

## IZVJEŠĆE O KVALITETI USLUGA ZA 2013.G.

Sukladno *Općim uvjetima za opskrbu prirodnim plinom* (NN 43/09 i NN 158/13), Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. objavljuje Izvješće o kvaliteti usluga za 2013.g.

Tijekom 2013. godine, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. implementirala je Sustav upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001:2008 što je i potvrđeno 6.11.2013. godine dobivanjem certifikata od strane certifikacijske kuće SGS Adriatica d.o.o. Uvođenjem Sustava upravljanja kvalitetom u domeni opskrbe prirodnim plinom želimo dokazati našu sposobnost uspješnog upravljanja vlastitim poslovnim procesima te osigurati trajnu kvalitetu usluga koje pružamo. Vjerujemo da će implementacija ovog Sustava doprinijeti održanju i poboljšanju kvalitete naših usluga i da će dodatno potvrditi dosadašnje povjerenje naših kupaca.

### (A) Komunikacija s kupcima prirodnog plina

Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. opskrbljuje prirodnim plinom oko **289.550 kupaca**, od toga **21.994** kupaca iz kategorije **Poduzetništvo** i **267.556** kupaca iz kategorije **Kućanstvo**. Komunikacija s kupcima ostvaruje se putem slijedećih komunikacijskih kanala:

1. **Telefoni i fax-uređaji** – U svim organizacijskim jedinicama Gradske plinare Zagreb – Opskrba d.o.o. osigurane su telefonske linije za kontakte s kupcima prirodnog plina na koje isti mogu dobiti informacije za bilo koji upit vezano za opskrbu prirodnim plinom. Dva glavna, javno dostupna telefonska broja, koja su na dispoziciji kupcima plina su **01/6302-333** (broj telefonske centrale Gradske plinare Zagreb d.o.o.), s kojega operater prosljeđuje pozive kupaca na druge telefonske linije unutar Društva ovisno o vrsti upita i telefonski broj **01/6184-601** (Pozivni centar - *Odjel za informiranje kupaca*) na kojem je osigurano 10 paralelnih telefonskih linija putem kojih kupci akontacijskog sustava obračuna plina (kategorija **Kućanstvo** – javna usluga opskrbe prirodnim plinom i zajamčena opskrba) mogu razgovarati s 4 operatera vezano za reklamacije računa, izmjene matičnih podataka kupaca plina, promjenu vlasništva, ugovore o opskrbi plinom i sl. Kontakt telefoni za kategoriju kupaca **Poduzetništvo** (oni koji ne spadaju u javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu) su **01/6437-489**, **01/6437-437** i **01/6437-438**. Za informacije o opomenama pred isključenje predviđeni su brojevi **01/6439-397** i **01/6439-398**.
2. **Elektronička pošta (e-mail)** – Osigurano je 11 korporativnih e-mail adresa za kontakte s kupcima različitih tarifnih grupa i modela (<http://www.gpz-opskrba.hr/default.aspx?id=95>), ovisno o prirodi upita kupaca. Radnici Odjela za informiranje kupaca i drugih stručnih službi odgovaraju na zaprimljene upite kupaca u roku 2 dana kod jednostavnijih upita i do 8 dana kod složenijih upita. U 2013.g. zaprimljeno je ukupno **22.618** upita kupaca putem e-mail-a. Odgovoreno je i prosljeđeno **17.192** upita e-mail-om. Razlika se odnosi na e-mail-ove koji nisu imali karakter upita već se radilo o obavijestima kupaca o stanju plinomjera ili e-mail-ovima promidžbenog karaktera.