

RNP Klientu apkalpošanas standarts

Uz klientu vērsts efektīvs un kvalitatīvs ēku pārvaldīšanas pakalpojums,
sekmējot energoefektivitātes, vides un publiskās ārtelpas pilnveidi.



Vīzija

Piemērojot mūsdienīgas pārvaldības un darbu izpildes metodes, uzticams partneris daudzdzīvokļu dzīvojamo māju pārvaldīšanā Rīgā, kas īsteno efektīvu finanšu līdzekļu izlietojumu dzīvojamā fonda saglabāšanai, uzlabošanai un energoefektivitātes paaugstināšanai.

Misija

Droša, izaugsmei piemērota dzīves vide. Veikt kvalitatīvu un nepārtrauktu daudzdzīvokļu dzīvojamo māju pārvaldīšanu, veicināt daudzdzīvokļu dzīvojamo māju tehniskā stāvokļa uzlabošanu.

Mērķis

Profesionāla un atsaucīga saziņa ar klientiem. Klientu priekšlikumu uzklaušīšana, izskatīšana un ieviešana, lai atvieglotu pakalpojumu pieejamību un nodrošinātu kvalitāti.



RNP profesionālās ētikas pamatprincipi

- ✓ Taisnīgums un objektivitāte
- ✓ Cieņa un godprātība
- ✓ Lojalitāte un atklātība
- ✓ Neatkarība un neitralitāte



RNP darbinieks komunikācijā ievēro:

- Izturas vienlīdz laipni un profesionāli pret visiem
- Iedziļinās jautājumā/problēmā
- Sniedz kvalitatīvu palīdzību atbilstoši kompetencei
- Apzinās, ka saskarsmes procesā pārstāv uzņēmumu kopumā
- Attieksme ir atvērta un laipna
- Nodrošina informācijas konfidencialitāti, ievērojot normatīvo dokumentu prasības
- Ja nevar atbildēt uz kādu jautājumu, piesaista kompetentu kolēģi
- Ja nav iespējams sniegt kādu pakalpojumu, informē par iemesliem
- Ja pieļauta kļūda, atzīst to, atvainojas un vērs situāciju par labu
- Informē par nepieciešamo laiku informācijas sagatavošanai
- Ievēro korporatīvam stilam atbilstošu lietišķu ģērbšanās etiķeti
- Nepieņem dāvanas vai citus materiālus labumus, kā to paredz valstī spēkā esošais likums un uzņēmuma iekšējie normatīvi



Klientu apkalpošana klātienē

- RNP klienti apkalpošanu klātienē var saņemt visos klientu pakalpošanas centros, neatkarīgi no tā, kura RNP teritoriālā iestāde apkalpo klienta īpašumu
- Informācija par klientu apkalpošanas centriem ir pieejama mājas lapā www.rnparvaldnieks.lv sadaļā "Kontakti"

Apkalpojot klientus klātienē, apņemamies nodrošināt:

- Profesionālu un savlaicīgu klientu apkalpošanu un konsultāciju sniegšanu par pakalpojumiem
- Ērtas un tīras telpas, kas pēc iespējas pieejamas arī personām ar īpašām vajadzībām



Klientu apkalpošana pa tālruni

- Informācija par klientu apkalpošanas zvanu centru pieejama mājas lapā www.rnparvaldnieks.lv sadaļā "Kontakti"
- Vispārīga rakstura informācija tiek sniegta pa tālruni 8900 (zvanot no ārzemēm: +371 67097777)
- Avārijas dienesta diennakts bezmaksas tālrunis: 8000 8989 (zvanot no ārzemēm: +371 67610041)
- Kvalitātes kontroles nodrošināšanai sarunas var tikt ierakstītas

Apkalpojot klientus pa tālruni, apņemamies:

- Sniegt atbildi uz jautājumu vai veikt atzvanu, ja nav iespējams sniegt atbildi uzreiz – viena kontakta laikā



Klientu apkalpošana pa e-pastu, pastu

- Informācija par uzņēmuma e-pastiem pieejama mājas lapā www.rnparvaldnieks.lv sadaļā “Kontakti”
- Vispārīga rakstura informācija vai jautājumi var tikt nosūtīti uz e-pastu rnparvaldnieks@rnparvaldnieks.lv un ar pasta starpniecību uz A. Čaka iela 42, Rīga, LV 1011

Apkalpojot klientus pa e-pastu un pasta starpniecību, apņemamies:

- Nosūtīt apliecinājumu, ka klienta e-pasta vēstule ir saņemta
- Sniegt atbildi uz e-pasta vēstuli 5 darba dienu laikā vai, ja tas objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams, paskaidrot klientam iemeslus
- Atbildes e-pasta vēstuli noformēt atbilstoši korporatīvam stilam, tai skaitā iekļaujot iestādes un darbinieka identificējošu informāciju (iestādes nosaukums, darbinieka vārds, uzvārds un kontaktinformācija).



Lai sadarbība būtu abpusēji veiksmīga, RNP klients

- Iepazīsies ar RNP mājas lapā publicēto informāciju par pieteikuma tēmu, izvērtēs un izvēlēsies sev ērtāko komunikācijas veidu
- Komunikācijā būs atvērts, godīgs un sadarbosies
- Sniegs patiesu un pilnīgu informāciju
- Izturēsies ar pieklājību un cieņu
- Informēs, ja ir ar īpašām vajadzībām un nepieciešama papildu palīdzība
- Norādīs savu kontakttālruni vai e-pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā RNP darbinieks varētu sazināties
- Uzrādīs personu apliecinošu dokumentu



Atgriezeniskā saite

- RNP augstu novērtēs, ja klients **piedalīsies klientu aptaujās** un sniegs vērtējumu par kvalitāti
- Klients **izteiks savu viedokli** mutiski vai rakstveidā, ja sniegto pakalpojumu un klientu apkalpošanas kvalitāte ir uzteicama vai neapmierinoša
- Klientam ir iespēja **tikties ar uzņēmuma pārstāvi**
- RNP izskatīs iesniegumus un maksimāli **īsā laikā sniegs atbildi.**



SIA "Rīgas namu pārvaldnieks"

Juridiskā adrese: Aleksandra Čaka iela 42, Rīga, LV-1011

PVN reģistrācijas Nr. LV40103362321

Vienotais reģistrācijas numurs: 40103362321

e-pasts: rnpardvaldnieks@rnpardvaldnieks.lv



www.rnpardvaldnieks.lv



[rigasnamupardvaldnieks](https://www.facebook.com/rigasnamupardvaldnieks)



[rnpardvaldnieks](https://twitter.com/rnpardvaldnieks)



RĪGAS NAMU PĀRVALDNIĒKS