

ДЕКЛАРАЦИЯ «ПРАВО ГОЛОСА»

ПРЕАМБУЛА: ПОЧЕМУ МЫ ПИШЕМ ЭТО ПИСЬМО

Компании обычно пишут инструкции. Мы пишем это признание.

За годы проектирования и производства котельного оборудования мы усвоили одну простую истину: идеальных машин не существует. Есть только машины, за которыми внимательно следят. И самый ценный инструмент контроля — это не наш внутренний отдел качества и не сертифицированные лаборатории. Это ваше внимание, ваша забота и ваша готовность сообщить нам, что что-то пошло не так.

Слишком часто в деловом мире жалоба воспринимается как агрессия или как досадное неудобство. Клиента «управляют», убеждают, что он неправ, или переводят из отдела в отдел. Мы считаем такой подход не просто неуважительным — мы считаем его пагубным для нашей собственной эволюции.

Поэтому мы торжественно провозглашаем настоящую Декларацию. Это не раздел в руководстве пользователя. Это наш этический принцип.

СТАТЬЯ 1. БЕЗУСЛОВНОЕ ПРАВО

Каждое физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Boilte — будь то конечный потребитель, проектный институт, монтажная компания, сервисный партнер или даже поставщик компонентов, — имеет безусловное право быть услышанным.

Это право не зависит от:

- Истек ли гарантийный срок;
- Был ли котел приобретен напрямую у нас или у дилера;
- Является ли претензия, по вашему мнению, «достаточно обоснованной».

Ваш голос имеет значение просто потому, что вы являетесь частью экосистемы Boilte.

Мы не фильтруем обращения по статусу или важности. Каждое слово имеет вес.

СТАТЬЯ 2. ЖАЛОБА КАК ИНВЕСТИЦИЯ

Мы меняем парадигму мышления. В Boilte мы официально перестаем использовать слово «проблема» применительно к обращениям клиентов. Отныне это «Сигнал к улучшению». Почему?

Когда вы указываете нам на недостаток — будь то царапина на корпусе, неясный пункт в паспорте или серьезный отказ узла, — вы тратите свое личное время. Вам было бы проще промолчать и просто больше никогда не покупать наше оборудование. Но вы тратите свои ресурсы, чтобы сообщить нам об этом.

Это не требование возмещения убытков. Это инвестиция в наше будущее. Вы вкладываете в нас свои знания и опыт эксплуатации, чтобы мы могли стать лучше. Мы рассматриваем каждый такой сигнал как форму бесплатной помощи, за которую мы должны быть благодарны, даже если эмоционально эта помощь преподносится в жесткой форме.

Мы не обижаемся на критику. Мы учимся на ней.

СТАТЬЯ 3. ИММУНИТЕТ ИСТОЧНИКА

Мы гарантируем, что предоставление негативной обратной связи никогда не приведет к ухудшению условий сотрудничества, попыткам «судиться» или давлению.

Более того, Boilte действует по принципу «Иммунитет источника»:

- Если клиент указывает на дефект, ему не может быть отказано в будущем обслуживании.
- Если партнер указывает на нашу ошибку в логистике или документации, его рейтинг в нашей системе не снижается, а повышается.
- Если поставщик честно предупреждает нас о возможном дефекте в своей партии материалов до того, как мы его обнаружим, — это считается актом добросовестности, за который мы его поощряем.

Честность вознаграждается. Всегда.

СТАТЬЯ 4. ПУТЬ ГОЛОСА

Мы обязуемся сделать путь вашего голоса прозрачным. Каждое обращение, поступившее через специальный канал связи (voice@boilte.com или через форму на сайте), получает уникальный номер отслеживания.

Вы имеете право знать, на каком этапе рассмотрения находится ваш «сигнал»:

Этап	Что происходит
1. Регистрация	Мы вас услышали. Обращение принято и зарегистрировано в системе.
2. Анализ	Инженеры исследуют, действительно ли это наша зона ответственности. Проводится диагностика, изучение документации, при необходимости — выезд на объект.
3. Решение	Мы предлагаем вариант: исправление, компенсация, обновление документации, замена узла.
4. Внедрение	Ваш сигнал запущен в работу — изменен технологический процесс, переобучен персонал, скорректирована инструкция.

Вы получаете уведомление на каждом этапе. Никакой «черной дыры», куда исчезают обращения.

СТАТЬЯ 5. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ НА ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

Цинизм многих компаний заключается в том, что они собирают отзывы, но никогда не сообщают клиенту, что изменилось благодаря им. Мы нарушаем это правило.

Если благодаря вашему сигналу мы меняем конструкцию узла, перепишем регламент или меняем поставщика, мы обязуемся уведомить вас об этом.

Вы получите письмо:

«Благодаря вашему обращению №..., мы... Спасибо, что делаете Boilte лучше».

Ваш вклад не остается незамеченным. Вы становитесь соавтором нашего развития.

СТАТЬЯ 6. ДОСТУП К РУКОВОДСТВУ

Мы осознаем, что иногда бюрократическая машина перемалывает даже самые ценные сигналы. Поэтому настоящая Декларация устанавливает «Право окончательной апелляции».

Если вы считаете, что ваше обращение не было услышано на уровне сервисного отдела или отдела качества, вы имеете право обратиться напрямую к Генеральному директору или Техническому директору Boilte.

Прямые адреса для связи:

- ceo@boilte.com — Генеральный директор
- cto@boilte.com — Технический директор

Эти адреса опубликованы и доступны. Ни один сотрудник не имеет права блокировать эти обращения или критиковать вас за их использование.

Эскалация — это не наказание. Это право, которое мы вам даем.

СТАТЬЯ 7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ОБРАЩЕНИЯ

Мы гарантируем полную конфиденциальность вашего обращения.

- Ваши контактные данные не передаются третьим лицам без вашего согласия.
- Вы можете сообщить о проблеме анонимно (через форму на сайте без указания личных данных).
- Ни один сотрудник Boilte не имеет права разглашать факт вашего обращения или его содержание без вашего разрешения.

Ваша безопасность и спокойствие — наш приоритет.

СТАТЬЯ 8. СРОКИ РЕАГИРОВАНИЯ

Мы устанавливаем четкие сроки реагирования на каждый «Сигнал к улучшению»:

Действие	Срок
Подтверждение получения обращения	1 рабочий день
Первичный анализ и предварительный ответ	5 рабочих дней
Полное расследование и предложение решения	15 рабочих дней (для сложных случаев — до 30)
Уведомление о внедрении изменений	После фактического внедрения
Мы не затягиваем сроки. Ваше время — наш ресурс.	

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: СПАСИБО ЗА КРИТИКУ

Уважаемый контрагент, мы не носим розовые очки. Мы знаем, что наш продукт — это сложная инженерная конструкция. В нем могут быть ошибки. Могут быть сбои в нашей логистике. Могут быть опечатки в нашей документации.

Но мы хотим, чтобы вы знали: когда вы указываете нам на это, вы не создаете нам проблему. Вы даете нам шанс стать более честными и более профессиональными.

В мире, где все боятся жалоб, мы провозглашаем право на них.

- Говорите. Мы слушаем.
- Критикуйте. Мы меняемся.
- Возвращайтесь. Мы становимся лучше.

С уважением и готовностью слушать,
Коллектив разработчиков Boilte