

УТВЕРЖДАЮ:

ООО Хоккейный клуб «Авангард»

И.О. Генерального менеджера Арены

А.Ф. Куликова

Ф.И.О.

подпись

«21»

07

2023 г.

**Техническое задание
на оказание услуг по организации и проведению проверок качества обслуживания
клиентов**

1. ПРЕДМЕТ ЗАКУПКИ: оказание услуг по организации и проведению проверок качества обслуживания клиентов.

2. МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:

2.1. 644119, Омская область, г. Омск, ул. Лукашевича, д. 35, «G-Drive Арена».

2.2. 644024, Омская область, г. Омск, ул. Ленина, д. 20, «Клиентский центр «ХК Авангард».

3. СРОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:

3.1. Сроки проведения исследований: с 01.09.2023 до 31.05.2024.

3.2. Даты начала и окончания каждого этапа, а также другие условия оказания услуг (в т.ч. сроки предоставления отчетных материалов) согласовываются Заказчиком с Исполнителем путем подписания Заявок по установленной форме.

4. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ УСЛУГ:

4.1 Оплата производится по факту оказанных на основании заявки услуг в течение 15 (пятнадцати) банковских дней с даты подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг.

4.2 Стоимость оказания услуг включает в себя все расходы Исполнителя на проведение проверки, в том числе расходы по ведению обратной связи по проверке, проверку анкет на корректность заполнения и прослушивание 100 % аудиозаписей всех проведенных контрольных проверок по методу «Тайный покупатель» и дополнительные расходы по проверке (расходы на проезд, расходы на приобретение товаров при проверках интернет-магазина и т.д.), за исключением расходов на приобретение билетов на матчи/мероприятия.

4.3 В случае, если в течение срока действия Договора стоимость фактически оказанных по заявкам Заказчика услуг окажется меньше общей стоимости услуг по Договору, Исполнитель не вправе требовать от Заказчика уплаты каких-либо компенсаций, возмещений или иных платежей, а также не вправе требовать изменения любых других условий Договора.

4.4 Если до истечения срока оказания услуг сумма фактически оплаченных Заказчиком счетов за оказанные по настоящему Договору услуги достигнет общей стоимости услуг, действие Договора прекращается. Указанная в заявке стоимость услуг является твердой.

4.5 Стоимость предложения формируется Претендентом в соответствии с требованиями настоящего Технического задания и учетом профессионального опыта Претендента, накопленного на аналогичных проектах.

5. ПЕРИОД ФИКСАЦИИ ЦЕН: цены, указанные в коммерческом предложении, фиксируются и не подлежат изменению в течение срока действия договора.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА: с момента заключения договора до полного исполнения Сторонами обязательств по договору.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗЫВАЕМЫМ УСЛУГАМ:

7.1. Методология проверок

7.1.1. Мониторинг подразделений методом «Тайный покупатель» - проверки, осуществляемые лицами, которые под видом клиента получают консультацию/осуществляют покупку в соответствии с предоставленным сценарием проверки (легендой) и оценивают качество обслуживания/продаж на предмет установления факта исполнения или неисполнения стандартов.

7.1.2. Все проверки в подразделениях Заказчика методом «Тайный покупатель» проводятся с использованием скрытой аудиозаписи. По результатам визита предоставляются артефакты (фото и аудио).

7.1.3. Мониторинг подразделений инспекторами по качеству – проверки, осуществляемые представителями Исполнителя, которые открыто наблюдают и оценивают качество обслуживания/продаж на предмет установления факта исполнения или неисполнения стандартов. По результатам проверки предоставляются артефакты (фото).

7.2. Количество проверок

7.2.1. Количество подразделений в мониторинге: 18 направлений, указанных в п. 7.2.2.

- Количество проверок подразделений Арены методом «Тайный покупатель» в дни матчей: 546, но не более 14 проверок за 1 матч.

- Количество проверок подразделений Арены методом «Тайный покупатель» во внематчевые дни: 45, но не более 3 проверок за мероприятие.

- Количество проверок подразделений Арены методом «Тайный покупатель» с целью исследования доступности среды для маломобильных граждан: 7, но не менее 1 проверки в месяц.

- Количество проверок магазина флагманской торговли методом «Тайный покупатель»: 27, но не менее 3 проверок в месяц.

- Количество проверок Клиентского центра методом «Тайный покупатель»: 36, но не менее 4 проверок в месяц.

- Количество проверок интернет-магазина методом «Тайный покупатель» (покупка без возврата товара): 36, но не менее 4 проверок в месяц.

- Количество проверок интернет-магазина методом «Тайный покупатель» (покупка с возвратом товара): 36, но не менее 4 проверок в месяц.

- Количество проверок туров по стадиону методом «Тайный покупатель»: 9, но не менее 1 проверки в месяц.

- Общее количество проверок методом «Тайный покупатель» за общий период мониторинга: 742.

- Общее количество проверок инспекторами по качеству за общий период мониторинга: 556 (не менее 1390 часов).

7.2.2. Виды проверок подразделений, их количество, описание.

№ п/п	Вид проверки	Описание	Максимальный объем услуг
1	Тайный покупатель. Проверка в дни матчей	Параметры оценки: Оценка выполнения операционных стандартов, культуры поведения и общения с Клиентами, внешнего вида в соответствии с действующими внутренними нормативными документами следующих направлений: - контролеров-распорядителей; - кассиров билетных касс; - администраторов ресепшен; - операторов колл-центра; - сотрудников фаст-фуда;	546

№ п/п	Вид проверки	Описание	Максимальный объем услуг
		<ul style="list-style-type: none"> - официантов, барменов, сотрудников службы кейтеринга; - парковщиков; - службы клининга; - хостес; - гардеробщиков; - точек матчевой торговли; - флагманский магазин; - транспортная доступность. Субъективное мнение тайного покупателя о работе сотрудников.	
2	Тайный покупатель. Проверка во внематчевые дни	Параметры оценки: Оценка выполнения операционных стандартов, культуры поведения и общения с Клиентами, внешнего вида в соответствии с действующими внутренними нормативными документами следующих направлений: <ul style="list-style-type: none"> - кассиров билетных касс; - администраторов ресепшен; - операторов колл-центра; - сотрудников фаст-фуда; - контролеров-распорядителей; - службы клининга; - гардеробщиков; - контролеров, администраторов массового катания; - флагманского магазина. Субъективное мнение тайного покупателя о работе сотрудников.	45
3	Тайный покупатель. Проверка исследования доступности среды для маломобильных граждан	Исследование направлено на выявление «узких» мест в оборудовании доступной среды на Арене. Определяется какие объекты/зоны не соответствуют требованиям категории болельщиков. Замеряется удовлетворённость категории болельщиков. Определяются первостепенные задачи по повышению доступности среды.	7
4	Тайный покупатель. Проверка магазина флагманской торговли	Параметры оценки: <ul style="list-style-type: none"> - Внешний вид торговой точки; - Соблюдение сотрудниками скриптов общения; - Выполнение сотрудниками стандартов обслуживания, в том числе при получении консультации по товарам; - Оценка внешнего вида сотрудников в соответствии с действующими внутренними нормативными документами. Субъективное мнение тайного покупателя о работе сотрудников.	27
5	Тайный покупатель. Проверка Клиентского центра	Параметры оценки: <ul style="list-style-type: none"> - Внешний вид Клиентского центра; - Соблюдение сотрудниками скриптов общения; - Выполнение сотрудниками стандартов обслуживания, в том числе при получении консультации по товарам; - Оценка внешнего вида сотрудников в соответствии с действующими внутренними нормативными документами. Субъективное мнение тайного покупателя о работе сотрудников.	36
6	Тайный покупатель. Проверка интернет-магазина (покупка до 500 руб. без возврата товара)	Товар остается у ТП. Товар без возврата. Параметры оценки: <ul style="list-style-type: none"> - Оценка выполнения времени ответа за запрос Клиента, сроков обработки заказа, сроков доставки в соответствии с действующими внутренними нормативными документами. Субъективное мнение тайного покупателя о работе Интернет-магазина.	36
7	Тайный покупатель. Проверка интернет-магазина (с возвратом товара)	Проверка с возвратом товара. Параметры оценки: <ul style="list-style-type: none"> - Оценка выполнения времени ответа на запрос Клиента, сроков обработки заказа, сроков доставки в соответствии с действующими внутренними нормативными документами. Субъективное мнение тайного покупателя о работе Интернет-магазина.	36

№ п/п	Вид проверки	Описание	Максимальный объем услуг
8	Тайный покупатель. Проверка Тура по Стадиону (включая покупку билета 600 руб.)	Параметры оценки: - Оценка выполнения операционных стандартов, культуры поведения и общения с Клиентами, внешнего вида сотрудников в соответствии с действующими внутренними нормативными документами.	9
9	Инспекторы по качеству	Инспектор по качеству осуществляет наблюдение за выполнением Стандартов качества сервисов сотрудниками Заказчика. Параметры оценки: - Открытая оценка выполнения операционных стандартов, культуры поведения и общения с Клиентами, внешнего вида на всех этапах обслуживания в соответствии с действующими внутренними нормативными документами. Субъективное мнение инспектора по качеству о работе сотрудников.	556 (каждая проверка по 2,5 часа, общее время - 1 390 часов)

7.3. Инструментарий исследования

7.3.1. Заказчик предоставляет Исполнителю легенды, адресную программу, перечень стандартов, список пользователей интернет-портала.

7.3.2. Исполнитель разрабатывает анкеты и сценарии в соответствии с легендами.

7.3.3. Анкета должна содержать:

- Наименование локации, время и сценарий проверки; описание сотрудника, проводившего консультацию.

- Общее описание визита, включая субъективную оценку.

- Оценка записи консультации через Контакт-центр и отработки обратной связи сотрудником Клуба.

- Оценка осуществление покупки в интернет-магазине и отработки обратной связи сотрудником Клуба (только для проверок интернет-магазина).

- Оценки параметров по следующим блокам/разделам:

Блок I. Качество выполнения операционной работы

Блок II. Культура поведения и общения с клиентами

Блок III. Внешний вид

Блок IV. Общее впечатление

7.4. Требования к проведению проверок

7.4.1 Проверки проводятся в соответствии с анкетой и сценарием, изложенным в легенде к проверке.

7.4.2. Формулировки оцениваемых параметров, количество блоков и параметров оценки в анкете могут быть изменены в зависимости от требований и целей бизнеса.

7.4.3. В легенде описаны вводные данные для проведения проверки в подразделении Клуба и профиль тайного покупателя, представлены вопросы, которые нужно задать во время визита, а также пример обращения тайного покупателя к консультирующему работнику.

7.4.4. При проведении контрольных проверок методом «Тайный покупатель» в подразделениях Заказчика проверяющий обязан соблюдать следующие правила:

- Все проверки являются одиночными визитами в подразделение (проведение проверок в сопровождении третьих лиц не допускается);

- Проверяющий посещает 1 (одно) подразделение не более 1 (одного) раза в 2 (два) месяца;

- Один проверяющий осуществляет не более 9 (девяти) проверок в течение 1 (одного) квартала;

- Минимальный шаг между визитами в 1 (одно) подразделение не менее 1 (одного) месяца;

- Визиты выполняются в любой рабочий день согласно режиму работы подразделения.

7.4.5. При проведении контрольных проверок инспекторами по качеству в подразделениях Заказчика проверяющий обязан соблюдать следующие правила:

- Все проверки являются одиночными (проведение проверок в сопровождении третьих лиц не допускается);

- Инспектор по качеству осуществляет открытые проверки, наблюдает и оценивает качество обслуживания/продаж на предмет установления факта исполнения или неисполнения стандартов;

- Один инспектор по качеству во время мероприятия может осуществлять проверки нескольких подразделений;

- Инспектор по качеству должен заполнять не менее одной анкеты в течение одного рабочего часа;

- Инспекторы по качеству должны быть постоянными проверяющими, осуществляющие проверки подразделений Заказчика на регулярной основе;

- Исполнитель передает Заказчику пофамильно список Инспекторов по качеству не позднее чем за 3 (три) рабочих дня до дня проведения проверки. Дополнительные данные, необходимые для пропуска в подразделения Заказчика, определяются представителем Заказчика.

7.4.6. При проведении проверок не допускается/запрещается некорректное поведение проверяющего по отношению к клиентам и сотрудникам Клуба.

7.4.7. При проведении проверок проверяющим запрещается употребление любых алкогольных напитков.

7.4.8. Все проверки методом «Тайный покупатель» проводятся с использованием скрытой аудиозаписи в формате avi, mp3, mpeg4.

7.4.9. Аудиозапись должна быть непрерывной и хорошо прослушиваться (не должно быть посторонних звуков, «шуршаний», «треска», разговоров проверяющего на личные темы; голоса сотрудника и проверяющего должны быть четко слышны).

7.4.10. На аудиозаписи по результатам визита должно быть зафиксировано:

- вход и выход тайного покупателя из подразделения;
- наименование Клуба;
- наименование/адрес подразделения Клуба;
- дата (формат ДД/ММ/ГГГГ) и местное время проведения проверки;
- все контакты тайного покупателя с сотрудниками клуба;
- иные комментарии проверяющего (при наличии);

7.4.11. На аудио по результатам звонка в контакт-центр Клуба должен быть зафиксирован весь телефонный звонок.

7.4.12. На аудио при проверках интернет-магазина должны быть зафиксированы все контакты тайного покупателя с сотрудниками клуба, а также с курьерами.

7.5. Требования к результатам выполненных проверок

7.5.1. По итогам контрольной проверки тайный покупатель и инспектор по качеству заполняет анкету на Интернет-портале:

- указывает комментарии к отрицательным оценкам и дополнительно указывает общий комментарий к проверке (впечатления/ощущения);

- публикует аудиозапись проверки (только для тайных покупателей);

- прикладывает фотоматериалы, подтверждающие проведение проверки, а также невыполнение стандартов: фото подразделения, фото входной группы, фото прилегающей территории, включая парковки, подъезды к Арене; фото рекламных и информационных материалов, переданных тайному покупателю сотрудником Заказчика в ходе проверки (если материалы выдавались); фото ресепшен; фото точек матчевой торговли; фото фаст-фуда, ресторанов; фото состояния туалетных комнат; фото состояния проходов к сектору; товаров, приобретенных в ходе проверки и иные материалы (по согласованию с Заказчиком).

Прилагаемые фотографии должны быть четкими, соответствовать времени проведения проверки, а также позволять однозначно идентифицировать проверяемое подразделение.

7.5.2. Инспекторы по качеству заполняют анкету на Интернет-портале во время наблюдения.

7.5.3. Работник Исполнителя, на которого возложены функции контроля качества предоставленных материалов по проверке:

- проверяет корректность заполнения всех анкет тайными покупателями и соответствие приложенных материалов требованиям Заказчика;
- прослушивает 100 % аудиозаписей всех проведенных тайными покупателями проверок с целью оценки качества записи и корректности легенды, озвученной проверяющим;
- контролирует наличие комментариев к вопросам анкеты, по которым снижена оценка;
- аннулирует проверки ненадлежащего качества;
- в срок не более 72 часов (3-х) дней с момента проведения проверки публикует анкету на Интернет-портале.

7.5.4. Результат проверки может быть скорректирован при наличии замечаний от Заказчика.

7.5.5. Исполнитель должен дать ответ на комментарий Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней со дня его публикации.

7.5.6. Проверка может быть отклонена уполномоченным представителем Заказчика в случае, если к анкете не приложены артефакты, к анкете приложена некачественная или некорректная (не соответствующая проверке) аудиозапись; приложенные фотоматериалы не соответствуют требованиям Заказчика; разночтения между приложенной к анкете аудиозаписью и оценкой параметров составляют 30 (тридцать) процентов и более; анкета заполнена частично (проверены не все контрольные параметры).

7.5.7. Проверка, проведенная с нарушением требований Заказчика, должна быть аннулирована и проведена повторно в течение 7 (семи) рабочих дней за счет Исполнителя.

7.5.8. Проверка, не состоявшаяся по вине Заказчика, считается холостым визитом и подлежит оплате в размере не более 50% от стоимости визита.

7.6. Требования к проверяющим

- Гражданин РФ;
- Возраст: 20-65 лет;
- Презентабельный внешний вид, грамотная и понятная речь;
- Во время проверки инспектор по качеству должен соблюдать деловой стиль одежды;
- Проверяющий не является знакомым или родственником кого-либо из сотрудников ООО «Хоккейный клуб «Авангард», Ассоциации «ХК Авангард», ООО «Арена», ООО «Арена-инжиниринг»;
- Тайный покупатель и инспектор по качеству имеют представление о ХК «Авангард».

7.7. Требования к системе подготовки и обучения проверяющих и контролеров (сотрудников Исполнителя, проверяющих корректность проверок, публикуемых на Интернет-портале)

7.7.1. Все проверяющие и инспекторы по качеству до начала проверок должны пройти соответствующее обучение и обязательное тестирование на знание методики проведения контрольных проверок в соответствии с требованиями Заказчика. За организацию и проведение обучения отвечает Исполнитель;

7.7.2. Заказчику предоставляется возможность контроля прохождения тренингов с проверяющими и инспекторами по качеству (личное присутствие/конференц-коллы).

7.7.3. Инспекторы по качеству проходят дополнительный инструктаж и проверку знаний у ответственного представителя Заказчика перед каждой проверкой.

7.8. Требования к Интернет-порталу Исполнителя

7.8.1. Для работы в Проекте со стороны Исполнителя должен быть предоставлен интерактивный портал (сайт), на котором будут опубликовываться результаты всех выполненных проверок и формироваться отчетность.

7.8.2. На портале должны быть реализованы следующие возможности:

- поиск и сортировка проверок по номеру анкеты, наименованию подразделения и т.д.;
- выгрузка анкет с результатами проверки в форматах pdf и Excel;
- просмотр анкеты с артефактами и ссылкой на аудиозапись в одном окне;
- формирование отчетов в Excel, PDF, TIF;
- построение графиков, диаграмм;
- автоматическая отправка уведомлений на электронные адреса представителей Заказчика о публикации результатов/внесении корректировок/аннулировании проверок на портале;
- двусторонняя интерактивная подача комментария/претензии к выполненной проверке (ведение обратной связи);
- аналитика по сценариям, блокам, разделам и вопросам анкеты;
- просмотр статуса выполнения объема услуг и отработки комментариев от подразделений.

7.8.3. Исполнитель обязан предоставить Заказчику доступ к Интернет-порталу не позднее 5 (пяти) календарных дней до начала проверок посредством передачи ссылки по электронной почте. Логин и пароль для входа в Личный кабинет должны быть уникальными для каждого уполномоченного представителя. Количество уполномоченных представителей и соответствующее количество доступов в Личный кабинет определяется Заказчиком.

7.8.4. К данным Заказчика и его работников, размещенным на Интернет-портале, не должен быть открыт доступ иным лицам кроме Исполнителя и Заказчика.

7.9. Предоставление отчетности по проекту

№	Вид отчетности	Формат отчета	Регулярность предоставления отчетов
1	Онлайн-доступ представителям Заказчика в базу данных анкет, заполненных по результатам проверок	Интернет-портал с возможностью выгрузки анкет в форматах pdf, excel и tif	в on-line режиме
2	Отчетность по результатам проведенных проверок в разрезе подразделений и параметров анкеты	Отчеты в Excel	в on-line режиме
3	Другие рабочие материалы, полученные в ходе Исследования	В формате, запрошенном Заказчиком	По запросу Заказчика
4	Статистический отчет по итогам отчетного периода	В формате excel в соответствии с требованиями Заказчика к формированию отчетности	Ежеквартально

7.10. Требования к предоставлению отчетности

7.10.1. Статистический отчет должен предоставляться Исполнителем в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания отчетного периода в формате сводной статистической таблицы и должен содержать итоговый результат каждого направления, подразделения за отчетный период, а также в разрезе сценариев, разделов и вопросов Анкеты. Отчет формируется нарастающим итогом за весь период проверки. Статистический отчет необходим для сверки полученных результатов с данными Интернет-портала.

7.10.2. Ежеквартально Исполнителем проводится устная презентация результатов проверок за отчетный период для Заказчика.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА:

8.1. Исполнитель гарантирует, что:

- качество оказываемых услуг будет надлежащим, оказываемые услуги будут соответствовать общепринятым правилам, нормам и требованиям Российской Федерации;
- методы и формы оказания услуг/выполнения работ также, как и применяемые методики, являются добросовестными, отвечают требованиям Заказчика к качеству и содержанию результатов услуг, отвечают требованиям законодательства, в том числе о защите персональных данных, об интеллектуальной собственности, и других нормативно-правовых актов;
- в процессе оказания услуг/выполнения работ не будут использованы запрещенные или ограниченные к использованию методы и информация;
- выполнение Исполнителем обязательств не приведет к нарушению авторских, смежных или любых других прав третьих лиц, включая гарантию наличия согласия на обработку персональных данных лиц, информация о которых может как использоваться при оказании услуг/выполнении работ, так и содержаться в отчетной документации;
- у Исполнителя имеется необходимое для качественного и своевременного выполнения работ количество персонала, оборудования, ПО и иных ресурсов.

8.2. Исполнитель в случае привлечения к исполнению Договора третьих лиц гарантирует заключение договора или договоров на оказание услуг в рамках исполнения обязательств по настоящему Договору с условием, обеспечивающим приобретение Исполнителем исключительных прав на результаты интеллектуальной деятельности для передачи Заказчику.

9. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕТЕНДЕНТАМ:

- 9.1. Возраст организации – не менее 3 (трех) лет;
- 9.2. Наличие опыта оказания аналогичных услуг – не менее 3 (трех) лет;
- 9.3. Наличие портфолио.

10. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

- 10.1. Стоимость предложения;
- 10.2. Портфолио.

**Главный специалист по контролю
качества сервисов**



М.Ю. Поклад