**Сводка отзывов**

**к проекту национального стандарта СТ РК ISO 18295-1 «Контактные центры для клиентов. Часть 1. Требования к контактным центрам для клиентов»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Номер раздела,  подраздела,  пункта, подпункта,  приложения проекта | | Замечания или предложения по проекту стандарта | | Заключение разработчика с  обоснованием причин непринятия  замечаний и предложений |
| **Государственные органы** | | | | | |
| 1. **Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан**   **№ 03-22/ЗТ-Е-328ЗТ-Е-335 от 21.08.2020 г.** | | | | | |
| 1 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан**   **№ 01-3-2-13/ЗТ-Е-390 от 22.08.2020 г.** | | | | | |
| 2 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Комитета контроля качества и безопасности товаров и услуг​ Министерства здравоохранения Республики Казахстан**   **№ 01-21/ЗТ-Е-1195 от 18.08.2020 г.** | | | | | |
| 3 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Комитет по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан**   **№ 22-01-1-22/ЗТ-Е-43 от 19.08.2020 г.** | | | | | |
| 4 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Агентство по противодействию коррупции Республики Казахстан**   **№ 9-1-13/ЗТ-Е/514 от 15.08.2020 г.** | | | | | |
| 5 |  | | Замечаний и предложений нет |  | |
| 1. **Акимат Акмолинской области**   **№ ЗТ-Е-934ПЭП от 14.08.2020 г.** | | | | | |
| 6 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Акимат Атырауской области**   **№**  **ЗТ-Е-933(ЗИ) от 20.08.2020 г.** | | | | | |
| 7 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Акимат Восточно- Казахстанской области**   **№ ЗТ-Е-509 от 13.08.2020 г.** | | | | | |
| 8 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Акимат** **Мангистауской Области**   **№ 15-02/ЗТ-Е-430 от 27.08.2020 г.** | | | | | |
| 9 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление предпринимательства и индустриально-инновационного развития Костанайской области»**   **№ ЮЛ-Е-83 от 14.08.2020 г.** | | | | | |
| 10 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление индустриально-инновационного развития Актюбинской области»**   **№02-4/1449 от 21.08.2020 г.** | | | | | |
| 11 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление предпринимательства и туризма Кызылординской области»**   **№**  **ЗТ-Е-22/1/1 от 19.08.2020** | | | | | |
| 12 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление инвестиций и развития туризма Мангистауской области»**   **№ 01-06-19/2681 от 11.08.2020 г.** | | | | | |
| 13 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **ГУ «Управление информатизации, государственных услуг и архивов Западно-Казахстанской области»**   **№ ЗТ-Е-175 от 17.08.2020 г.** | | | | | |
| 14 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление предпринимательства Карагандинской области»**   **№5-12/427 от 26.08.2020 г.** | | | | | |
| 15 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Государственное учреждение «Управление цифровизации города Шымкент»**   **№ 30-04-17/822 от 23.08.2020 г.** | | | | | |
| 16 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **«Департамент Комитета технического регулирования и метрологии**  **Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан по Северо-Казахстанской области»** | | | | | |
| 17 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Комитет национальной безопасности Республики Казахстан**   **№ 5/24933 от 07.09.2020 г.** | | | | | |
| 18 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| 1. **Государственное учреждение «Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде Республики Казахстан (аппарат Верховного Суда Республики Казахстан)»** | | | | | |
| 19 |  | | Замечаний и предложений нет | |  |
| **НПП РК «Атамекен»** | | | | | |
| 1. **Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»**   **№ 10404/09 от 24.08.2020** | | | | | |
| 20 |  | | Проекты направлены на рассмотрение в адрес субъектов предпринимательства.  В случае поступления замечаний и предложений от субъектов предпринимательства, материалы будут направлены по мере представления | |  |
| **Ассоциаций** | | | | | |
| 1. **Казахстанская Ассоциация IT-Компаний**   **№ 0212 от 26.08.2020 г.** | | | | | |
| 21 | Подраздел 8.3 | | Контакт-центр должен обрабатывать, хранить и извлекать данные клиента в безопасной, управляемой и контролируемой среде.  Контакт-центр не разглашает данные клиентов и предоставляет их только уполномоченным лицам выполняющим государственные функции. Контакт-центр удаляет данные, которые больше не требуются или по просьбе клиента.  Контакт центр несет ответственность за разглашение персональных данных клиента на основание. | | Принято |
| **Предприятия и организаций** | | | | | |
| **АО «** **Евразийский банк»**  **№ 41-007/7074 от 14.08.2020 г.** | | | | | |
| 22 | Подраздел 4.5 | Ввиду того, что тарификация происходит на стороне оператора связи, Контакт центр Банка не может повлиять на то чтобы время ожидания в очереди было бесплатным для клиента | | Принято | |
| **АО «Банк Центр Кредит»**  **№ 34-3-2/122/11465 от 24.08.2020 г.** | | | | | |
| 23 | По проекту в целом | Не описаны характеристики объекта (Контакт-центра) стандартизации | | **Не принято.** Данный стандарт устанавливает требования **к услугам контакт-центров.** В этой связи, установление характеристик к контакт-центрам должно регламентироваться в отдельном документе по стандартизации с соответствующим объектом стандартизации (контакт-центр). | |
| 24 | По проекту в целом | Учитывая, что потенциальными пользователями данных стандартов являются Сall-Center «Аспан», ТОО «Asia Contact Center», ТОО «Call-Центр», «INFO», ТОО «Телеконтакт Алматы», возможно ли предоставить результаты научных исследования (испытании) на территории Республики Казахстан | | Принято частично. Данный проект стандарта ранее направлялся в адрес данных организаций. Ответы не предоставлены | |
| **АО «Банк Центр Кредит»**  **№ 34-3-2/122/12954-1 от 25.09.2020 г.** | | | | | |
| 25 | Подраздел 4.5 | Контакт-центр должен обеспечить установку IVR, который:  - уведомляет клиентов о платности времени ожидания на линии;  - уведомляет клиентов о платности времени ожидания ответа оператора с интервалами не менее 1 минуты);  - обеспечить навигацию и решение общих вопросов клиентов об услугах заказчика, например, описание услуг, режим работы, адреса филиалов, отделений, и.т.п. | | Принято частично. **Контакт-центрам рекомендуется** обеспечить установку IVR, который:  - уведомляет клиентов о платности времени ожидания на линии;  - уведомляет клиентов о платности времени ожидания ответа оператора с интервалами не менее 1 минуты);  - обеспечить навигацию и решение общих вопросов клиентов об услугах заказчика, например, описание услуг, режим работы, адреса филиалов, отделений, и.т.п. | |
| 26 | Подраздел 4.5 Пункт с) | с) время ожидания клиента для получения ответа от оператора должно быть сведению к минимуму независимо от типа канала, посредством которого поступило обращение клиента; | | **Принято** | |
| **ТОО «МAGNUM CASH & CARRY»**  **от 17.08.2020** | | | | | |
| 27 | Подраздел 4.3 | Контакт-центр предпринимает действия, чтобы понять опыт, который получают клиенты при взаимодействии с контакт-центром. Это подразумевает общее качество обслуживания клиентов и их удовлетворенность тем, как оператор осуществлял их взаимодействие. Контакт-центр должен убедиться в своем понимании ключевых причин данных результатов. В связи с этим целью мониторинга является непрерывное улучшения сервиса услуг контакт-центра. Для мониторинга данных контакт – центр может использовать различные методы, в том числе:   1. оценка качества контакт-центра; 2. отзывы сотрудников; 3. отзывы клиентов; 4. анализ речи; 5. анализ жалоб и претензий; 6. отзывы в социальных сетях; 7. рекомендации клиентов.   Контакт-центр обязан договориться с заказчиком прежде, чем напрямую обратиться к клиенту для получения его отзыва. | | Принято | |
| 28 | Подраздел 5.2 | Дополнить пункт 5.2. абзацем в следующей редакции: «Утвержденные показатели эффективности работы контакт-центра должны периодически пересматриваться с учетом накапливаемого опыта работы с клиентами и изменений внешней среды на рынке предоставляемых услуг.». | | Принято | |
| 29 | Пункт 6.3.1 | Изложить в следующей редакции:  6.3.1 Общие условия  Контакт-центр принимает необходимые меры, чтобы операторам поручали только те виды взаимодействия, для которых они обладают достаточной компетентностью.  Контакт-центр прилагает необходимые усилия, чтобы операторы обладали нижеперечисленными компетенциями, демонстрировали поведение и понимали свои должностные требования, чтобы осуществлять взаимодействие с клиентами, а также имели возможность получить оперативную консультацию узкого специалиста в случае нестандартного запроса клиента. | | Принято | |
| 30 | Пункт 6.3.2. | Дополнить подпунктом:g)навыки работы с возражениями, конфликтами, негативно настроенными клиентами. | | Принято | |
| **ТОО «МAGNUM CASH & CARRY»** | | | | | |
| 31 |  | Замечаний и предложений нет | |  | |
| **АО «Единый накопительный пенсионный фонд»**  **№ 07-07/2741** | | | | | |
| 32 |  | Замечаний и предложений нет | |  | |
| **Экспертное заключение метрологической экспертизы РГП «Казахстанский институт метрологии»**  **№ 303 от 26 августа 2020 года** | | | | | |
| 33 | По проекту в целом | Размер шрифта написания наименования раздела «Термины и определения» отличается (больше) от остального текста. | | Принято | |
| 34 | Раздел 3 | После каждой терминологической статьи ставят точку, привести в соответствие. | | Принято | |
| 35 | По проекту в целом | Библиографические данные приводят в нижнем поле на последней странице 1 раз. | | Принято | |
| 36 | По проекту в целом | Рекомендуется проверить текст стандарта на наличие грамматических ошибок и исправить их (в том числе пропущены пробелы). | | Принято | |

***Информация о согласовании проекта стандарта:***

*Общее количество отзывов:* ***28****;*

*из них: без замечаний и предложений:* ***23****;*

*с замечаниями и предложениями:* ***5.***

*Общее количество замечаний:* ***14****;*

*из них: принято:* ***11;***

*не принято:* ***1;***

*принято частично:* ***2.***

**Перечень организаций, предприятий, не предоставивших замечания и предложения согласование:**

1. ОЮЛ «Казахстанская Ассоциация предпринимателей «КАЗКА»
2. ОЮЛ «Ассоциация Мясо-молочный Союз Казахстана»;
3. ОЮЛ «Интернет Ассоциация Казахстана»
4. ОЮЛ в форме Ассоциации «Казахстанская Ассоциация IT-компаний»
5. Фонд медицинского страхования
6. ТОО INVITRO (ТОО ИНВИТРО-Казахстан)
7. ТОО «СК-Фармация»
8. ТОО «FLIP.KZ»
9. Winncom Technologies
10. ТОО МЕЧТА
11. АО «Technodom Operator»
12. ТОО "Arena S"
13. Акционерное общество "Исламский Банк "Al-Hilal"
14. АО "Altyn Bank" (ДБ China Citic Bank Corporation Limited)
15. АО "AsiaCredit Bank (Азия Кредит Банк)
16. АО "Банк "Bank RBK"
17. АО "Банк Kassa Nova"
18. АО "Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана"
19. КДЛ "Олимп"
20. Ikomekastana
21. АО Национальный инфокоммуникационный Холдинг «Зерде»

**Директор Ю. Ефремов**