



# Коммунальный

 20 лет  
в отрасли

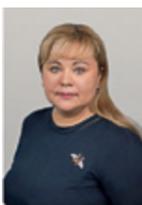
 2023  
НОЯБРЬ

 КОРПОРАТИВНАЯ  
ГАЗЕТА

# СТАНДАРТ

ГЛАВНАЯ ТЕМА

## КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА PKS — ЭТО ТО, ЧТО ДЕЛАЕТ НАС СИЛЬНЕЕ



**Наталья  
УСПЕНСКАЯ,**  
руководитель департамента  
корпоративных отношений

В водоканалах PKS и в центральном офисе действуют законы корпоративной этики — правила делового поведения каждого сотрудника. Существует специальный документ — положение о деловой и корпоративной этике. Его можно прочитать на сайте [www.roscomsys.ru](http://www.roscomsys.ru). Основные правила положения должны знать все сотрудники PKS без исключения. Почему это важно для каждого работника и как это усиливает нашу команду — в ноябрьском номере «Коммунального стандарта».

Каждый сотрудник PKS хотел бы работать в здоровой атмосфере, где все взаимоотношения и труд основаны на общечеловеческих ценностях, где развита корпоративная культура. Именно она определяет отношение людей к работе, стиль и эффективность командного взаимодействия, удовлетворенность своим трудом, отношения в коллективе,

отношения с клиентами и органами власти. Корпоративные ценности PKS — это то, что рождает доверие и соединяет наши водоканалы в единое целое.

И это не просто слова! Соблюдение корпоративной и деловой этики в PKS несет для всех нас весомые преимущества, которые выделяют нашу компанию среди других:

#### 1. Вовлечение и ответственность сотрудников

Корпоративная этика объединяет и сплачивает наш коллектив. Ее наличие позволяет создать команду единомышленников с общими целями и миссией.

#### 2. Уважение внутри коллектива

Традиции становятся основой уважительного отношения друг к другу. В такой атмосфере легче работать над общими задачами и достигать нужных результатов.

#### 3. Создание положительного имиджа компании

В современном мире иметь положительный имидж не привилегия, а необходимость. Это поможет водоканалам не только стать знаком качества для клиентов, но и повысить уровень собираемости платежей.

#### 4. Сохранение лояльности клиентов

Предприятие, у которого урегулированы все процессы и четко прослеживается порядок в работе, заслуживает большего доверия потребителей.

#### 5. Выгодное положение на рынке

Специалисты, знающие себе цену, не работают в компаниях-однодневках. Они выбирают проверенные временем организации, которые имеют свои традиции и правила.

#### 6. Корпоративная этика как часть адаптации

Сотрудники, только пришедшие в компанию, легче переносят период адаптации, если имеют представление о деятельности компании и ее процессах.

#### 7. Решение конфликтов

Правила корпоративной и деловой этики помогают решать конфликты внутри коллектива. При любой спорной ситуации можно обратиться к перечню правил и грамотно уладить разногласия.

Миссия ООО «PKS-Холдинг» — забота о здоровье и благополучии жителей регионов России, которые пользуются нашими услугами, и обеспечение комфорта и уюта в их домах.

Положение о деловой и корпоративной этике разработано в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Гражданского кодекса Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Кодекса корпоративного управления ООО «PKS-Холдинг», Антикоррупционной политики ООО «PKS-Холдинг», Устава ООО «PKS-Холдинг» и других нормативных правовых актов, а также общепринятыми правилами поведения, нормами морали и нравственности.

Коммунальный СТАНДАРТ  
НОЯБРЬ/2023

### МЫ ОТВЕЧАЕМ ЗА РЕЗУЛЬТАТ!



**Профессионализм**  
Мы делаем свою работу качественно, поскольку ценим конечный результат и мнение клиентов и коллег о нашей работе.



**Эффективность**  
Достигаем заданных целей, добиваемся побед в сложных обстоятельствах.



**Надежность**  
Мы принимаем продуманные, надежные и понятные решения и отвечаем за свои слова и обещания клиентам и коллегам.

### ГЛАВНАЯ ТЕМА

## Этический кодекс РКС



### Ключевые корпоративные ценности

- Профессионализм
- Эффективность
- Надежность
- Командность
- Честность
- Развитие



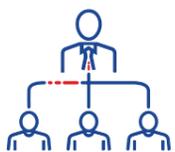
### Взаимное уважение и равные возможности

Главная ценность компании – это люди, сплоченная команда профессионалов, готовая реализовать сложные и амбициозные задачи, направленные на повышение эффективности. Не допускается никаких форм притеснения или дискриминации.



### Общие принципы поведения работников

- Персональная ответственность за качество и результаты своей работы.
  - Пунктуальность, четкое и своевременное выполнение взятых обязательств, самодисциплина, организованность.
  - Обмен опытом и информацией, оказание помощи друг другу в достижении лучшего результата, работа в команде, рациональное использование своего рабочего времени и времени коллег.
  - Соблюдение стандартов охраны труда и промышленной безопасности, забота о жизни и здоровье работников, приверженность культуре неприятия коррупции, уважительное отношение к корпоративной символике, коллективное поддержание здорового морально-психологического климата и образа жизни.
- Мы стремимся дать каждому работнику возможность обсуждать, выявлять, анализировать и устранять ошибки, их причины и обстоятельства возникновения. Не допускается дискриминация по национальным, половым, возрастным, культурным или иным признакам.



### Принципы поведения руководителей

- Проявлять лидерские качества, являться образцом поведения, придерживаясь принципов корпоративной этики, общепринятых норм и правил.
- Уважительно относиться к работникам, соблюдать их права, не допускать использования методов, наносящих ущерб личному достоинству работников, принятия необоснованных или незаконных решений.
- Следовать стандартам делового общения, поддерживать деловую репутацию и имидж; не допускать участия ООО «РКС-Холдинг» и дочерних обществ ООО «РКС-Холдинг» в сомнительных сделках, совершение которых может нанести материальный либо репутационный ущерб; предотвращать и урегулировать возникающие конфликты интересов работников.



### Отношения с коллегами внутри коллектива

- В конфликтной ситуации принять меры по ее устранению, стремиться найти взаимопонимание и согласие, показывать готовность продолжать эффективную совместную работу исходя прежде всего из целей деятельности, уважать частную жизнь коллег, соблюдая их суверенитет.
- Не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие.
- Пресекать интриги, слухи, сплетни, клевету.



- Помогать коллегам, делиться знаниями и опытом.
- Проявлять уважение к квалификации и профессиональному опыту коллег, ценить их рабочее время.
- В рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей.
- Стремиться делать свою работу технологичнее и рациональнее.
- Не допускать усложнения работы коллег по причине оптимизации собственных обязанностей.
- Принимать меры по предупреждению коррупции (подробнее читайте на стр. 3).



### Безопасность, охрана труда, здоровья и окружающей среды

Сотрудники обязаны применять средства индивидуальной и коллективной защиты с учетом выявленных опасностей и требований. На объектах не допускается присутствие посторонних лиц и лиц в состоянии алкогольного или наркотического (токсического) опьянения. Работники должны использовать исправное оборудование, механизмы, инструменты, пригодные для конкретного вида работ; обязательно информировать непосредственного руководителя о любой ситуации, которая создает угрозу жизни и здоровью людей.

РКС рассматривают человеческую жизнь как высшую ценность, уделяют особое внимание поддержке здорового образа жизни и охране здоровья. На всей территории офисов и предприятий РКС действует запрет на хранение и употребление алкоголя и наркотических средств.



### Корпоративная культура

Корпоративная культура определяет социально-психологический климат, который влияет на уровень мотивации работников и степень их лояльности по отношению к предприятиям РКС. Работник, разделяющий корпоративные убеждения и ценности, считает себя членом сплоченной команды, успех которой для него действительно важен.



### Внешний вид

Внешний вид работника является одной из составляющих имиджа «Российских коммунальных систем». Основой делового стиля во внешнем облике работников РКС являются следующие принципы:

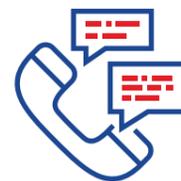
- сдержанность, официальность, элегантность;
- чувство меры, вкус и целесообразность;
- чистота, опрятность, соответствие стандартам делового стиля одежды.

Допускается свободный стиль одежды в последний день рабочей недели в том случае, если у работника не запланированы переговоры и деловые встречи. Работники производственных подразделений, для которых предусмотрена выдача спецодежды, обязаны в течение рабочего времени носить ее в местах производства. Специалисты рабочих профессий обязаны носить спецодежду в течение рабочего времени, дополняя или уменьшая ее комплект в зависимости от времени года и температуры. При использовании спецодежды необходимо следить за ее чистотой и аккуратным видом.



### Проведение совещаний

- Приходить на совещание вовремя.
- Заранее знакомиться с повесткой дня и иметь все необходимые материалы, подготовленные вопросы или комментарии.
- Не использовать совещания в качестве трибуны для решения личных проблем.
- Заранее планировать время для выступления, не затягивать его, так как это влечет сокращение тайминга для следующих ораторов.



### Общение по телефону

- В начале разговора с клиентом или деловым партнером следует представиться.
- Затем нужно поинтересоваться, удобно ли собеседнику сейчас разговаривать.
- Передавая значительный объем информации, необходимо пользоваться электронной почтой.
- При обрыве связи перезванивать следует позвонившему участнику переговоров.
- Во время деловых встреч и переговоров работник должен отключать звуковой сигнал мобильного телефона. Если работник ожидает важный звонок во время встречи, он заранее предупреждает об этом собеседника, а при поступлении звонка старается говорить кратко.

## МЫ ОДНА КОМАНДА!



### Командность

Мы работаем на одну цель и руководствуемся выгодой для компании. Поддерживаем, ценим и уважаем друг друга, делимся опытом и знаниями.



### Честность

Мы ценим прозрачные и понятные решения, открытые отношения и конструктивное обсуждение, а не замалчивание проблем.

## МЫ НЕ СТОИМ НА МЕСТЕ!



### Развитие

Мы смотрим в будущее и каждый день стремимся сделать шаг к улучшению. Мы хотим быть первыми в технологиях и лучшими в нашей отрасли!

## ГЛАВНАЯ ТЕМА

# Корпоративная переписка по электронной почте: основные правила этикета

Ежедневно на работе мы общаемся с коллегами, руководством, клиентами и партнерами – и немалая часть этого общения происходит по электронной почте. Деловая переписка подразумевает определенный этикет.

### 1. Всегда указывайте тему письма

Тема как заголовок помогает быстро найти нужную переписку в почтовом ящике. **Обязательно указывайте тему в письме, она должна быть информативной!** Если в ходе переписки тема стала другой, не меняйте ее в текущем письме. Начните новую цепочку писем.

Соблюдайте правило: для каждого большого вопроса – отдельная переписка.

### 2. Всегда здоровайтесь и обращайтесь по имени

**Поздороваться с собеседником в переписке – это важно!**

В корпоративном этикете есть правило «нового дня»: нужно поприветствовать собеседника, даже если вы продолжаете вчерашнюю ветку обсуждений. Во-первых, это культура общения, во-вторых – способ сегментирования цепочки писем по дням.

- Если вы пишете письмо одному-трем адресатам, то можно обращаться к каждому по имени либо ко всем вместе, используя слово «коллеги».
- Если же адресат у вас один – обязательно обратитесь к нему по имени (желательно написать имя полностью, если адресат не представился коротким именем).

### 3. Следите за грамотностью и вежливостью

**Даже в конце тяжелого рабочего дня, дописывая письмо клиенту, не забывайте о грамотности и вежливости!**

Если сотрудник компании допускает грамматические и пунктуационные ошибки в деловой переписке, то осудят весь коллектив. Это также может повлиять на дальнейшее сотрудничество с клиентом.

Всегда следите за тоном и выражениями. Не пишите того, что может обидеть другого человека или негативно отразиться на имидже компании.

### 4. Сохраняйте историю переписки

**Оставляйте всю предыдущую цепочку сообщений в письме!**

В большом потоке информации легко забыть, о чем вы общались с собеседником, а история переписки поможет вспомнить. Это особенно актуально для сотрудников, которые получают много писем.

### 5. Подключая коллег к переписке, знакомьте их с собеседником

Очень часто во время работы над проектом вам требуется помощь коллеги или руководителя. **Подключая их к деловой переписке, обязательно знакомьте собеседников между собой!** Объясняя порядок работы, задачу и представляя собеседников друг другу, вы сократите количество писем с вопросами в своей почте.

### 6. Подписывайте письма

**В подписи к письму укажите имя, фамилию, должность и название компании!**

Добавьте способы связи, например телефон и ссылку на корпоративный сайт. Ограничьтесь нейтральным «с уважением» или «с наилучшими пожеланиями».

### 7. Проверяйте вложения перед отправкой

Будьте внимательны при отправке файлов коллегам, клиентам и партнерам по бизнесу. Извинитесь и отправить

вложение следующим письмом, конечно, можно, но лучше сделать это сразу.

**Проверяйте названия вложений перед отправкой!**

Не менее частые ошибки – отправка не тех вложений или некорректно названных файлов. Ваш собеседник сразу должен понимать, какое из вложений ему открыть, – это упростит вашу с ним коммуникацию.

### 8. Постарайтесь соблюдать график работы (свой и собеседника)

**По правилам делового этикета поддерживать коммуникацию с коллегами, клиентами и партнерами по бизнесу лучше в рабочее время!**

Если вы не успели отправить ответ собеседнику до конца рабочего дня, лучше сохраните его в черновиках, а отправку запланируйте на 9–10 утра.

### 9. Не разглашайте конфиденциальную информацию

Помните: несмотря на то, что корпоративная переписка – это коммерческая тайна, всегда есть вероятность, что к ней подключатся коллеги или ее придется показать руководству.

**Будьте готовы к тому, что всё, что вы напишете, может стать общедоступным!**

Может случиться сбой в работе почтовых или поисковых систем.

**Главное в корпоративной переписке – уважать собеседника, его мнение и время.** ●

# Закон есть закон

Антикоррупционная политика направлена на сохранение имущества компании, и часто то, что кажется невинным отступлением от установленных правил, является грубейшим нарушением законодательства.

Антикоррупционная политика (далее – АП) предприятий РКС направлена на противодействие коррупции и недопущение коррупционных правонарушений.

Ответственными за реализацию антикоррупционной политики являются генеральный директор или главный управляющий директор.

Цели АП тесно пересекаются с основным функционалом службы безопасности (СБ), так как в результате правонарушений наносится материальный или имиджевый ущерб компании, бизнесу, акционеру.

Усугубляет ситуацию особенность тарифицируемого бизнеса РКС, имеющего социальную направленность и находящегося под пристальным вниманием правоохранительных и надзорных органов, а также органов исполнительной власти.

### Как проявляется коррупция:

- корысть (стремление к получению незаконной выгоды), прямая или косвенная материальная, личная заинтересованность;
- использование своего должностного положения;
- пособничество или укрывательство коррупционера.

### Виды коррупционных нарушений:

- дача взятки (ст. 291 УК РФ);
- посредничество во взяточничестве (ст. 291.1 УК РФ);
- мелкое взяточничество (ст. 291.2 УК РФ);
- коммерческий подкуп (ст. 204 УК РФ);
- мелкий коммерческий подкуп (ст. 204.2 УК РФ);
- провокация взятки либо коммерческого подкупа (ст. 304 УК РФ);
- незаконное вознаграждение от имени юридического лица (ст. 19.28 КоАП РФ);
- конфликт интересов.

### Функционал СБ по противодействию коррупции строится на системе точечного контроля, включающего:

#### 1. Анализ документов финансово-хозяйственной деятельности предприятий, соблюдение локальных нормативных актов:

- договоры подряда, проектно-сметная документация, акты выполненных работ;
- бухгалтерские базы «1С:Бухгалтерия»;
- закупочная документация;
- технические присоединения потребителей к сетям;
- списание товарно-материальных ценностей и топлива;

**Игорь БЕССУДНОВ,**  
руководитель  
департамента  
обеспечения  
безопасности  
и режима



**Если по результатам проверки ущерб предприятию подтвержден, то нарушителя ждет наказание:**

- добровольное погашение материального ущерба;
- привлечение к уголовной ответственности;
- арбитражное судебное производство.

В 2022 году выявлено 57 фактов антикорпоративных проявлений.

По результатам проведенных служебных проверок 43 работника уволены, 74 сотрудника привлечены к дисциплинарной ответственности. Кроме того, предотвращен ущерб свыше 14 млн рублей, возмещен ущерб на сумму более 3 млн рублей.

В 2023 году выявлено и пресечено 19 фактов антикорпоративных проявлений.

По результатам служебных проверок 12 работников уволены, 38 сотрудников привлечены к дисциплинарной ответственности. Предотвращен ущерб свыше 10 млн рублей, возмещен ущерб на сумму 2,5 млн рублей.

Отдельно стоит отметить, что за последние годы в антикоррупционное законодательство РФ внесено множество изменений и наказания серьезно ужесточились.

Так, самая распространенная статья 204 Уголовного кодекса РФ для коммерческих организаций – «Коммерческий подкуп», или по-простому «откат» – претерпела кардинальные изменения.

В настоящее время это преступление перешло из разряда нетяжких в категорию ОСОБО ТЯЖКИХ преступлений, что соответственно увеличило максимальный срок за его совершение с 3 лет до 12 лет лишения свободы. И это не считая наказания в виде дифференцированного штрафа. ●



**Корпоративная культура – это многогранное понятие, включающее в себя множество аспектов:**

- ценности компании: моральные и материальные;
- этические нормы и правила поведения в рабочем процессе;
- стратегия компании и ориентир ее развития;
- традиции и обычаи;
- стиль руководства.

НОВОСТИ

## Вклад каждого из нас

Миссия ООО «РКС-Холдинг» – забота о здоровье и благополучии жителей России, которые пользуются нашими услугами, и обеспечение комфорта и уюта в их домах. В фокусе этого материала – работа наших регионов: «НОВОГОРА-Прикамья», Самары, Благовещенска и Тамбова. Добросовестный труд, благоустройство родного города, особое внимание к каждому клиенту.

### 300-летие Перми!

В этом году Пермь празднует 300-летие! Весь юбилейный для Перми год отмечают тех, кто эффективно работает и помогает развиваться краевой столице.

В числе награжденных и «НОВОГОР-Прикамья». Министр ЖКХ и благоустройства Пермского края Артем Балахнин вручил почетную награду главному управляющему директору компании Сергею Касаткину.

Артем Балахнин отметил: «Эти награды – символ благодарности за труд. Коммунальщики сейчас выполняют большой объем работ. Именно от них зависит социальное благополучие жителей Пермского края. Ежедневно сотрудники служб ЖКХ обеспечивают стабильное функционирование коммунальных систем, занимаются ремонтом, содержанием и развитием всего комплекса. От их профессионализма и ответственности зависит качество коммунальных услуг, а зна-



чит, и комфорт жителей Прикамья». Отдельную благодарность министр выразил ветеранам отрасли.

К юбилею новгородцы решили украсить город, сделать его более удобным и комфортным. Так, в центре Перми на улице Ленина, дом 63 перед офисом «НОВОГОРА-Прикамья» появился новый сквер. В нем расположилась скульптура «Водопроводчик». Скульптуру перенесли сюда зимой прошлого года. Территорию благоустроили. Пермь уже оценили новое местораспо-

ложение Петровича и с удовольствием фотографируются на его фоне. Глядя на это, в «НОВОГОРЕ» решили провести фотоконкурс «Самая оригинальная фотография с Петровичем». Итоги подвели 26 сентября в обновленном сквере. На конкурс было прислано несколько десятков фотографий. Победителем стала пермячка Елена Кузьменко. Ее фотография «Селфи с Петровичем» набрала наибольшее количество голосов.

Руководство компании выражает благодарность сотрудникам цеха № 5 службы внешнего благоустройства, которые помогли переехать Петровичу и контролировали работы по замене плитки, а также Юлии Ваглиной, начальнику управления делами «НОВОГОРА», за координацию всех процессов по благоустройству сквера: согласование проекта, закупку материалов, озеленение, содержание территории и многое другое. ●

### Работа, которая в радость

Продолжаем рассказывать о наших специалистах – профессионалах своего дела, выполняющих на предприятии большую и важную работу. **Экскаваторщик Денис Вайс, АО «Тамбовские коммунальные системы».**



Денис признается: «Я не ищу в жизни легких путей». Так делом его жизни стала непростая работа машинистом экскаватора – управляет сложной машиной со стрелой он уже более 10 лет. Хотя всё могло сложиться по-другому...

– Я мог стать учителем музыки. Но в училище не пошел. Решил, что человеку с ростом 1 м 90 см нужна другая профессия. И поступил в ПТУ на механизатора. Там же получил права, мог работать на любых грузовых машинах.

А когда из Томска переехал в Тамбов, пришел устраиваться в водоканал. Юрий Михайлович Иванов, мой начальник, взял меня на испытательный срок. А после сказал: «Попробуй только уйти!» Да я и не собираюсь уходить. Мне моя работа нравится. Она сложная, очень ответственная. Требует, надо сказать, усидчивости и внимания: ковшом нужно копать так, чтобы не задеть трубу, не порвать кабель...

Есть у меня еще одно большое увлечение – шахматы. Неоднократно принимал участие в разных турнирах, в том числе от водоканала: защищал честь предприятия. Становился победителем.

Я постоянный человек. Вот и здесь мне это нравится – стабильность. А когда работаешь на одном месте долго, стараешься решать проблему, а не бежать от нее. К слову, и со своей супругой я познакомился на работе – в водоканале. Мы уже много лет вместе. У нас трое детей. Так что

тамбовский водоканал, образно говоря, – моя семья. И другого места я для себя не вижу.

Тридцать два года работы на одном месте – согласитесь, солидный стаж. Именно столько трудится в водоканале **Алексей Яковлев, мастер участка ремонта сетей водоотведения АО «Тамбовские коммунальные системы».**



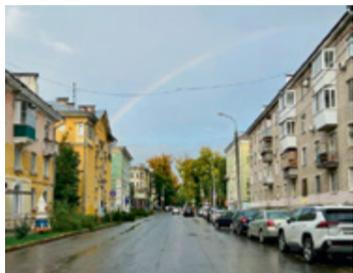
– Я пришел в водоканал в октябре 1990 года слесарем аварийно-восстановительных работ. Вся наша бригада была – я, напарник и водитель. В основном занимались промывкой канализационных сетей: ездили по заявкам, устраняли засоры, чистили колодцы.

Молодые были, здоровые. Шланг стометровый вдвоем таскали. Работали по всей области. Бывало всякое. Уже почти шесть лет, как я – мастер. Моя бригада обслуживает в основном Октябрьский район Тамбова. К слову, в ней работает слесарем мой брат Анатолий.

Характер работы остался, пожалуй, тот же. Единственное, сейчас стало очень много заявок по засорам. Это просто бич сегодня! Главная причина засоров – жир и салфетки, которые попадают в канализацию. Стараемся объяснить, что канализационные сети не мусорка, что засор может привести к серьезной аварии. Но пока, видимо, нас не очень понимают. Это не только к жителям относится, но и к организациям. По их вине в трубы попадает щебень, асфальт...

В смену моя бригада закрывает в среднем семь-десять заявок. Всё зависит от сложности работ. А вообще, когда заявка поступает, я глаза закрою, и все колодцы наши вижу – где они находятся и как работают. За 32 года трудового стажа всё изучил. ●

### Дарим хорошее настроение



Давать любимому городу чистую воду – это работа, а для души «РКС-Самара» решили дарить людям позитив и красоту. Восьмой год подряд сотрудники предприятия создают себе и горожанам хорошее настроение: они сделали для этого целую аллею с одноименным названием. «РКС-Самара» уже не мыслят себя без своей аллеи: это часть работы, часть нашей корпоративной культуры. Идут ли наши сотрудники на производство или возвращаются домой, они всегда улыбаются, глядя на фигурки вдоль Подшипниковой улицы, украдкой наблюдают, как горожане подходят к композициям, показывают их детям, да и сами с удовольствием крутят и вертят всё, что возможно. Большинство

композиций меняются каждый год. В 2023 году творческие сотрудники «РКС-Самара» ударились в науку, представив городу свое видение образования и прогресса. Приз зрительских симпатий получила сова, каждое стальное перышко которой было вырезано и приварено с любовью. Кроме сезонных фигур, есть на Аллее хорошего настроения и постоянные: указатель из водопроводных труб и тематическая белая композиция на входной группе предприятия. Порядок и красота здесь поддерживаются регулярно, каждое подразделение проводит уборку по графику, сотрудники ухаживают за новыми кустарниками и газоном, смонтировали автополив, обустроили пешеходные тропинки. ●

### Обязуюсь оплатить

Показания индивидуальных приборов учета водопотребления в Благовещенске уже давно можно передать удобным способом, не выходя из дома: в личном кабинете на сайте [blag-rcs.ru](http://blag-rcs.ru), по телефону, при оплате через приложение Сбера. Но остались благовещенцы, желающие с 23-го по 25-е число каждого месяца лично посетить офис и навещать любимых сотрудников. Для таких клиентов всё еще устанавливается ящик для приема показаний, в котором некоторые оставляют очень личные письма с благодарностью за качественную работу и вежливое обслуживание. Один из клиентов предпочитает сда-

вать показания лично, под роспись. Каждый раз берет талон на прием у специалиста и просит внести показания в базу. Уверяет, что самые вежливые и понимающие специалисты работают именно в Благ-РКЦ.

В феврале 2019 года один из клиентов извинился, что не внес деньги за полученные услуги своевременно. «Прошу прощения, что не произведем оплату в этом месяце. Новый год, Рождество, дни рождения жены, двух дочерей, зятя, 23 Февраля, 8 Марта. Обязуюсь, даже не обязуюсь, а выплачу за февраль и март в марте», – написал благовещенец. Начальник клиентского



сервиса Благ-РКЦ Анна Удалова написала письмо ответственному клиенту, в котором поздравила с именинами и приняла извинения. Стоит отметить, что еще до начисления пеней задолженность за два месяца действительно была погашена. ●