمت شماره ۱۴۶۵۱۲۰۳۰۰۰ خدمات صورت حساب برق مشترکین فوق توزیع و درخواستهای انشعاب و تغییر قدرت
- تارنمای شرکت دارای بخشهای درخواستها، انتقادات، پیشنهادات و شکایات شما مراجعین محترم بوده به صورت تمام وقت و در ۷ روز هفته و ۲۴ ساعت روز ، فراهم گردیده است.
- ارتباط با مدیرعامل در بخش خدمات الکترونیک در دسترس می باشد.
- ارائه خدمات ویژه کارکنان و بازنشستگان در بخش خدمات الکترونیک در دسترس می باشد.
- ارائه کارنامه آماری و عملکرد شرکت در بخش کارنامه آماری مورد دسترس می باشد.
- به محض ثبت درخواست، سعی می گردد در کوتاهترین زمان ممکن نتیجه گیری درخواست مطرح شده به متقاضی اعلام و در صورت لزوم، درخواست مراجعه حضوری گردد.
- کاربران مشکلات استفاده از خدمات از طریق ابزارهای در دسترس تارنما را می توانند مطرح نمایند.
- این خدمات همواره در دسترس می باشند و موارد احتمالی خروج از دسترس، از طریق تارنما اطلاع رسانی می گردد.
- در صورت نیاز به بروز رسانی و تغییرات در تارنما، این کار روزهای چهارشنبه از ساعت ۱۶ تا ۱۶:۳۰ (بعد از ساعت کاری) انجام می گیرد.
- حداکثر زمان مورد نیاز برای برگشت به حالت عادی بعد از خرابی در ساعات اداری ۳۰ دقیقه و در غیر ساعات اداری ۲ ساعت می باشد.
- درصد زمان امکان اتصال به تارنما بالای ۹۹ درصد می باشد.
- مسئول پاسخگویی میز خدمت دفتر روابط عمومی شرکت می باشد، که از طریق پست الکترونیک Info@Krec.ir مراجعین محترم می توانند سوالات خود را مطرح نمایند. مدت زمان پاسخگویی به سوالات حداکثر ۳ روز کاری می باشد.
- این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ ۱۳۹۹/۱۲/۲۹ اعتبار دارد.

رضا ریاحی

رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل