

УДК 338.4

ПОНЯТИЯ И ОЦЕНКА НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ЭЛЕКТРОСЕТЕВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Кондрашова Надежда Викторовна, канд. экон. наук, доц.

Панина Ирина Викторовна, канд. экон. наук, доц.

Попова Надежда Вячеславовна, маг.

Воронежский государственный университет, Университетская пл., 1, Воронеж,
Россия, 394018; e-mail: n.kondrashova@outlook.com; ivpanina@gmail.com

Цель: раскрыть содержание категорий «надежность» и «качество» применительно к услугам территориальных электросетевых организаций, дать рекомендации по организации оценки надежности и качества таких услуг в рамках внутреннего контроля. *Обсуждение:* субъекты электроэнергетики, поставляющие электроэнергию потребителям, отвечают перед ними за надежность и качество своих услуг. При организации соответствующего внутреннего контроля целесообразно установить максимально четкие атрибуты надежности и качества услуг и обеспечить регулярное вынесение оценок с позиций самих территориальных сетевых организаций и их клиентов. *Результаты:* дано контекстуальное определение понятия «надежность и качество услуг территориальных сетевых организаций» на основе классической модели качества сервиса А. Парасурамана, В. Зайтамл и Л. Берри; оценена применимость предписанных нормативными правовыми актами показателей собственной оценки надежности и качества услуг территориальной сетевой организации для целей эффективного внутреннего контроля; разработаны рекомендации по организации получения оценок надежности и качества услуг территориальной сетевой организации от ее клиентов.

Ключевые слова: качество услуг, надежность услуг, детерминанты качества услуг, территориальная сетевая организация, электроэнергетика.

DOI: 10.17308/meps.2017.02/1601

Введение

Современный этап развития общества характеризуется существенной зависимостью условий жизни людей от надежности и эффективности функционирования топливно-энергетического комплекса. Как указано в ст. 3 Федерального закона от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике», элек-

троэнергетика, включающая выработку и передачу электроэнергии, – это основа функционирования экономики и жизнеобеспечения.

К категории ключевых субъектов электроэнергетики относятся территориальные сетевые организации, оказывающие услуги по присоединению к электрической сети и передаче электроэнергии. Надежность и качество их услуг, в том числе в части соответствия требованиям антимонопольного законодательства, является объектом пристального внимания государства – регулированию данного аспекта посвящено множество нормативных правовых актов. Тем не менее ряд вопросов теоретического и практического характера, связанных с информационно-методическим обеспечением осуществления внутреннего контроля надежности и качества услуг таких субъектов еще ждут своего решения.

В соответствии со ст. 38 Федерального закона «Об электроэнергетике» субъекты электроэнергетики, обеспечивающие поставки электроэнергии потребителям, в том числе энергосбытовые организации, гарантирующие поставщики и территориальные сетевые организации, отвечают перед потребителями за надежность обеспечения их электрической энергией и ее качество в соответствии с требованиями технических регламентов и другими обязательными требованиями.

Достижение целей территориальной сетевой организации в области надежности и качества ее услуг невозможно без установления атрибутов надежности и качества, а также регулярной оценки с точки зрения самого субъекта оказания услуг и с позиций получателей этих услуг.

Методология исследования и обсуждение результатов

Вопросы определения понятия и критериев оценки качества услуг сами по себе достаточно сложны. Общей проблематике оценки качества услуг посвятили свои труды такие ученые, как А. Парасураман, В. Зайтамл, Л. Берри [5], Б.Ю. Сербиновский [13, 14], Н.В. Фадеева [15, 16], О.А. Примерова [11], М.А. Одинцова [10], Н.Ш. Ватолкина [3], М.Ю. Евсин [4], А.Ю. Шевченко [13, 14] и другие.

Проблемы оценки надежности и качества систем электроснабжения освещались в научных работах Д.С. Александрова, Е.Ф. Щербакова [1], Н.И. Воропая [6], Б.В. Лукутина, И.О. Муравлева, А.И. Муравлева [7], А.Н. Шеметова [17], В.А. Овсейчука [8, 9], В.А. Непомнящего [8], С.В. Шимко [9].

Организационно-методическому обеспечению контроля надежности и качества услуг территориальных сетевых организаций, в том числе соблюдению ими антимонопольного законодательства, посвящено не так много трудов: разработки в этой области ведут Ф.Л. Бык, М.В. Васильева, В.Г. Китушин [2], И.В. Сахарова [12], В.И. Эдельман, И.В. Фраер [18].

Нормативные правовые акты, регулирующие рассматриваемую область, прямо не определяют понятия надежности и качества услуг субъектов электроэнергетики.

В научной литературе присутствуют определения качества и надежности электроснабжения. Так, по мнению Б.В. Лукутина, И.О. Муравлева и А.И. Муравлева, качество электроснабжения – это интегральная характеристика, включающая в себя показатели надежности электроснабжения, качества электроэнергии и энергоэффективности [7].

По мнению А.Н. Шеметова, «применительно к электроэнергетическим системам и, в частности, к системам электроснабжения, необходимо учитывать их большую размерность (по числу элементов и взаимосвязей между ними), зависимость от смежных технических систем (топливно-энергетического комплекса и технологии предприятия-потребителя) и неразрывность во времени процессов производства, распределения и потребления электроэнергии. Поэтому под надежностью электроснабжения следует понимать непрерывное обеспечение потребителей электроэнергией заданного качества в соответствии с графиком электропотребления и по схеме, которая предусмотрена для длительной эксплуатации» [17].

По нашему мнению, в процессе электроснабжения в целях оценки качества нужно разделять электроэнергию как товар и услугу по ее передаче.

Показатели качества электрической энергии, методы их оценки и нормы определяет Межгосударственный стандарт «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения» Electric energy. Electromagnetic compatibility of technical equipment. Power quality limits in the public power supply systems (EN 50160:2010, NEQ) ГОСТ 32144-2013, утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22.07.2013 № 400-ст (дата введения: 01.07.2014). Оценка качества электрической энергии как товара не относится к предмету данного исследования.

В Российской Федерации принят Национальный стандарт Российской Федерации «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг» Services to the public. Nomenclature of quality indices services. ГОСТ Р 52113-2014, утвержденный и введенный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 06.11.2014 № 1482-ст (дата введения: 01.01.2016). Этот стандарт может быть использован для оценки систем менеджмента качества в организациях, предоставляющих услуги населению, при разработке стандартов и технических документов на услуги, а также при подтверждении соответствия в сфере услуг и проведении добровольной сертификации систем менеджмента качества услуг.

Данный стандарт устанавливает следующую номенклатуру основных групп показателей качества по характеризующим ими свойствам услуг:

- показатели назначения (характеризуют набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена);
- показатели безопасности (характеризуют безопасность результата и

процесса оказания услуг для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды);

- показатели надежности (характеризуют свойства надежности и стойкости к внешним воздействиям результата услуги, помехозащищенности результата и процесса оказания услуги, надежности предоставления услуги потребителю);
- показатели профессионального уровня персонала (включают три подгруппы: уровень профессиональной подготовки и квалификации, способность к руководству (для руководителей организаций и предприятий, менеджеров и др.), знание и соблюдение профессиональной этики поведения).

Несмотря на попытки стандартизировать отдельные элементы процесса оценки надежности и качества услуг, определение понятия и оценка качества услуги сопряжены с некоторыми трудностями. В то время как качество товара во многих случаях можно оценить на основе его внешних атрибутов – материалов, из которых изготовлен он сам и его упаковка, целостности упаковки, наличия на ней необходимой информации и других, – для услуг такая возможность отсутствует.

Как отмечают А. Парасураман, В. Зайтамл и Л. Берри в своем ставшем классикой маркетинга труде «Концептуальная модель качества сервиса и ее значение для будущих исследований» [5], «понятие качества отличается неопределенностью... Идентификация содержания и измерение качества также являются серьезной проблемой». По итогам масштабного эмпирического исследования эти ученые в 1985 г. представили собственную универсальную модель качества услуг. Модель предполагает использование 10 детерминант качества сервиса (табл. 1).

Таблица 1

Детерминанты качества сервиса в модели А. Парасурамана, В. Зайтамл и Л. Берри [5]

Наименование детерминанты	Содержание детерминанты
1. Надежность	Безотказное оказание услуги. Надежность означает, что услуга будет оказана в точно установленное время и что субъект всегда выполнит свои обещания
2. Реактивность	Желание и готовность персонала оказать услугу, ее своевременность, в том числе немедленная отправка документов, быстрые ответы на обращения клиентов, быстрое назначение даты встречи с клиентом
3. Компетентность	Обладание знаниями и навыками для оказания услуги. Она предполагает наличие необходимых знаний и навыков у персонала, контактирующего с клиентом, технического персонала, способность организации проводить необходимые исследования
4. Доступность	Отсутствие препятствий при установлении контактов между субъектом оказания услуг и клиентами. Это предполагает простоту получения услуги при удаленном обращении клиента, разумную продолжительность ожидания клиента, удобное расположение места оказания услуги

5. Обходительность	Вежливость, уважительное отношение к клиенту и дружелюбие контактного персонала, в том числе бережное отношение к вещам клиента, аккуратный внешний вид персонала
6. Коммуникативность	Предоставление клиенту необходимых сведений на том языке, который ему понятен, и способность выслушать и понять его пожелания. Коммуникация предполагает объяснение сути услуги, доведение до клиента информации о ее стоимости, объяснение зависимости между характеристиками услуги и ее стоимостью, заверение клиента в готовности решить его проблему
7. Доверие	Открытость и честность субъекта оказания услуг, его готовность принять во внимание потребности клиентов. Доверие основывается на имени поставщика услуг, его репутации, личностных характеристиках контактного персонала, трудностях продажи услуги клиенту, с которым ведутся переговоры
8. Безопасность	Отсутствие угрозы, значимого риска и сомнений. Она подразумевает физическую безопасность, финансовую надежность и конфиденциальность
9. Понимание / знание клиента	Стремление к осознанию потребностей клиента. Оно предполагает знание конкретных потребностей заказчика, возможность индивидуального подхода к каждому клиенту, знание постоянных клиентов
10. Осязаемость	Означает наличие показателей реальности оказываемых услуг, в том числе материальные возможности субъекта оказания услуг, внешний вид обслуживающего персонала, наличие инструмента и оборудования, необходимого для оказания услуг, наличие материального символа оказания услуги, существование других клиентов

В отношении применения модели качества услуг А. Парасурамана, В. Зайтамл и Л. Берри в рассматриваемой области можно сделать следующие выводы:

- мы полностью согласны с тем, что надежность является одной из детерминант качества услуги. Однако, учитывая повсеместное использование словосочетания «надежность и качество услуг» применительно к субъектам электроэнергетики в российских нормативных правовых актах, мы будем использовать это словосочетание;
- на наш взгляд, рассмотренные 10 детерминант могут быть использованы для оценки надежности и качества услуг российских территориальных сетевых организаций. Содержание некоторых из этих детерминант следует уточнить в связи со спецификой деятельности изучаемых субъектов: централизованным оперативно-диспетчерским управлением Единой энергетической системы России, осуществляемым системным оператором Единой энергетической системы России, достаточно жестким государственным регулированием вопросов надежности и качества услуг субъектов электроэнергетики. Такая специфика, например, уменьшает возможности данных субъектов по использованию индивидуального подхода к клиентам (детерминанта «Понимание / знание клиента»), выносит в приоритеты необходимость учета соблюдения антимонопольного законодательства (детерминанта «Безопасность»). С учетом таких уточнений показатели, используемые во внутреннем контроле надежности и качества услуг территориальных сетевых организаций, должны учитывать все эти детерминанты – этим, в частности, будет определяться их применимость.

Очевидно, что сама природа оказания услуги, предполагающая наличие как минимум двух сторон – субъекта, оказывающего услугу, и получателя услуги, – обуславливает необходимость оценки ее качества и надежности обеими сторонами (рис.).

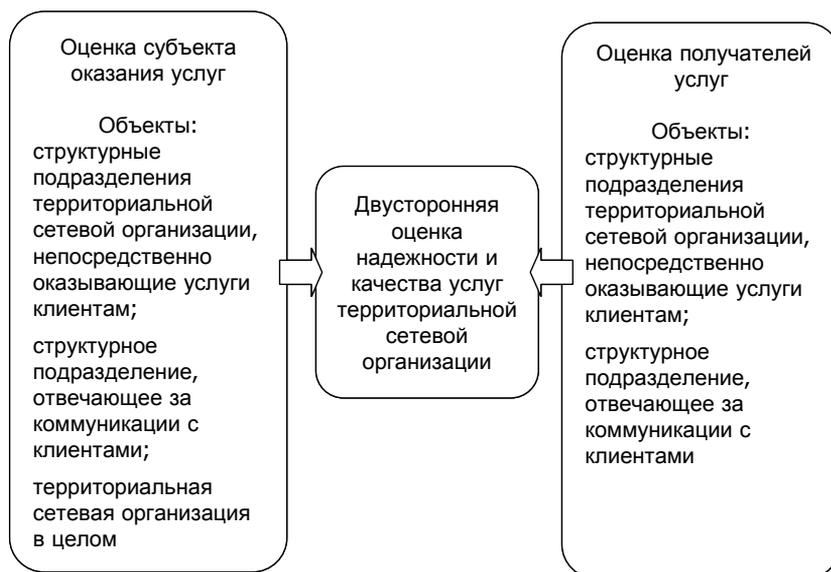


Рис. Двусторонняя оценка надежности и качества услуг территориальной сетевой организации

Для получателей услуг территориальных сетевых организаций девять из десяти детерминант качества услуг непосредственно связаны с работой подразделения, ответственного за информационное взаимодействие с клиентами: это реактивность, компетентность, доступность, обходительность, коммуникативность, доверие, безопасность, понимания / знания клиента и осязаемость. Поэтому оценка со стороны клиентов должна включать оценку надежности и качества получаемых ими услуг (уровень структурных подразделений территориальной сетевой организации, непосредственно оказывающих услуги клиента) и оценку качества работы подразделения, отвечающего за коммуникации с клиентами.

По нашему мнению, целью внутреннего контроля надежности и качества услуг территориальной сетевой организации является своевременное обнаружение и оценка отклонений в данном аспекте от принятых критериев, установленных в соответствии с требованиями применимых нормативных правовых актов и лучшей мировой практикой, с тем, чтобы иметь возможность принять оперативные и стратегические корректирующие меры и раскрыть соответствующую информацию.

Задачи внутреннего контроля надежности и качества услуг территориальной сетевой организации можно увязать с оценкой рассмотренных в 10 классических детерминант качества услуг – надежности, реактивности, компетентности, доступности, обходительности, коммуникативности, дове-

рия, безопасности, понимания / знания клиента, осязаемости, – с привнесением рассмотренных ранее уточнений.

Контроль предполагает оценку надежности и качества услуг, формализованных в определенных показателях, с использованием принятых критериев.

В соответствии с п. 2 Постановления Правительства Российской Федерации от 31.12.2009 № 1220 «Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг» утверждены Методические указания по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций (приказ Минэнерго России от 14.10.2013 № 718) (далее – Методические указания). Эти Методические указания предназначены для использования регулирующими органами, организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью (Публичным акционерным обществом «Федеральная сетевая компания Единой энергетической системы» (ПАО «ФСК ЕЭС»)) и территориальными сетевыми организациями (далее – электросетевые организации) для определения показателей надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг.

Для электросетевых организаций показатели надежности и качества услуг определяются в отношении услуг по передаче электрической энергии, а также осуществляемого технологического присоединения к объектам электросетевого хозяйства.

Методические указания предписывают расчет показателей надежности и качества услуг, которые состоят из показателя уровня надежности оказываемых услуг и показателей уровня качества оказываемых услуг (табл. 2).

Уровень надежности услуг оценивается на основе показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_n).

Показателями уровня качества оказываемых услуг являются показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети ($P_{ТПР}$), рассчитываемый исходя из показателей качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($P_{ЗАЯВ_ТПР}$), качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к сети ($P_{НС_ТПР}$) и соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($P_{НПА_ТПР}$), а также показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг ($P_{ТСО}$), определяемого исходя из значений индикаторов качества обслуживания потребителей (индикаторы информативности (I_H), исполнительности (I_C), результативности обратной связи (P_C)).

На их основе определяется обобщенный показатель уровня надежности и качества услуг.

Начиная с 2015 г. по результатам за 2014 г. и далее ежегодно, тер-

риториальные сетевые организации рассчитывают индикативные показатели уровня надежности оказываемых услуг: среднюю продолжительность прекращения передачи электроэнергии потребителям в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования (P_{SAIDI}), среднюю частоту прекращения передачи электрической энергии потребителям услуг в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования (P_{SAIFI}).

Приказом Минэнерго России от 15.04.2014 № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» предписан расчет следующих величин:

- P_{SAIDI} для категорий ВН (110 кВ и выше), СН1 (35 – 60 кВ), СН2 (1 – 20 кВ), НН (до 1 кВ);
- P_{SAIFI} для тех же категорий;
- показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства ($P_{SAIDI, план}$) для тех же категорий;
- показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства ($P_{SAIFI, план}$) для тех же категорий;
- количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и/или решениями суда;
- в том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и/или решениями суда.

Исходя из цели внутреннего контроля надежности и качества услуг территориальной сетевой организации, предписанные нормативными правовыми актами показатели оценки нужно оценить на предмет соответствия лучшей мировой практике. Для этого мы используем 10 классических детерминант качества услуг, предусмотренных моделью А. Парасурамана, В. Зайтамл и Л. Берри, а также специальные показатели, используемые на международном уровне.

В качестве основных элементов связи «тариф – качество» используются следующие международные показатели надежности работы энергосистемы [12]:

Индекс средней продолжительности отключений в системе (CAIDI – Customer Average Interruption Duration Index) – определяется путем деления суммарной продолжительности отключений на общее их количество в год. Показатель позволяет оценить продолжительность возникающих перебоев и быстроту реагирования на них сетевой компании;

Индекс средней частоты отключений в системе (SAIFI – System Average Interruption Frequency Index) рассчитывается путем деления общего числа

долговременных (более 1 мин.) отключений на общее количество обслуживаемых потребителей на определенной территории в год. Если какие-то потребители пострадали более одного раза, то каждое отключение рассматривается как независимое. SAIFI показывает, сколько раз в год возникали перебои в энергоснабжении среднестатистического потребителя.

Индекс средней продолжительности отключений на одного потребителя в системе (SAIDI – System Average Interruption Duration Index), показывающий, на какое время прерывалось энергоснабжение среднестатистического потребителя в течение года;

Мгновенный индекс средней частоты отключений (MAIFI – Momentary Average Interruption Frequency Index). Представляет собой отношение суммы общего количества кратковременных отключений потребителей (обычно считаются отключения менее 1 мин.) к общему количеству обслуживаемых потребителей в течение года.

Предписанные российскими нормативными правовыми актами показатели надежности соответствуют показателям, используемым в международной практике: P_{SAIDI} и $P_{SAIDI, план}$ – SAIDI, P_{SAIFI} и $P_{SAIFI, план}$ – SAIFI.

Результаты анализа ориентированности стандартных показателей надежности и качества услуг территориальных сетевых организаций на детерминанты качества услуг из модели А. Парасурамана, В. Зайтамл и Л. Берри представлены в табл. 2.

Таблица 2

Анализ соответствия нормативно предписанных показателей надежности и качества услуг территориальных сетевых организаций детерминантам качества услуг модели А. Парасурамана, В. Зайтамл и Л. Берри

Показатель	Ориентированность на детерминанты качества услуг
1. Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии в каждом расчетном периоде (P_n)	Надежность
2. Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($P_{заяв_тпр}$)	Реактивность
3. Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($P_{ис_тпр}$)	Надежность Реактивность
4. Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($P_{ипа_тпр}$)	Надежность
5. Индикатор информативности (I_n)	Реактивность Доступность Коммуникативность
6. Индикатор исполнительности (I_c)	Надежность Реактивность Доступность Безопасность Осязаемость

Показатель	Ориентированность на детерминанты качества услуг
7. Индикатор результативности обратной связи (P_c)	Надежность Реактивность Компетентность Доступность Обходительность Коммуникативность Доверие Безопасность Понимание / знание клиента Осязаемость
8. Показатель средней продолжительности прекращения передачи электроэнергии потребителям в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования (P_{SAIDI})	Надежность
9. Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})	Надежность
10. Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($P_{SAIDI, план}$)	Надежность
11. Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($P_{SAIFI, план}$)	Надежность
12. Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда	Надежность
13. Количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда	Надежность

Все рассмотренные показатели надежности и качества услуг территориальных сетевых организаций, предписанные российскими нормативными правовыми актами, ориентированы на классические детерминанты качества услуг. Однако ограничиваться расчетом этих показателей нельзя, поскольку:

- принцип объективности контроля предполагает вынесение соответствующей оценки как минимум еще и потребителями этих услуг;
- большая часть показателей ориентирована на отдельные детерминанты. Только индикатор результативности обратной связи ориентирован на все десять детерминант. Представляется, что узнавание мнения клиентов должно предоставить больше информации по наименее задействованным детерминантам;
- согласно Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций сетевая организация не реже одного раза в год должна обеспечивать проведение опросов потребителей с целью выявления их мнения о качестве об-

служивания. Ежегодные отчеты об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания должны публиковаться на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет не позднее 1 марта года, следующего за годом, в котором проводились соответствующие опросы. Вопросы, которые при этом должны задаваться клиентам, нормативными правовыми актами не предписаны.

Оценка потребителей услуг территориальной сетевой организации может касаться качества полученной услуги и информационного взаимодействия с ее поставщиком. Соответственно, их оценки могут относиться к работе структурных подразделений территориальной сетевой организации, непосредственно оказывающих услуги клиентам, и структурного подразделения (подразделений), отвечающего за коммуникации с клиентами.

В соответствии с Приложениями № 3, 4, 5 к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций одним из основных действий сетевой организации при осуществлении очного обслуживания потребителей в офисах обслуживания, заочного обслуживания с использованием телефонной связи и сети Интернет является проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.

На наш взгляд, анкетирование потребителей в офисах при очном обслуживании обладает следующими недостатками: негативная реакция потребителей в связи с незапланированной задержкой; создание очередей.

Анкетирование через сайт территориальной сетевой организации также имеет большой недостаток – малое количество заполненных анкет в условиях отсутствия мотивации для их заполнения даже при стандартизированных вопросах.

По нашему мнению, наиболее эффективным будет проведение телефонных опросов. Мы рекомендуем проводить их силами специалистов Call-центров территориальных сетевых организаций. Ответственным исполнителем должен выступать руководитель Call-центра, а координаторам – начальник планово-экономического отдела, в котором будут производиться окончательная обработка и анализ полученных результатов.

Для проведения анкетирования мы рекомендуем четыре блока вопросов:

- удовлетворенность клиентов качеством услуги «Передача электроэнергии»;
- удовлетворенность клиентов качеством услуги «Присоединение к сети»;
- удовлетворенность клиентов качеством очного обслуживания в офисе;
- удовлетворенность клиентов качеством заочного обслуживания с использованием сети Интернет.

Выбор соответствующих блоков вопросов зависит от того, какие услу-

ги оказывались клиенту и в какой форме осуществлялось обслуживание (очной, заочной).

Выбор клиентов для анкетирования должен обеспечивать репрезентативность выборочной совокупности.

Для проведения телефонного анкетирования мы рекомендуем ограничиться тремя-пятью вопросами в каждом блоке. Специалисту Call-центра целесообразно сразу предупреждать опрашиваемого о том, что опрос будет кратким и он очень важен для улучшения качества работы организации.

Для оценки качества мы предлагаем использовать пятибалльную шкалу. Данная шкала традиционна для российского общества и не требует дополнительных расшифровок. Более дробное баллирование может поставить опрашиваемого в затруднительное положение, а словесная оценка (например, «полностью удовлетворен качеством», «в большей степени удовлетворен качеством») необоснованно замедляет процесс анкетирования и, следовательно, – снижает его эффективность.

Для каждого блока рекомендуются следующие аспекты для оценки по пятибалльной шкале:

Блок 1 «Удовлетворенность качеством услуги «Передача электроэнергии»: напряжение в электросети; постоянство подачи электроэнергии; скорость устранения перебоев в передаче электроэнергии; информирование о перебоях в передаче электроэнергии и их устранении;

Блок 2 «Удовлетворенность качеством услуги «Присоединение к сети»: доступность и понятность информации о порядке присоединения к сети; скорость оказания услуги присоединения к сети; надежность присоединения к сети;

Блок 3 «Удовлетворенность качеством очного обслуживания в офисе»: удобство месторасположения офиса; возможность предварительной записи; скорость обслуживания; компетентность персонала; вежливость персонала.

Блок 4 «Удовлетворенность качеством заочного обслуживания с использованием сети Интернет»: понятность структуры сайта; наличие необходимой информации; скорость отклика персонала компании.

Итоги проведения таких опросов рекомендуется подводить ежегодно и сравнивать в динамике. Для представления обобщенных результатов опросов можно использовать следующую табличную форму (табл. 3).

Таблица 3

Обобщение результатов опросов клиентов о надежности и качестве услуг

Блок 1 «Удовлетворенность клиентов качеством услуги «Передача электроэнергии» (по 5-балльной шкале)			
Оцениваемый аспект	Сводная оценка за 20__г.	Сводная оценка за 20__г.	Изменение
Напряжение в электросети			
Постоянство подачи электроэнергии			

Блок 1 «Удовлетворенность клиентов качеством услуги «Передача электроэнергии» (по 5-балльной шкале)			
Оцениваемый аспект	Сводная оценка за 20__г.	Сводная оценка за 20__г.	Изменение
Скорость устранения перебоев в передаче электроэнергии			
Информирование о перебоях в передаче электроэнергии и их устранении			
Обобщенная оценка по Блоку 1:			
Пояснения:			
Блок 2 «Удовлетворенность клиентов качеством услуги «Присоединение к сети» (по 5-балльной шкале)			
Доступность и понятность информации о порядке присоединения к сети			
Скорость оказания услуги присоединения к сети			
Надежность присоединения к сети			
Обобщенная оценка по Блоку 2:			
Пояснения:			
Блок 3 «Удовлетворенность клиентов качеством очного обслуживания в офисе» (по 5-балльной шкале)			
Удобство месторасположения офиса			
Возможность предварительной записи			
Скорость обслуживания			
Компетентность персонала			
Вежливость персонала			
Обобщенная оценка по Блоку 3:			
Пояснения:			
Блок 4 «Удовлетворенность клиентов качеством заочного обслуживания с использованием сети Интернет» (по 5-балльной шкале)			
Понятность структуры сайта			
Наличие необходимой информации			
Скорость отклика персонала компании			
Обобщенная оценка по Блоку 4:			
Пояснения:			

Сводные оценки по каждому оцениваемому аспекту рассчитываются как средний балл (среднее арифметическое всех полученных от клиентов оценок). Обобщенные оценки по каждому блоку также рассчитываются как среднее арифметическое всех сводных оценок за соответствующий год. Обобщенные результаты оценок надежности и качества услуг, пред-

ставленные по форме табл. 3, рекомендуется публиковать на официальном интернет-сайте территориальной сетевой организации.

Эти же опросные формы могут быть использованы для онлайн-анкетирования клиентов.

Заключение

Для выстраивания эффективной системы внутреннего контроля надежности и качества услуг территориальной электросетевой организации в первую очередь необходимо определить четко идентифицируемые атрибуты этих характеристик. По нашему мнению, ими могут быть уточненные детерминанты качества сервиса, предусмотренные моделью А. Парасурамана, В. Зайтамл и Л. Берри.

Принцип объективности контроля обуславливает необходимость оценки надежности и качества услуг как со стороны субъектов их оказания, так и со стороны их получателей. Стандартные показатели надежности и качества услуг территориальных сетевых организаций, расчет которых предписан нормативными правовыми актами Минэнерго России, позволяют вынести соответствующую оценку с использованием десяти классических детерминант качества. Кроме того, в число стандартных показателей включены показатели, используемые в мировой практике.

Менее регламентированный процесс получения оценок клиентов может быть организован с учетом представленных в настоящей статье рекомендаций, нацеленных на формирование максимально объективной картины мнений, оптимизацию затрат на ее получение, минимизацию усилий клиентов и адекватное раскрытие результатов проводимых опросов.

Список источников

1. Александров Д.С., Щербakov Е.Ф. *Надежность и качество электроснабжения предприятий*. Ульяновск, УлГТУ, 2010.
2. Бык Ф.Л., Васильева М.В., Китушин В.Г. Надежность электроснабжения клиентов электросетевых предприятий // *Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса*, 2012, no. 3 (20), с. 73-77.
3. Ватолкина Н.Ш. Систематизация подходов к определению категории «Качество услуг» // *Вестник Тихоокеанского государственного экономического университета*, 2012, no. 4 (64). Доступно: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 13.02.17).
4. Евсин М.Ю. Оценка удовлетворенности качеством товара (услуги) – жизненная необходимость // *Перспективы науки*, 2010, no. 11 (13), с. 83-86.
5. Энис Б.М., Кокс К.Т., Моква М.П. *Классика маркетинга*. Санкт-Петербург, Питер, 2001.
6. Воропай Н.И. *Концепция обеспечения надежности в электроэнергетике*. Москва, ООО ИД «ЭНЕРГИЯ», 2013.
7. Лукутин Б.В., Муравлев И.О., Муравлев А.И. *Качество электроснабжения промышленных потребителей*. Томск, Издательство Томского политехнического университета, 2014.
8. Овсейчук В.А., Непомнящий В.А. Нормирование надежности и качества электроснабжения потребителей // *Инноватика и экспертиза*, 2016, no. 1 (16), с. 175-185.
9. Овсейчук В.А., Шимко С.В. Экономически обоснованное нормирование надежности и качества электроснабжения потребителей // *Вестник Российской академии естественных наук*, 2013, no. 1, с. 111-112.

10. Одинцова М.А. Управление качеством предоставления услуг // *Новая наука: проблемы и перспективы*, 2016, no. 51 (79), с. 144-148.
11. Примерова О.А. Теоретические аспекты управления качеством услуг // *Научные проблемы гуманитарных исследований*, 2009, no. 10. Доступно: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 13.02.17).
12. Сахарова И.В. Об учете качества услуг в тарифном регулировании распределительных электросетевых компаний в российской и зарубежной практике // *Современная экономика: проблемы и решения*, 2013, no. 5 (41), с. 43-50.
13. Сербиновский Б.Ю., Шевченко А.Ю. Многоаспектный системный анализ и управление качеством услуг: предпосылки, проблемы, методика решения. Ч. 1 // *Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета*, 2014, no. 100 (06). Доступно: <http://ej.kubagro.ru> (дата обращения: 06.12.17).
14. Сербиновский Б.Ю., Шевченко А.Ю. Многоаспектный системный анализ и управление качеством услуг: предпосылки, проблемы, методика решения. Ч. 2 // *Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета*, 2014, no. 101 (07). Доступно: <http://ej.kubagro.ru> (дата обращения: 06.12.17).
15. Фадеева Н.В. Анализ основных дефиниций сферы услуг с позиций процессного подхода к менеджменту качества // *Вестник Тамбовского государственного технического университета*, 2012, т. 18, no. 2, с. 484-492.
16. Фадеева Н.В. Методология оценки качества услуг // *Вестник Тамбовского государственного технического университета*, 2011, т. 17, no. 4, с. 113-147.
17. Шеметов А.Н. Надежность электроснабжения. Магнитогорск, ГОУ ВПО «МГТУ им. Г.И. Носова», 2006.
18. Эдельман В.И., Фраер И.И. Методические основы расчета уровней надежности и качества услуг сетевых организаций // *ЭнергоРынок*, 2010, no. 06, с. 10-15.

CONCEPTS AND ASSESSMENT OF RELIABILITY AND QUALITY OF SERVICES IN TERRITORIAL ELECTRIC ORGANIZATIONS

Kondrashova Nadezhda Viktorovna, Cand. Sc. (Econ.), Assoc. Prof.

Panina Irina Viktorovna, Cand. Sc. (Econ.), Assoc. Prof.

Popova Nadezhda Vyacheslavovna, M.A. student

Voronezh State University, University sq., 1, Voronezh, Russia, 394018;

e-mail: n.kondrashova@outlook.com; ivpanina@gmail.com

Purpose: to reveal the content of categories «reliability» and «quality» for territorial electric organizations. *Discussion:* subjects of the electric power industry are responsible for the reliability and quality of their services. Reliability and quality of services are important criteria for internal control of these organizations. The article considers the application of the quality service model by A. Parasuramana, V. Zaitaml and L. Berry in the area under consideration. *Results:* the article has developed recommendations for obtaining estimates of the reliability and quality of the organization's services from its customers. Authors evaluate existing methods of internal control for this type of organizations.

Keywords: quality of services, reliability of services, determinants of service quality, territorial grid organization, electric power industry.

References

1. Aleksandrov D.S., Shcherbakov E.F. *Nadezhnost' i kachestvo elektrosnabzheniia predpriatii*. Ul'ianovsk, UIGTU, 2010. (In Russ.)
2. Byk F.L., Vasil'eva M.V., Kitushin V.G. *Nadezhnost' elektrosnabzheniia klientov elektrosetevykh predpriatii*. Biznes. Obrazovanie. Pravo. *Vestnik Volgogradskogo instituta biznesa*, 2012, no. 3 (20), pp. 73-77. (In Russ.)
3. Vatolkina N.Sh. *Sistematizatsiia podkhodov k opredeleniiu kategorii «Kachestvo uslug»*. *Vestnik Tikhookeanskogo gosudarstvennogo ekonomicheskogo universiteta*, 2012, no. 4 (64). Available at: <http://cyberleninka.ru> (accessed: 13.02.17). (In Russ.)
4. Evsin M.Iu. *Otsenka udovletvorennosti kachestvom tovara (uslugi) – zhiznennaia neobkhodimost'*. *Perspektivy nauki*, 2010, no. 11 (13), pp. 83-86. (In Russ.)
5. Enis B.M., Koks K.T., Mokva M.P. *Klassika marketinga*. Sankt-Peterburg, Piter, 2001. (In Russ.)
6. Voropai N.I. *Kontseptsii obespecheniia nadezhnosti v elektroenergetike*. Moscow, OOO ID «ENERGIIa», 2013. (In Russ.)
7. Lukutin B.V., Muravlev I.O., Muravlev A.I. *Kachestvo elektrosnabzheniia promyshlennykh potrebitelei*. Tomsk, Izdatel'stvo Tomskogo politekhnicheskogo universiteta, 2014. (In Russ.)
8. Ovseichuk V.A., Nepomniashchii V.A. *Normirovanie nadezhnosti i kachestva elektrosnabzheniia potrebitelei*. *Innovatika i ekspertiza*, 2016, no. 1 (16), pp. 175-185. (In Russ.)
9. Ovseichuk V.A., Shimko S.V. *Ekonomicheski obosnovannoe normirovanie nadezhnosti i kachestva elektrosnabzheniia potrebitelei*. *Vestnik Rossiiskoi akademii estestvennykh nauk*, 2013, no. 1, pp. 111-112. (In Russ.)

10. Odintsova M.A. Upravlenie kachestvom predostavleniia uslug. *Novaia nauka: Problemy i perspektivy*, 2016, no. 51 (79), pp. 144-148. (In Russ.)
11. Primerova O.A. Teoreticheskie aspekty upravleniia kachestvom uslug. *Nauchnye problemy gumanitarnykh issledovaniy*, 2009, no. 10. Available at: <http://cyberleninka.ru/> (accessed: 13.02.17). (In Russ.)
12. Sakharova I.V. Ob uchete kachestva uslug v tarifnom regulirovanii raspredelitel'nykh elektrosetevykh kompanii v rossiiskoi i zarubezhnoi praktike. *Sovremennaiia ekonomika: problemy i resheniia*, 2013, no. 5 (41), pp. 43-50. (In Russ.)
13. Serbinovskii B.Iu., Shevchenko A.Iu. Mnogoaspektnyi sistemnyi analiz i upravlenie kachestvom uslug: predposylki, problemy, metodika resheniia. *Chast' 1. Politematicheskii setevoi elektronnyi nauchnyi zhurnal Kubanskogo gosudarstvennogo agrarnogo universiteta*, 2014, no. 100 (06). Available at: <http://ej.kubagro.ru/> (accessed: 06.12.17). (In Russ.)
14. Serbinovskii B.Iu., Shevchenko A.Iu. *Mnogoaspektnyi sistemnyi analiz i upravlenie kachestvom uslug: predposylki, problemy, metodika resheniia. Chast' 2. Politematicheskii setevoi elektronnyi nauchnyi zhurnal Kubanskogo gosudarstvennogo agrarnogo universiteta*, 2014, no. 101 (07). Available at: <http://ej.kubagro.ru/> (accessed: 06.12.17). (In Russ.)
15. Fadeeva N.V. Analiz osnovnykh definitsii sfery uslug s pozitsii protsessnogo podkhoda k menedzhmentu kachestva. *Vestnik Tambovskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta*, 2012, vol. 18, no. 2, pp. 484-492. (In Russ.)
16. Fadeeva N.V. Metodologiya otsenki kachestva uslug. *Vestnik Tambovskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta*, 2011, vol. 17, no. 4, pp. 113-147. (In Russ.)
17. Shemetov A.N. *Nadezhnost' elektrosnabzheniia*. Magnitogorsk, GOU VPO «MGTU im. G.I. Nosova», 2006. (In Russ.)
18. Edel'man V.I, Fraer I.I. *Metodicheskie osnovy rascheta urovnei nadezhnosti i kachestva uslug setevykh organizatsii*. EnergoRynok, 2010, no. 06, pp. 10-15. (In Russ.)