



 СЕРВИС - НЕДВИЖИМОСТЬ

**Межрегиональная отраслевая Премия
«Управляющий многоквартирным домом
2023 года»**

**Изменение форм организации
взаимодействия с
собственниками помещений
в МКД**

**Участник:
АО «Сервис-Недвижимость»**



О КОМПАНИИ



Образована в 2007 году в составе Группы «Эталон».



Предоставляет полный пакет услуг по управлению и обслуживанию многоквартирных жилых домов и объектов нежилого фонда.



Управляет жилыми комплексами в 13 административных районах Санкт-Петербурга.



Офисы управляющей организации открыты в каждом обслуживаемом жилом комплексе.



Более 500 профессиональных сотрудников для качественного и своевременного оказания услуг и обслуживания жилых комплексов.



Отсутствие задолженности перед ресурсоснабжающими организациями.

17 ЛЕТ УСПЕШНОЙ РАБОТЫ В СФЕРЕ ЖКХ



В управлении и эксплуатации:

- **120** МКД
- **14** коммерческих объектов
- **16** паркингов



Свыше **5 000 000 кв. м**
недвижимости в управлении и
обслуживании



68 500
лицевых счетов



Победитель федеральной
профессиональной премии
URBAN AWARDS 2021
в номинации
«Лучшая управляющая
компания в комфорт-классе»



Победитель Межрегиональной
отраслевой Премии
«Управляющий многоквартирным
домом 2022 года»
в номинации «Альтернативные виды
работ (услуг), реализуемые
управляющей компанией для
собственников помещений в МКД»



Генеральный директор
АО «Сервис-Недвижимость»
Дюмин Н.И. имеет
квалификацию 16.01800.06
Руководитель организации по
управлению многоквартирными
домами (7 КУ)

УДОБНЫЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ С ЖИТЕЛЯМИ

ПРИНИМАЕМ ОБРАЩЕНИЯ, ИНФОРМИРУЕМ И ОТВЕЧАЕМ НА ВОПРОСЫ ЖИТЕЛЕЙ В УДОБНЫХ ДЛЯ НИХ КАНАЛАХ СВЯЗИ

- Мобильное приложение «МОЙ ДОМ ЭТАЛОН»
 - Личный кабинет собственника (веб-кабинет)
 - Контакт-центр – единая круглосуточная диспетчерская служба
 - Сайт компании
 - Электронная приемная: получение, обработка, подготовка ответов и анализ поступивших обращений жителей на электронную почту управляющей компании
 - Брендированные информационные стенды и видеоз экраны в парадных
- Официальная группа в социальной сети ВКонтакте
 - 50 Телеграм-каналов, охватывающих все жилые комплексы
 - Регулярные приемы управляющих
 - Рабочие встречи с руководством компании и профильными специалистами
 - Встречи с новоселами
 - Рабочие встречи с советами домов и инициативными группами

Каждый житель может выбрать для себя удобный способ общения с управляющей компанией.
Мы всегда открыты для конструктивного диалога с собственниками.

ЕДИНАЯ КРУГЛОСУТОЧНАЯ ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА. РАБОТА С ЗАЯВКАМИ ЖИТЕЛЕЙ



Все наши МКД подключены к единой круглосуточной диспетчерской службе, которая включает интегрированные между собой сервисы:



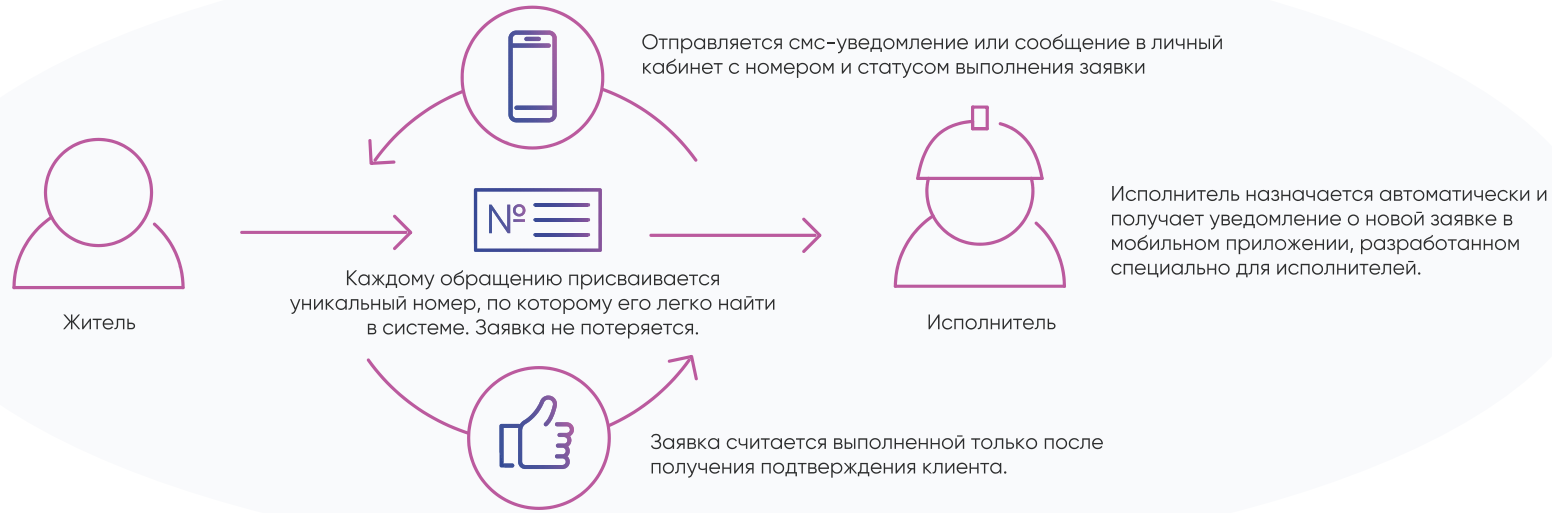
Контакт-центр



Веб-кабинет



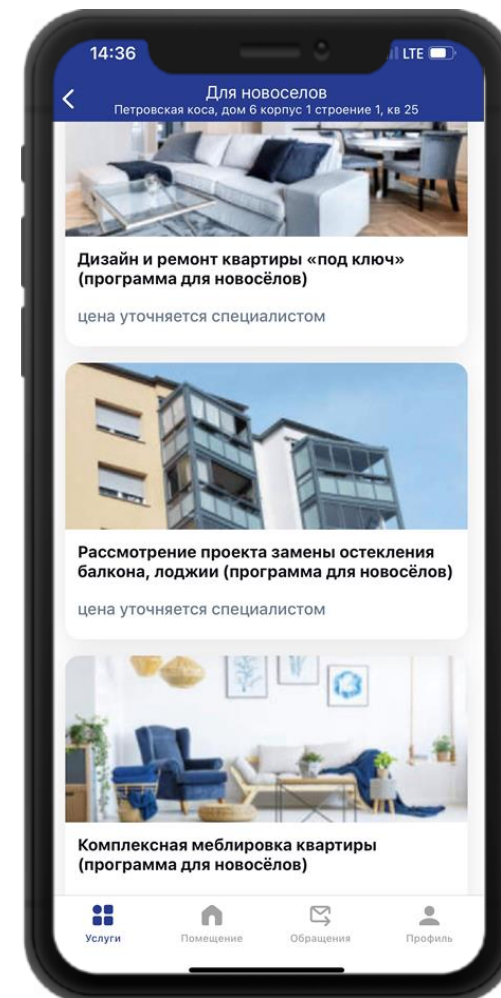
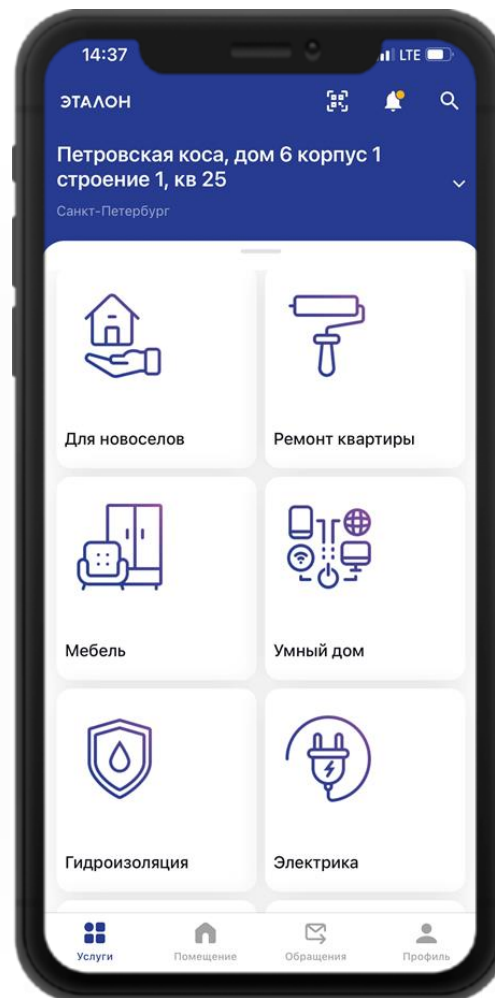
Мобильное приложение



- Работа с заявками автоматизирована. Это позволяет не потерять ни одну заявку.
- В целях улучшения качества обслуживания все телефонные разговоры с операторами контакт-центра записываются. Мы контролируем прием и выполнение каждой заявки.
- После выполнения заявки операторы связываются с жителями для получения обратной связи и контроля качества выполнения каждой заявки. Жители оценивают заявки по пятибалльной шкале, а также могут оставить свои комментарии.
- Заявки с оценкой ниже 4 разбираются на регулярных рабочих совещаниях, а комментарии, которые оставили клиенты, используются при планировании необходимых изменений и улучшения сервиса.

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ «МОЙ ДОМ ЭТАЛОН»

- Подача заявок
- Выбор и заказ дополнительных услуг
- Передача показаний приборов учета
- Оплата квитанций ЖКУ
- Отслеживание начислений и истории платежей
- Получение оповещений от управляющей организации
- Чат с управляющей организацией
- Возможность оценить качество выполненной заявки



ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАЯВОК ЗА 2023 ГОД

Поступило заявок через
контакт-центр и
мобильное приложение

137 321

Выполнено заявок

98%

Заявок в работе по
состоянию на
28 декабря 2023

2%

120
ДОМОВ

МЫ РАБОТАЕМ ДЛЯ ВАС
24/7

28 163

Жителей опрошено
для контроля качества
выполнения заявок

Средняя оценка по
выполненным заявкам

4.74

Оценок «хорошо» и
«отлично»

94%

ОЧНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЖИТЕЛЯМИ. РАБОЧИЕ ВСТРЕЧИ

- С момента заселения нового дома в центре заселения работает управляющий, который знакомится с новоселами и помогает решить все вопросы связанные с обслуживанием дома.
- Перед началом заселения МКД управляющая компания проводит рабочие встречи с новоселами, где рассказывает о процедуре приемки квартиры, особенностях дома, своей работе и услугах.
- В каждом жилом комплексе открыт офис управляющей компании, где работает команда управления МКД, включающая управляющего, помощников, инженера, сантехников, электриков и рабочих по комплексному обслуживанию. Количество сотрудников зависит от площади жилого комплекса и количества квартир.
- У жителей всегда есть возможность лично пообщаться с управляющим, профильными специалистами и руководством компании. У управляющих и руководства есть личные приемы жителей. Мы также организуем рабочие встречи с Советами домов и инициативными жителями в ЖК, чтобы совместно оперативно решить все вопросы, связанные с обслуживанием МКД.
- Мы проводим общие собрания собственников (ОСС) как в очной, так и в заочной форме. За 2023 год мы провели 60 ОСС.



КОММУНИКАЦИЯ В МЕССЕНДЖЕРАХ И СОЦСЕТЯХ



Группа управляющей компании
в соцсети ВКонтакте

- > 8 000 Подписчиков
- > 270 Постов за 2023 год
- > 2 780 Комментариев за 2023 год

Социальные сети позволяют активно общаться с жителями, обсуждать важные для дома вопросы, проводить опросы мнений по различной тематике, размещать оперативные объявления, делиться новостями дома и полезной информацией из жилищно-коммунальной сферы.

Присутствие в социальных сетях сделало работу управляющей компании более открытой и понятной для жителей.

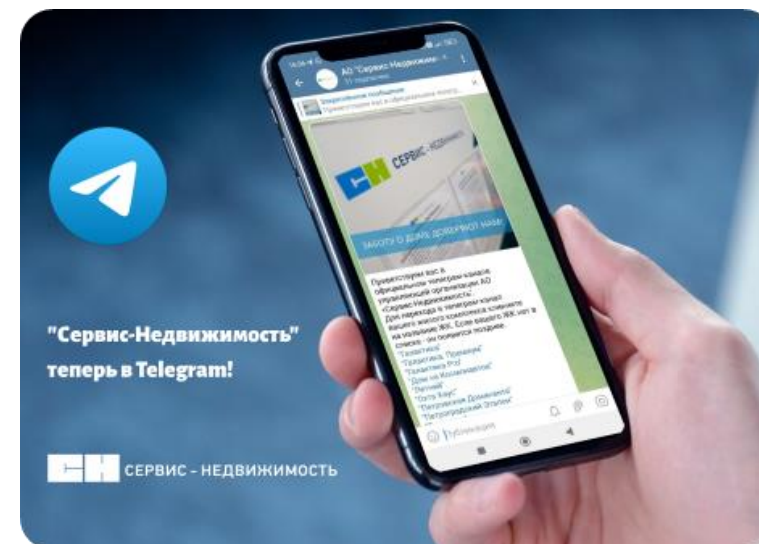


50

Telegram-каналов,
охватывающих
все жилые комплексы

- > 15 000 Подписчиков
- > 10 600 Постов за 2023 год

Ежедневное информирование о выполненных работах и новостях дома, чат с сотрудниками управляющей компании



МЕРОПРИЯТИЯ

Важной частью нашей работы является создание доверительных отношений между управляющей компанией и клиентами, жителями наших домов, а также формирование соседского комьюнити.

Мы поддерживаем культуру добрососедства и проводим мероприятия, которые помогают жителям узнать нас с неформальной стороны и пообщаться на темы, не связанные с ЖКХ, а также познакомиться с соседями и в комфортной обстановке обсудить вопросы, не вызывающие стресса и споров.

Примеры мероприятий:

- Традиционные праздники: новогодние елки, Масленица, День Победы, День знаний и День защиты детей
- Субботники
- Спортивные соревнования
- Тематические фотоконкурсы в наших группах в социальных сетях
- Конкурсы стихов/песен
- Дни цветов в ЖК

Мы предлагаем поводы для общения за рамками формального взаимодействия между управляющей компанией и собственниками

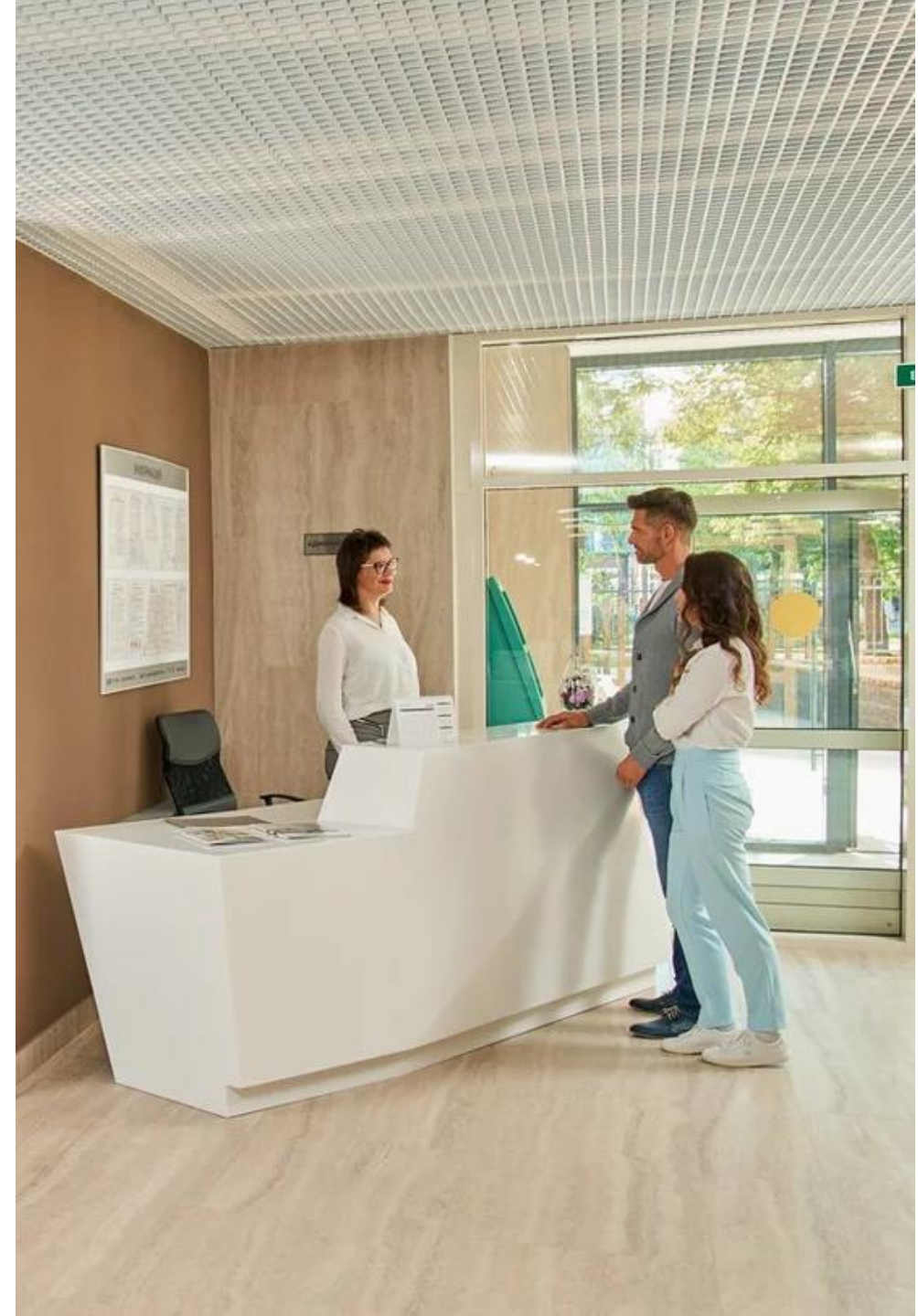


МЕРОПРИЯТИЯ В ЖИЛЫХ КОМПЛЕКСАХ



НАЛАЖЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ С ЖИТЕЛЯМИ – НАШЕ ПРЕИМУЩЕСТВО

- Принимаем обращения жителей в удобных для них каналах связи
- Оперативно реагируем на обращения. Вникаем в детали. Вежливо и уважительно общаемся с жителями
- Для удобства жителей создали мобильное приложение и открыли Телеграм-канал для каждого жилого комплекса
- Собираем обратную связь и работаем над исправлением замечаний
- Не теряем заявки и контролируем качество исполнения
- Рассказываем о работе УК и отвечаем подробно на вопросы жителей
- Создаем атмосферу добрососедства и помогаем улучшать среду проживания



КОНТАКТЫ

АО «Сервис-Недвижимость»

Центральный офис: +7 (812) 348-34-59

Диспетчерская служба: +7 (812) 671-01-74

Email: uksn@etalongroup.com

Сайт: uksn.ru

Санкт-Петербург, Богатырский пр., д. 2
(м. Пионерская)

Валерия Николаева, директор службы
информационно-цифровых технологий
и сервисных услуг

+7 921 741 31 00

valeriya.nikolaeva@etalongroup.com

