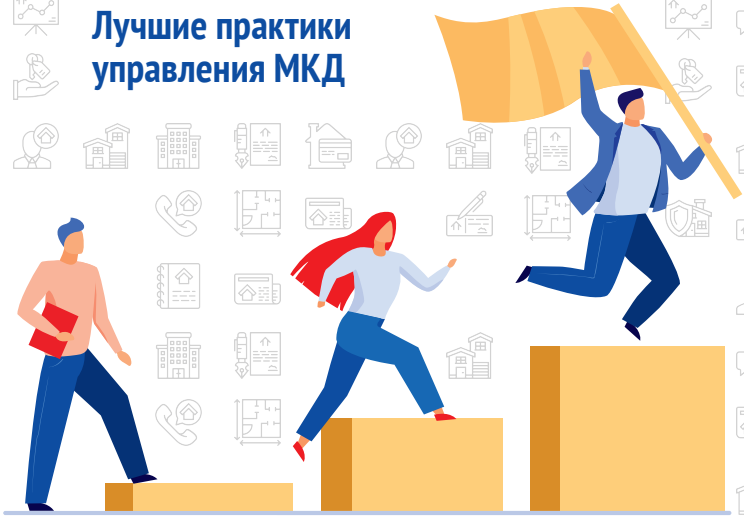
Ассоциация профессиональных управляющих недвижимостью

Лидер перемен

РосКвартал

СБОРНИК

Лучшие практики управления МКД



Издательство РосКвартал 2021

Оглавление

Оглавление 1

Вступление 3

Работа с жителями 5

Платформа для коммуникации с жителями МКД 6

Журнал для жителей МКД 8

Онлайн-собрание через YouTube 9

Живые встречи с жителями МКД 12

На связи 24/7 13

Цифровизация 15

«Умный житель» 16

Видеоконференция с места аварии 17

«Мажордом» 18

Онлайн-собрание 20

Постоянный контакт 21

Комфортная и безопасная среда 23

Безопасный двор 24

Общение через инфографику 26

Велопарковки и колясочные 28

На связи в сложной ситуации 30

Высокий стандарт безопасности 31

Организация работы по управлению МКД 34

Постоянное саморазвитие 35

Стандартный бизнес-процесс 36

Бесхозяйные сети 38

Кадровый резерв 39

Работа с должниками 41
Лифты «Квартала Новаторов» 41
Автоматическая уборка 44

Инженерные решения 45

Ювелирная настройка отопительной системы 46
Удалённое управление теплоснабжением и ГВС 47
Продлить срок службы оборудования 48
Газовая безопасность 49
Автоматическая передача данных 50

Энергоэффективность 52

Солнечная энергия 53
Поддержка государства 55
Солнце «светит» в подъездах 56
Экономные лифты 57

Социально значимые инициативы 59

Азбука потребления 60
Экология, экономия и благотворительность 62
Социальная миссия: 3 в 1 63

Дополнительные услуги 65

Чистая вода 66
«Умные холодильники» в доме 67
Другой бизнес 70
Сервис высокого уровня 71

Заключение 73

Без кого этот сборник не получился бы 74

Вступление

Уважаемый коллега!

Вы держите в руках сборник «Лучшие практики управления МКД». Мы надеемся, что он принесёт вам пользу и позволит по-новому взглянуть на процесс управления многоквартирными домами.

В основу сборника легли работы, представленные на первый Всероссийский конкурс лучших практик управления МКД «Лидер перемен», который в 2020 году провела Ассоциация профессиональных управляющих недвижимостью «Р1» при поддержке информационного портала «РосКвартал».

Благодаря конкурсу многие управляющие многоквартирными домами смогли заявить о себе и поделиться своим опытом. Участники представили на суд жюри лучшие практики, которые положительно повлияли на жизнь в МКД и на работу самих управляющих, позволили сэкономить ресурсы или подняться на новый уровень развития.

Возможно, что-то из представленных решений уже работает в ваших МКД, а возможно вы найдёте подход, который решит ваши текущие задачи и позволит работать эффективнее.

Мы надеемся, что этот сборник вдохновит вас и поможет придумать и реализовать что-то совершенно новое. Мы уверены, работа по управлению МКД – это бесконечное поле для творчества и развития.

Приятного прочтения!

Редакция РосКвартала

Мы разделили сборник на **8 разделов**:

Работа с жителями – здесь собраны идеи улучшения коммуникации с собственниками помещений МКД и повышения уровня сервиса.

Цифровизация – цифровые решения в работе управляющих многоквартирными домами.

Комфортная и безопасная среда – решения для организации комфортного и безопасного пространства в МКД и на прилежащей территории.

Организация работы – идеи, позволяющие сделать бизнес-процессы эффективнее.

Инженерные решения – технические решения, которые позволяют грамотно эксплуатировать и обслуживать инженерные системы МКД.

Энергоэффективность – всё то, что помогает экономить энергетические ресурсы и рационально их использовать.

Социально значимые инициативы – инициативы и проекты, направленные на благотворительность и сохранение экологии.

Дополнительные услуги – креативные решения по расширению спектра дополнительных услуг для жителей МКД и не только.

Работа с жителями

Работа любого управляющего многоквартирным домом – это, в первую очередь, общение с жителями дома и собственниками помещений. Очень важно правильно выстроить коммуникацию, которая складывается из многих составляющих: аварийно-диспетчерская служба, работа с обращениями, личный приём.

Открытая, общительная компания вызывает доверие и у старых, и у потенциальных клиентов.

В этом разделе собраны идеи, которые направлены на выстраивание конструктивных отношений с жителями домов и повышение их лояльности.

Платформа для коммуникации с жителями МКД

Главной задачей компании УЖКК «Электрощит» из Самары стало изменение отношения к сфере ЖКХ и её сотрудникам. Для этого компания начала вести блог в соцсетях («ВКонтакте», Facebook, Twitter, Instargam).

Была выбрана интересная стратегия – отчёты о выполненных работах разбавили постами о работниках ЖКХ и их буднях, о том, чем живёт команда компании. Сотрудники управляющей компании не стесняются давать интервью и отвечать на вопросы, появляется больше их портретов. Жители должны понимать – для них работают люди. Это профессионалы и высококлассные специалисты, влюблённые в своё дело. Истории дворников, слесарей, уборщиков управляющей компании не раз попадали даже в местные издания.

В каждой соцсети находится аудитория со своими интересами. Самые активные – в Instargam и «ВКонтакте». В Instargam наиболее популярны зрелищные видео работы слесарей. Пользователи «ВКонтакте» предпочитают статьи и полезные материалы.

Жители быстро и легко могут узнать, какие работы и в какой период включены в план по текущему ремонту, сориентироваться, к каким специалистам и в какое время обращаться по интересующим их вопросам.

Пресс-секретарь организации подбирает и адаптирует публикации для каждого канала: фото и видео-контент создаётся для них ежедневно – 5 дней в неделю.

Видя открытость компании и отношение ее работников к делу, жители домов с большим доверием и уважением относятся к их работе.

Фото из соцсетей УЖКК «Электрощит»

Журнал для жителей МКД

ТСН «Заречная 32» из г. Балашиха также поставило своей целью формирование новой культуры управления коммунальным хозяйством и культуры взаимоотношения с жителями МКД.

Одним из ярких шагов в этом направлении стал запуск уникального для Балашихи проекта – выпуск собственного коммунального вестника «На Заречной». Предполагается, что выпуск таких изданий о коммунальном хозяйстве дома станет регулярным.

Первый выпуск журнала содержит годовой отчёт ТСН о проделанной работе, разбор особенностей перехода на прямые договоры с ресурсоснабжающими организациями в Балашихе, памятки о том, как и куда правильно передавать показания приборов учёта и к кому обращаться с вопросами, а также какую юридическую работу провело ТСН за год.

Кроме того, поскольку первый номер журнала вышел в декабре 2020 года, в нём есть актуальные рекомендации о том, как встретить Новый год и безопасно провести праздники во время пандемии новой коронавирусной инфекции.

ТСН заинтересована в том, чтобы жители были информированы о разных аспектах работы, которую ведёт товарищество, вовремя получали развёрнутые отчёты, а также получали актуальные и полезные советы.

Это поможет не только повысить прозрачность схем управления и отчётности товарищества, но и наладить обратную связь с жителями.

С Новым годом!

Уважаемые жители!

Поздравляем Вас с наступающим Новым годом. Новый год – праздник волшебства, всеми любимый и всеми ожидаемый. Он всегда несет в себе надежду на лучшее, надежду на хорошие перемены.

Пусть Новый год принесет Вам в подарок благополучие, воплощение мечты и надежду на успешное будущее. Пусть успех будет верным Вашим спутником во всем.

Мы сделаем все, чтобы в новом году Вам было комфортно и безопасно у себя дома.

Желаем Вам мира, терпения, согласия, добра и удачи, семейного счастья! С Новым годом!

С уважением, ваша управляющая организация ТСН «Заречная 32»

НА ЗАРЕЧНОЙ

Коммунальный вестник

Журнал № 1-4 (2020)

Читайте в номере:

- ТСН «Заречная 32». Годовой отчет о проделанной работе ..... стр. 3
- Переход на прямые договоры с ресурсоснабжающими организациями. Балашихинский особый путь: пытаемся в нем разобраться..... стр. 13
- Памятки о том, как и кому передавать показания приборов учета, куда звонить при возникновении проблем? ..... стр. 16
- Юридическая работа ТСН «Заречная 32»: главное за 2020 год..... стр. 18
- Рекомендации о том, как безопасно встретить Новый год и провести праздники в период пандемии ..... стр. 19

Коммунальный вестник «На Заречной»

Онлайн-собрание через YouTube

Управляющая компания из г. Кирова «Азбука быта» успешно применяет современные технологии, в том числе – в выстраивании коммуникации с жителями домов.

Ситуация с COVID-19 и запрет на проведение ОСС подтолкнули УК к организации общих собраний собственников через YouTube. Это был один из первых таких экспериментов в России.

У «Азбуки быта» уже был опыт проведения собраний с коллективом в YouTube: здесь есть возможность задавать вопросы, видеть количество просмотров и нет ограничений по времени трансляции и количеству участников.

Ссылка на трансляцию собрания была размещена на сайте УО, а также отправлена собственникам через оповещения в мобильном приложении. Пройдя по этой ссылке, житель попадал на онлайн-трансляцию.

Вопросы поступали в мобильное приложение и транслировались на слайдах в YouTube. По окончанию собрания по повестке дня генеральный директор организации Татьяна Дёмина, которая и проводила собрание, лично ответила на поступившие вопросы, а модератор отвечал в YouTube письменно сразу онлайн.

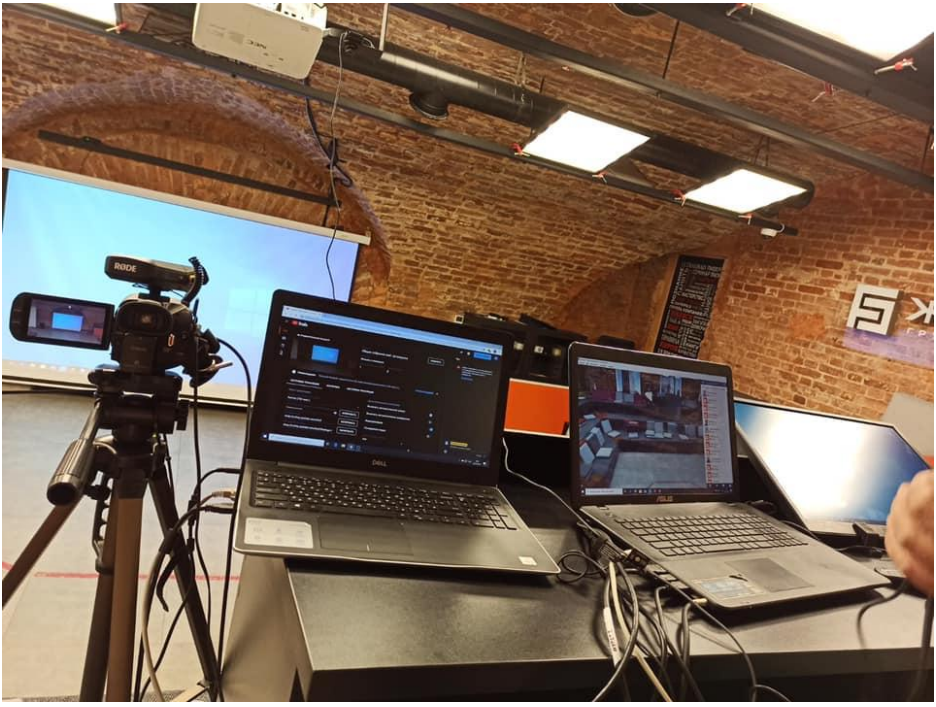
Генеральный директор ООО «Азбука быта» Татьяна Дёмина

Таким образом компания провела два очно-заочных собрания. Первое собрание прошло в новом 124-квартирном доме, второе – в новостройке, насчитывающей 66 квартир.

Большое внимание было уделено оповещению собственников – управляющая компания каждого собственника лично по телефону, в социальных сетях и в мобильном приложении.

Голосование происходило стандартным способом: в подъездах и около офисов компании были установлены ящики для приёма бюллетеней. Также заполненные решения можно было передать через приходящих в МКД инженеров. Был организован приём и в самих офисах – с необходимыми в период пандемии коронавируса ограничениями и мерами защиты.

По сравнению с традиционным собранием компания потратила меньше времени на подготовку и само проведение ОСС.



Техническая сторона проведения собрания онлайн

Живые встречи с жителями МКД

Цель управляющей компании «Богдановичская» – выстраивать партнерские, доверительные взаимоотношения с жителями многоквартирных домов.

Команда УК «Богдановичская»

Сотрудники компании регулярно организуют различные праздники с играми на открытом воздухе для детей и взрослых. Например, были проведены масленичные гуляния. Такие праздники объединяют соседей, дают им возможность весело провести время вместе и лучше познакомиться.

Кроме развлекательных мероприятий, компания проводит обучающие семинары и живые встречи в формате круглых столов с представителями и специалистами компании, где жители домов могут задать интересующие вопросы о жилищно-коммунальном хозяйстве и получить разъяснения.

Чтобы информировать жителей о работе компании, регулярно выпускается крупный тираж (2000 экземпляров) информационного бюллетеня «В помощь собственникам и нанимателям многоквартирных домов».

В нём размещается вся необходимая информация: отчёт о выполнении работ по содержанию и ремонту общего имущества, отчёт о потреблении энергоресурсов, отчёт о финансово-хозяйственной деятельности, отчёт о работе по взысканию дебиторской задолженности за ЖКУ, а также план текущего ремонта общего имущества для каждого многоквартирного дома и программа энергосбережения.

Такой открытый и живой диалог, безусловно, приносит пользу взаимоотношениям жителей и управляющей компании.

На связи 24/7

Для компании «Диалог» из г. Нижневартовска – управлять домом, значит сотрудничать с жителями, совместно обсуждать и решать вопросы, возникающие в процессе обслуживания дома.

Именно поэтому компания сделала всё, чтобы быть на связи с жителями в режиме 24/7. Собственникам доступен круглосуточный телефон и мобильное приложение, в котором можно написать, если нужна помощь сантехника, электрика, сломался лифт или просто есть вопрос к УК. Все заявки будут оперативно приняты и сразу же направлены в работу.

Для создания конструктивного диалога с собственниками созданы странички в социальных сетях. Только за 2020 год компания получила таким способом и обработала более тысячи обращений.

Даже если собственник не прав, важно сохранить с ним добрые отношения: выслушать, постараться понять его позицию, если она ошибочна – объяснить это, не вступая в конфликт.

Все сотрудники компании имеют своим приоритетом выслушать и своевременно отреагировать на каждое обращение, поступившее через официальный сайт, в социальных сетях, в чате в Viber, который есть у каждого дома, а также через мобильное приложение «Домопульт». Жители могут напрямую задать вопрос специалистам и сразу получить ответ. Компания же получает возможность быстро отреагировать на замечания и устранить их.

Это позволяет компании быть в курсе настроений жителей, их проблем и выстраивать с ними ровные партнёрские отношения.

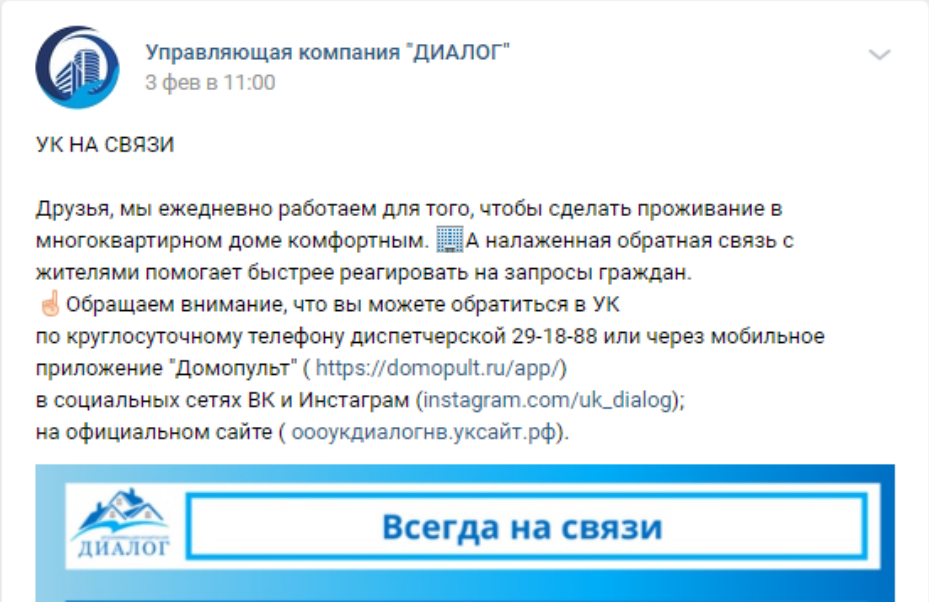


Фото из соцсетей УК «Диалог»

Онлайн-сервис «АДС на 100%»

Современная электронная диспетчерская
для вашей управляющей организации
по всем требованиям законов и ГОСТов

https://dispatch.roskvartal.ru

Упростите работу своей аварийно-диспетчерской службы
с помощью всего одной программы

С помощью «АДС на 100%» сотрудники управляющих организаций смогут:

- оперативно реагировать на заявки и жалобы жителей домов
- вести удобный электронный журнал заявок и аварийных отключений
- передавать исполнителям заявки для получения в мобильном приложении, по СМС или PUSH-уведомлением на компьютер
- равномерно распределять нагрузку на сотрудников
- контролировать ход выполнения заявки и её результат
- вести запись телефонных разговоров с помощью современной цифровой телефонии
- обмениваться данными с ГИС ЖКХ
- формировать аналитические отчёты
- разграничивать роли пользователей, чтобы каждый из них видел только нужные для работы данные

Онлайн-сервис «АДС на 100%» работает с любого браузера и интегрирован со всеми популярными цифровыми АТС.

Устанавливать дополнительные программы не нужно.

При технических сбоях в работе оборудования УО внесённые в сервис данные не потеряются.

https://dispatch.roskvartal.ru

mail@roskvartal.ru

8 800 500-65-61

Звонок бесплатный
по всей территории России

Цифровизация

Цифровые решения приходят во всё большее количество областей деятельности человека и существенно улучшают качество жизни.

Внедрение новых технологий в сферу ЖКХ помогает развитию отрасли. Многие управляющие многоквартирными домами внедряют цифровые инструменты в свои бизнес-процессы, что помогает им работать эффективнее и улучшать свои показатели.

Цифровые решения применимы в самых разных сферах: общение с жителями, приём заявок, организация рабочих процессов внутри компании, мониторинг работы инженерных сетей дома и т.д.

Начать работать по-новому можно уже сейчас, главное – найти тот инструмент, который подходит именно вам.

«Умный житель»

УК «Феникс» управляет многоквартирным жилым фондом на территории Москвы, Красногорского района и Истринского района. Для оптимизации своей работы и улучшения отчётности компания использует мессенджер «Умный житель», который значительно упрощает приём и обработку заявок и обращений жителей, поступающих в аварийно-диспетчерскую службу. Это помогает не только систематизировать данные и контролировать процесс работы с заявкой или обращением, но и даёт возможность решить вопрос раньше, чем он станет серьёзной проблемой.

Использование приложения позволяет обрабатывать заявку быстрее – она быстрее окажется в работе у мастера, в связи с чем он сможет выполнить больше заявок. Кроме того, сокращается время обработки обращения.

Приложение позволяет жителям МКД получать актуальную информацию о сфере ЖКХ, а также задавать вопросы сотрудникам управляющих организаций без посещения офиса или долгого ожидания ответа на телефонный звонок. Это снижает нагрузку на сотрудников и минимизирует их очные контакты с посетителями.

Также через приложение можно передавать показания приборов учёта и оплачивать счета за ЖКУ.

Таким образом коммуникация собственников и управляющей организации становится проще и быстрее, что повышает лояльность клиентов. Все процессы выполняются оперативно, прозрачны и их можно контролировать на любом этапе. А за счёт автоматизации и систематизации процессов значительно увеличивается эффективность работы сотрудников компании.

Видеоконференция с места аварии

В настоящее время большое количество сервисов позволяют проводить видеоконференции, а видеозвонки доступны почти в каждом мессенджере. УК «Феникс» решила использовать эти возможности для решения срочных вопросов во время аварийных ситуаций.

Если у мастера-сантехника во время работы возникает какая-то проблема или затруднения, с которыми он не может справится самостоятельно, он может обратиться за помощью к своим коллегам.

С помощью мобильного устройства мастер может в режиме онлайн показать другому мастеру или инженеру компании ситуацию в реальном времени и получить конкретную рекомендацию.

Инженер может задать вопросы, о том, что уже было сделано, попросить показать что-то подробнее или ближе. Получается, что он находится вместе с сотрудником на выезде, но при этом не покидает офиса. Не требуется тратить время на доезд сотрудника до места, что особенно важно в аварийной ситуации, проблему удаётся устранить максимально оперативно.

Фото из соцсетей УК «Диалог»

Казалось бы, простое решение приносит очевидную пользу работе компании и жителям домов. Формат видеоконференции применим и к другим процессам в работе по содержанию и управлению МКД.

«Мажордом»

Для общения с жителями МКД УК «Азбука быта» использует мобильное приложение «Мажордом», разработанное застройщиком «Железно» специально для построенных им домов. Застройщик – инновационная компания, и управляющей организации нужно быть на уровне. Благодаря этой инновации коммуникация с собственниками и пользователями помещений значительно упрощается.

Любой житель, находясь у себя дома, может отправить заявку или обращение в управляющую компанию и отследить процесс их выполнения, а после – оценить качество работы.

Отправлять заявки можно также с помощью голосового помощника, а дополнительные вопросы можно задавать в чате, который есть для каждой заявки.

В приложении можно считывать и отправлять показания приборов учёта, оплачивать ЖКУ, регулировать уровень отопления и освещения в каждой комнате, и даже управлять розетками.

С помощью мобильного устройства с установленным приложением можно открывать дверь подъезда и получать видеовызов с домофона.

Жители могут общаться с своими соседями – доступны общие чаты по ЖК, по каждому дому, по подъезду, а также можно лично беседовать с жителями любых квартир.

В приложении можно настроить доступ на парковку по номеру машины, а также согласовывать гостевые доступы на конкретное количество часов.

Кроме того, с помощью телефона можно вести видеонаблюдение – доступен круглосуточный просмотр в онлайн-режиме.

Онлайн-собрание

УК «Управдомус» и УК «Плантина» стали первыми на Камчатке, кто стал использовать онлайн-сервис для проведения общих собраний собственников помещений в МКД – сервис «ДомОнлайн».

Сейчас на рынке представлен широкий спектр сервисов, которые позволяют значительно упростить довольно сложный и трудозатратный процесс проведения собраний, особенно, если домов на управлении у компании находится много, а собрания идут одно за другим и есть вероятность допустить ошибки или о чём-то забыть.

Приложения для проведения онлайн-собраний делают голосование собственников более прозрачным и помогают избежать фальсификации результатов собрания, минимизировать ошибки при подсчёте голосов и составлении итогового протокола, поскольку эти действия выполняются автоматически. А ещё значительно экономят время сотрудников на делопроизводство и общение с собственниками.

Обычно, такие приложения позволяют автоматически подготовить полный пакет документов для собрания: уведомления, реестры, бюллетени, протокол, а также, что очень важно, помогают с формированием корректного реестра собственников с актуальными сведениями из ЕГРН.

Собственники же могут проголосовать прямо в мобильном приложении, которое обычно дополняет такие сервисы, позволяя делать процесс голосования по вопросам управления домом очень удобным и необременительным.

Так как голосовать по вопросам повестки можно в любое время, то и кворум, необходимый для принятия решений, соберётся с большей вероятностью.

Постоянный контакт

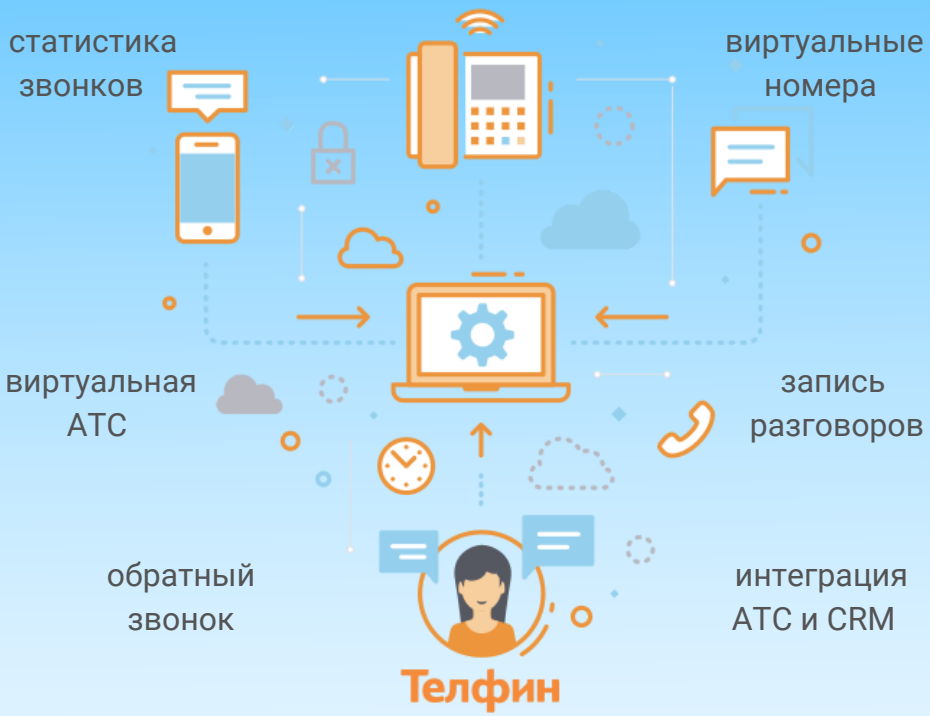
Управляющая компания «Лад» из г. Воронежа ещё до начала вынужденной самоизоляции решила сделать акцент на взаимодействии с собственниками через электронные средства общения. Компания активно ведёт сообщество в Viber: рассказывает о новостях, об отключениях, принимает заявки собственников, также это площадка и для общения жителей. Ежедневно в Viber-сообществах появляются сотни постов от жителей и ни одно сообщение не остаётся без внимания. Присоединиться к чату можно с помощью QR-кода, который можно найти на обратной стороне квитанции, на информационном стенде или на сайте компании.

На сайте компании для каждого дома предусмотрен форум для общения собственников и представителей управляющей компании. На этой же площадке сотрудники ежедневно отчитываются перед жителями о проведённых работах.

Компания стала одной из первых, кто создал собственное мобильное приложение, через которое собственники могут подавать официальные заявки и запросы, а затем онлайн-режиме отслеживать их исполнение, а также получать push-уведомления о всех официальных новостях, отключениях и авариях. Благодаря новому сервису сотрудники значительно экономят время на личном общении с клиентами и бумажной работе.

В дальнейших планах ввести ещё ряд сервисных функций: проведение онлайн-собраний, видеонаблюдение, дистанционное открытие шлагбаумов, заказ выписок, справок и т.д.

ОБЛАЧНАЯ ТЕЛЕФОНИЯ ДЛЯ БИЗНЕСА



Многоканальные номера 65 регионов России

- Подключение со скидкой 70%: 290 рублей вместо 990
- Абонентская плата от 290 рублей в месяц согласно прайс-листу

Узнайте подробности

info@telphin.ru +7 (495) 663-73-73

www.telphin.ru +7 (812) 336-42-42

Комфортная и безопасная среда

Одна из самых главных задач управляющего многоквартирными домами – обеспечение благоприятных и безопасных условий проживания.

Очень важно, чтобы жители чувствовали себя комфортно. Пространство придомовой территории должно быть благоустроено и содержаться в порядке, должны быть оборудованы детские площадки и парковки, а также обеспечиваться различные меры безопасности, такие как видеонаблюдение.

В этом разделе вы найдёте решения, которые направлены на создание именно такой среды.

Безопасный двор

Председатель Совета МКД из г. Азова работает с восьмиквартирным домом. Двор у дома закрытый, что позволило превратить это в большое преимущество – за каждым из жителей закреплено собственное парковочное место. Не нужно искать место под парковку каждый раз возвращаясь домой с работы.

Закрытый двор

Кроме того, дом оборудован системой новейших камер видеонаблюдения с постоянным интернет-доступом. Это позволяет наблюдать за тем, что происходит в доме в любое время и из любой точки страны в круглосуточном режиме с фиксацией даты и времени.

Половина жителей дома – люди пенсионного возраста, для которых особенно важны безопасность и спокойствие.

Для этого двора обычная ситуация, когда дети могут оставить велосипеды и игрушки во дворе на ночь, а утром найти их на том же месте.

Сведения с камер наблюдения

Общение через инфографику

Управляющая компания «Азбука быта» старается сохранять и поддерживать высочайший уровень благоустройства и инфраструктуры общественных пространств, созданных застройщиком. Сотрудники компании работают с ландшафтным дизайном, обслуживают малые архитектурные формы.

Кроме этого, внимательно следят за внешним видом сотрудников, – все сотрудники работают на придомовых территориях в униформе с логотипом компании, что подчёркивает уровень комфорта в этих пространствах.

Сотрудник УК «Азбука быта»

Очень важно поддерживать и пропагандировать культуру и правила проживания в таких жилых комплексах, чтобы жители тоже несли ответственность за поддержание комфорта и чистоты. Компания нашла простое, но эффективное решение.

На всех площадках – спортивных, детских и т.д. – установлены информационные щиты с инфографикой, которые содержат правила поведения в том или ином месте.

Инфографика на ограждении спортивной площадки

Инфографика в Метропарке

Таблички оформлены в корпоративных цветах, содержат понятные иллюстрации и выдержаны в доброжелательном стиле. Это не запрет, а подсказка, что можно, а что нельзя делать. В первую очередь – это форма общения с жителями и гостями, которая обучает культуре нахождения и пользования общественным пространством. Кроме того, такие таблички прекрасно вписываются в дизайн пространств, ничуть их не портят, и действительно помогают жителям и гостям правильно себя вести.

Велопарковки и колясочные

Проблема хранения велосипедов и колясок существует практически в каждом доме. Редко когда есть возможность организовать пространство так, чтобы места хватило для всех желающих.

Понятно, что мало кто из жителей в сезон хочет выносить из квартиры и заносить обратно своё транспортное средство по нескольку раз в день. Это касается и колясок, но тут ситуация ещё сложнее, так как кроме самой коляски нужно вынести ещё и ребёнка, а сами коляски габаритнее. Поэтому приходится оставлять транспорт в, как правило, небольших колясочных, которые бывают спроектированы в самих подъездах, в худшем же случае – местом хранения становится лестничная клетка, что закономерно приводит к недовольству соседей, которые не могут свободно перемещаться, и к нарушению правил пожарной безопасности из-за нагромождения колясок и велосипедов.

Эту проблему можно решить, выделив место на территории и оборудовав там закрытые колясочные и велосипедные парковки вне подъездов.

К таким конструкциям есть удобный подход, они защищают имущество жителей от снега и дождя, собственники могут не боясь оставлять коляски и велосипеды на придомовой территории. Кроме того, такие конструкции хорошо оформляют придомовое пространство. а некоторые даже оборудованы скамейками.

Это удобное решение и для владельцев велосипедов и колясок, и для их соседей.

Оборудованная крытая велосипедная парковка

На связи в сложной ситуации

Домофоны во всех домах, находящихся на управлении УК «Университетская» из г. Липецка, оборудованы возможностью связи с Единой диспетчерской службой МЧС с помощью аппаратно-программного комплекса КСОБЖ – это комплексная система обеспечения безопасности жизнедеятельности населения.

Чтобы сообщить о пожаре, вызвать медиков или полицию, жителю дома достаточно нажать на панели домофона на дверях подъезда кнопку «В» и цифры «112», на сигнал тут же отреагирует диспетчер ЕДС и как можно скорее передаст полученную информацию в нужную экстренную службу для оказания помощи.

Аппаратно-программный комплекс КСОБЖ

Очень удобно, что эта система и обратную связь. Если в доме начался пожар, то дежурный сотрудник диспетчерской службы, получив информацию об этом, передает аварийный сигнал во все оборудованные домофонами квартиры. Жители получают оповещение в режиме громкой связи.

Если в городе происходит какая-то чрезвычайная ситуация, которая требует оповещения большого количества жителей, это также можно сделать. Такая система позволяет диспетчеру одновременно проинформировать любое количество квартир в городе за одно информационное сообщение.

А чтобы жители научились пользоваться преимуществами такой системы правильно и не растерялись в реальной ситуации, управляющая организация регулярно проводит учения совместно с МЧС.

Высокий стандарт безопасности

В управлении УК «Академический» из г. Екатеринбург – 106 многоквартирных домов, 28 подземных паркингов, 10 детских садов, 4 общеобразовательных школы и развитая сеть точек торгового и социально-бытового обслуживания.

Цель компании – поддерживать высокий уровень безопасности во всём микрорайоне: родители не должны беспокоится за гуляющих во дворе детей, автовладельцы – за свой транспорт, а собственники квартир – за сохранность общедомового имущества.

Решением этой задачи стал целый комплекс скоординированных между собой услуг: круглосуточное видеонаблюдение по всей территории района, круглосуточную связь жителей с оператором системы безопасности, контроль доступа в подземные паркинги и жилые дома с использованием шлагбаумов, домофонов и электромагнитных замков и даже круглосуточное патрулирование кварталов группами быстрого реагирования.

Уникальная система видеонаблюдения включает 2500 камер, за полем их обзора постоянно следят операторы пульта видеонаблюдения. Они оперативно реагируют, если обнаруживают какую-то внештатную ситуацию, направляя на место специальные службы.

Пункт видеонаблюдения

В тех домах, где жители приняли соответствующее решение об оказании комплекса услуг по видеонаблюдению, устанавливаются дополнительные камеры в местах, согласованных с собственниками. Доступ к записям с этих камер с глубиной архива до трёх месяцев, а также доступ к круглосуточной онлайн-трансляции можно получить через личный кабинет на сайте управляющей компании.

Жители этого микрорайона могут быть уверены, что всё под контролем, а если что-то всё же случится, то обстоятельства будут выяснены в кратчайшие сроки благодаря информации с камер.

HERMES
группа компаний

+7931 700-1402
info@prohermes.ru
prohermes.ru

Техническое обслуживание домофонии

от 30 ₽ в месяц за одного абонента

При заключении годового договора на обслуживание. Не является публичной офертой

ООО «ПРОГЕРМЕС» ИНН 1001350521
Лицензия №10-Б/00143 от 28.11.2020
АНО ДПО «ГЕРМЕС» ИНН 1001344863
Лицензия №10Л01/0007741

+7931 700-1402
info@prohermes.ru
prohermes.ru

Коммерческое предложение

О нас

Мы создаем системы безопасности «под ключ» и в формате «одного окна», чтобы силы наших
клиентов были направлены только на развите собственного бизнеса.

Специально для малого бизнеса мы разработали уникальное пакетное предложение, которое
закрывает большинство вопросов, связанных с соблюдением законодательства в области пожарной
безопасности.

Обязательные годовые расходы

Обслуживание охранно-пожарной сигнализации	*ФЗ-123*	60000 ₽
Обучение сотрудников мерам пожарной безопасности	*ФЗ-69*	13500 ₽
Обучение сотрудников по программе «Первая помощь»	*ТК РФ*	15000 ₽
Обучение сотрудников по программе «Охрана труда»	*ТК РФ*	6000 ₽
Проведение очередных инструктажей по ПБ	*ППР №1479*	12000 ₽
Заполнение локальной документации по ПБ	*ППР №1479*	15000 ₽

Итого: расчет выполнен для компании с 15 сотрудниками — 121500 ₽

Мы включили все услуги в один пакет и добавили приятные бонусы

- Ежемесячный контроль ведения журналов по ПБ
- Поддержку наших юристов в вопросах ПБ
- Проведение обязательных тренировок по эвакуации
- Разработку инструкций о ПБ на объекте защиты
- Разработку и регистрацию декларации ПБ для объекта защиты

Цена предложения в месяц при заключении договора на год

6000 ₽

Вы сэкономите 49500 ₽/год

Организация работы по управлению МКД

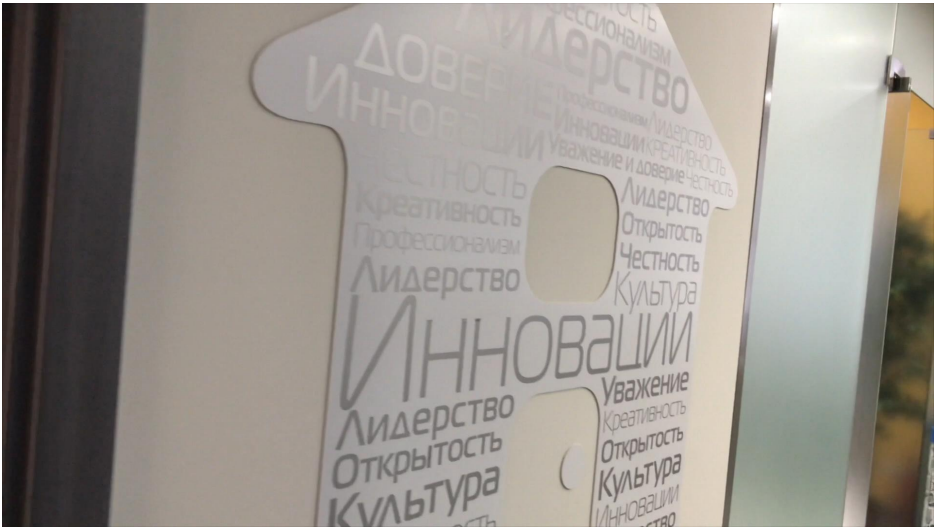
В этом разделе собраны удачные решения, которые помогают оптимизировать работу по управлению многоквартирными домами. Сфера ЖКХ – это множество разнообразных бизнес-процессов и ежедневных взаимодействий, которые можно и нужно улучшать.

Необходимо постоянно искать новые пути развития команды и компетенций каждого отдельного сотрудника, стандартизировать процессы, планировать экономию средств и т. д.

Именно такие решения помогают компании развиваться, работать эффективнее, слаженнее и быстрее, быть конкурентоспособной и оправдывать ожидания клиентов и получать больше прибыли.

Постоянное саморазвитие

Главный капитал любой управляющей организации – это люди. Компания «Азбука быта» считает, что управлять домами и заниматься их обслуживанием должны настоящие профессионалы, увлечённые своим делом, которые не останавливаются в своих достижениях и постоянно развиваются. Только компания с такой командой может оставаться лидером на рынке.



Выбрав этот путь, компания очень много времени уделяет самообучению сотрудников, посещению различных отраслевых форумов и тематических семинаров.

Каждый сотрудник должен соответствовать уровню инноваций, которые внедряет компания-застройщик, понимать, как качественно обслуживать общее имущество в современных домах, ориентироваться в трендах, которые диктует рынок.

В этой сфере нужно постоянно двигаться вперёд, особенно когда застройщик задаёт такую высокую планку, которой необходимо соответствовать.

Постоянное обучение способствует тому, что сотрудники генерируют новые идеи и внедряют их в свою работу, развиваются в профессии, работают эффективнее и, в итоге, приносят больше пользы компании.

Развивать сотрудника всегда выгодно – это вклад в будущее. Только в команде и с таким заинтересованным подходом можно достичь всех поставленных целей.

Стандартный бизнес-процесс

Принять новый дом на управление от застройщика – сложный и очень ответственный процесс, требующий слаженной работы всей команды управляющей организации.

Дома в ЖК «ZNAK», переданные в управление УК «Азбука быта» в ноябре 2020 г.

Каждый задействованный сотрудник должен понимать, что и в какой момент необходимо сделать, какие документы подготовить, кому передать с кем связаться, перед кем отчитываться.

Управляющая компания «Азбука быта» работает в этом направлении постоянно, так как принимает дома на управления сразу от застройщика. Чтобы делать это быстро, эффективно и в рабочем порядке, процесс был разделён на этапы, а каждый этап чётко прописан во всех деталях и стандартизирован.

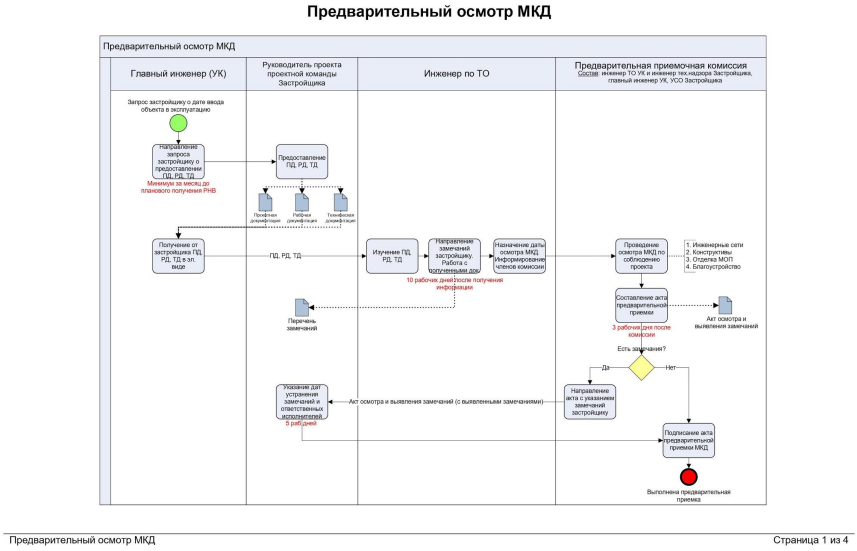


Схема процесса «Предварительный осмотр МКД»

Созданы подробнейшие инструкции с таблицами с описанием всех подпроцессов, документов, нормативно-правовой базы, состава участников и что на каждом этапе должно быть на входе в процесс, а что – получится на выходе.

Так проработаны процессы работы приёмочной комиссии, сам процесс приёмки многоквартирного дома, его предварительный осмотр, заключение договора управления домом, заключение временного договора управления и договора с подрядчиками.

Такие инструкции помогают не только отработать сам бизнес-процесс, но и увидеть, где в нём можно что-то оптимизировать и сделать его ещё эффективнее.

Бесхозяйные сети

ТСН «Полёт» из г. Пензы решило проблемы с обслуживанием инженерных коммуникаций, вовремя проведя большую и кропотливую работу по защите своих прав.

При сдаче МКД застройщик отнёс на баланс дома несколько сотен метров внешних сетей теплоснабжения, холодного водоснабжения и водоотведения, а также подключил из ВРУ дома 16 опор уличного освещения, которые освещали и соседние дома тоже.

Такая ситуация встречается часто, так как муниципалитеты не стремятся брать на баланс обслуживание сетей, как это должно быть согласно установленному порядку.

В первую очередь, это привело к тому, что жители дома вынуждены были переплачивать за тепло и освещение, а во-вторых, обслуживать эти сети должно было само товарищество, что, конечно, привело к значительным лишним расходам.

ТСН не отступило, провело большую работу и в рамках преддоговорных споров выиграло суды с ресурсоснабжающими организациями (дело № А49-14708/201, дело № А49-17138/2017).

Как результат – жители МКД перестали оплачивать тепловые потери, а гарантирующая организация водопроводного хозяйства начала обслуживать внешнюю канализацию, которая ранее регулярно забивалась.

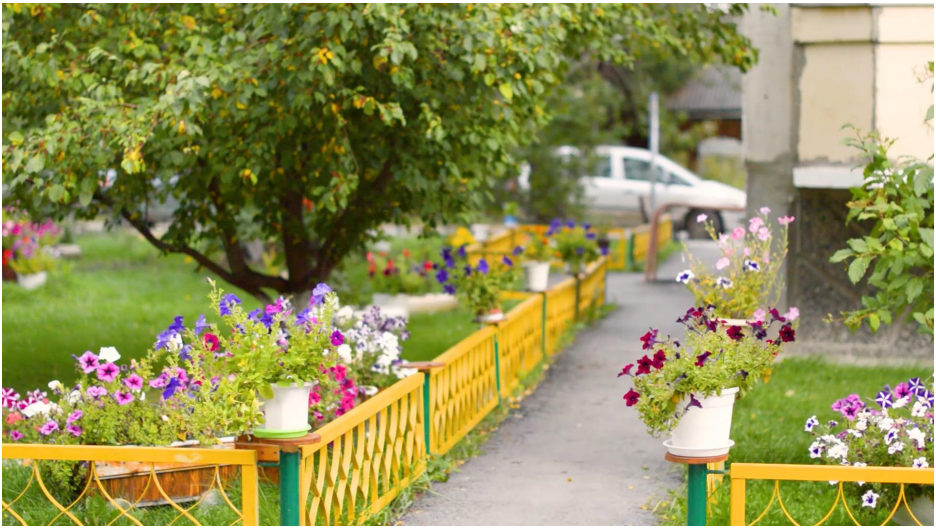
Что касается уличного освещения, в преддоговорном споре с гарантирующим поставщиком было доказано, что сети не являются общим имуществом собственников помещений (дело № А49-14912/2017).

А в споре с ОМС товарищество убедило городские власти поставить опоры уличного освещения на учёт в качестве бесхозяйных объектов с перспективой включения в муниципальный контракт по уличному освещению (Апелляционное определение Пензенского областного суда по делу № 33а-1672/2019 от 16.05.2019).

Кадровый резерв

ТСЖ «Восход» из г. Тюмени нашло необычное решение, которое позволяет с одной стороны значительно сэкономить средства собственников, а с другой – сделать полезное для общества дело.

Товарищество нашло возможность для налаживания взаимодействия с органами УФСИН. Это позволило привлекать граждан, осуждённых за административные правонарушения, для исполнения различных работ по благоустройству придомовой территории и обслуживанию мест общего пользования в доме.



Придомовая территория

Эти работы выполняются бесплатно, то есть собственники за них ничего не платят дополнительно. А внутри тарифа сама работа становится дешевле, что ведёт к экономии средств, которые можно потратить на какие-то дополнительные работы или дополнительное благоустройство. Плюс к этому, товариществу не надо дополнительно искать подрядчиков для выполнения тех или иных работ.

Правонарушители благоустраивают придомовую территорию, занимаются зелёными насаждениями, выполняют некоторые ремонтные работы – например, красят подъезды и т.д.

Это решение нельзя назвать универсальным и применимым каждым управляющим МКД, но всё же оно является хорошим примером неординарного подхода к организации обслуживания общего имущества многоквартирных домов.

Работа с должниками

С проблемой долгов за ЖКУ сталкивается каждый управляющий МКД, а сама работа с должниками – очень важный процесс, который необходимо правильно организовать.

Многие компании стараются найти индивидуальный подход к каждому должнику: кого-то можно убедить, кому-то нужно помочь и т.д.

Управляющая компания «Феникс» ввела практику принимать безработных должников к себе на работу. Это помогает людям, попавшим в сложную жизненную ситуацию, во-первых, перестать накапливать долг, во-вторых – расплатиться с тем, что уже накоплено, пусть на это и потребуется время.

Так один из таких работников, чей долг за коммунальные услуги на момент приёма на работу превышал 300 000 рублей, за полтора года не только решил эту проблему, но и достиг значительного карьерного роста. За это время он стал лучшим начальником участка компании и сейчас имеет в своём подчинении более 10 человек.

Лифты «Квартала Новаторов»

Ещё один пример упорства и системного подхода в достижении цели, которые позволили решить задачу, – практика Совета МКД «Квартал новаторов» из г. Екатеринбург.

При сдаче дома застройщиком выяснилось, что вместо немецких лифтов по программе импортозамещения застройщиком установлены лифты отечественного производителя. Как оказалось, эти лифты застревают, шумят, оборудованы некачественными дверями.

Жители, которые не пожелали смириться с положением вещей, объединились в Совет МКД, который сразу же начал активную работу с запросами, заявлениями, требованиями и претензиями к застройщику и УО по устранению проблемы. Совет МКД стал собираться каждый месяц.

Было выбрано два основных направления работы: смена обслуживающей лифты организации и замена комплектующих – дверей, лебедки, канатоведущего шкива (КВШ), стекол и зеркал, шкивов ограничителей скорости и монтаж ограничителей скорости.

Основное количество возникших проблем объяснялось именно некачественными комплектующими и случаи эти были гарантийными, соответственно производитель и обслуживающая компания должны были устранить их бесплатно. Но сроки по обязательствам постоянно переносились, а застройщик продолжал утверждать, что железные двери значительно лучше дверей из нержавеющей стали.

Павел Дьяков, председатель Совета МКД, проводит встречу

Совет МКД не отступал и начал проводить личные встречи. Была проведена встреча с управляющей компанией и застройщиком, где определили обязанности застройщика по устранению недочётов. Также было несколько встреч с компанией, обслуживающей лифты в текущий момент, где договорились, что она предоставит классификацию причин простоев лифтов и статус устранения этих ошибок.

После полугода активной претензионной работы и переговоров – началась замена восьми комплектов дверей лифтов, а также был заключен договор с новой обслуживающей компанией.

В результате удалось добиться замены и ремонта оборудования на сумму более чем 3 млн. рублей. Работы выполнила подрядная (обслуживающая) организация, а расходы были оплачены застройщиком.

Автоматическая уборка

Управляющая компания «Феникс» внедрила в свою работу, на первый взгляд, простое, но очень эффективное решение, которое позволяет сэкономить время, а в перспективе – и средства на уборке мест общего пользования в многоквартирных домах .

Компания приобрела компактную поломоечную машину, которая отлично справляется с большими приквартирными холлами и коридорами. Одна такая машина заменяет труд сразу нескольких уборщиц, показывая хорошее качество уборки, что, безусловно оценят собственники МКД.

К тому же такие решения всегда характеризуют компанию, как стремящуюся к высокому уровню обслуживания домов, что идёт на пользу её деловой репутации.

Открытый Город

Диспетчеризация заявок ЖКХ

Открытый Город — комплексная информационная система, позволяющая автоматизировать сферу ЖКХ и объединить на одной площадке жителя, органы власти, управляющие и ресурсоснабжающие организации.

Доступные модули

Центр управления заявок

Учет и прием платежей

Видео-наблюдение

С нами проще!

opencity.pro
8 800 600 07 27

Инженерные решения в МКД

В этом разделе собраны технические решения, которые направлены на увеличение эффективности и безопасности работы инженерных систем многоквартирного дома, а также упрощают и ускоряют их обслуживание, продлевают срок эксплуатации и помогают формировать более комфортные условия проживания.

Такие улучшения обычно связаны с модернизацией сетей или установкой дополнительного оборудования и требуют затрат на начальном уровне, но со временем они окупаются, а польза от них и для самой управляющей организации, и для жителей домов очевидна.

Нужно постоянно отслеживать появление новых технических решений, чтобы обслуживать на высоком уровне инженерные сети в домах любого года постройки.

Ювелирная настройка отопительной системы

В подвале одного из домов, находящихся в управлении у УК «Юбилейный-2007» из г. Костромы, был установлен термомайзер – прибор, который регулирует подачу тепла.

Система контроля подачи теплоносителя

Прибор чутко реагирует на температуру воздуха. Когда холодно – подаёт большее количество теплоносителя, когда становится теплее – снижает подачу или автоматически отключает тепло. Это возможно благодаря тонким настройкам автономного прибора и нескольким термодатчикам. Именно они помогают снизить расходы собственников помещений в доме.

Например, в межсезонье, если на улице теплее -6 градусов, оборудование экономит, а в начале и в конце отопительного сезона оборудование может вовсе отключить тепло.

Также температура в доме снижается на несколько градусов и в ночное время. Таким образом находится в квартирах домов, оборудованных термомайзером всегда комфортно.

Прибор обошёлся собственникам в 150 000 рублей, но затраты на него окупились за несколько месяцев.

После удачного опыта умные приборы были установлены ещё в 13 домах, находящихся на управлении у УК «Юбилейный-2007». Теперь приборы устанавливаются за счёт средств, которые содержатся на лицевом счёте дома.

Удалённое управление теплоснабжением и ГВС

В домах под управлением УК «ЖилКомфортСервис» из г. Череповца установлены системы, позволяющие удалённо контролировать систему теплоснабжения и подачи горячей воды, а также управлять ими для комфортного проживания собственников.

Система удалённого контроля системы теплоснабжения и подачи горячей воды

Главная особенность системы – она позволяет быстро и своевременно реагировать на жалобы собственников, поступающие в отопительный период, а также регулировать горячее водоснабжение в межотопительный период.

Инженеры управляющей компании имеют удалённый контроль за работой автоматики тепловых узлов и могут быстро реагировать на внештатные ситуации. Кроме того, данная система позволяет выполнять заявки в оперативном режиме, что повышает лояльность собственников.

Плюсы есть и для ресурсоснабжающих организаций, которые также могут следить и своевременно разрешать внештатные ситуации на тепловых узлах.

Продлить срок службы оборудования

ТСЖ «Богатырь-101» из г. Новочеркасска придерживается комплексного подхода к обслуживанию домов и внедряет множество интересных технических решений.

Так системы горячего водоснабжения в подвалах или на чердаках теплоизолированы для избежания потерь качественных показателей теплоносителя.

В домах установлены дополнительные системы очистки для горячей и холодной воды, а также отопительной системы.

Так называемые активаторы питьевой воды с блоком очистки предназначены для обработки воды в быту и промышленности. Они структурируют воду и повышают эффективность работы систем очистки воды.

Кроме того такие системы позволяют тормозить процесс образования твёрдых отложений на внутренних поверхностях труб, а также способствуют вымыванию таких отложений, а для питьевой воды – значительно улучшают органолептические показатели. Работы были произведены за счёт собственных средств жителей дома.

Применение таких очистных сооружений позволяет продлить срок службы оборудования, установленного на системы отопления, горячего и холодного водоснабжения и, безусловно, улучшают качество оказания услуг в доме.

Газовая безопасность

УК «ЖилКомфортСервис» внимательно следит за безопасностью в в тех домах, где есть газ. Там установлены специализированные системы, которые позволяют контролировать и своевременно оповещать самих жителей многоквартирных домов, а также МЧС и аварийно-газовую службу утечке природного газа.

Датчик контроля утечки газа

Когда оперативный дежурный с помощью этой системы получает сигнал об утечке, он информирует необходимые городские службы и направляет сотрудников для ликвидации опасной ситуации.

Особенность системы – быстрое реагирование и оповещение жителей домов. Это громкое звуковое и голосовое оповещение об утечке и о том, что требуется сделать, чтобы люди не растерялись, чётко следовали инструкциям и соблюдали правила безопасности. Например, в таких ситуациях нельзя включать или выключать электронагревательные приборы.

С такой автоматикой собственники чувствуют себя более безопасно и уверенно в своих домах и более лояльно относятся к управляющей организации.

Автоматическая передача данных

В доме, находящемся на управлении ТСЖ «Флагман» в г. Иваново, установлена система АСКУВ – автоматизированная система коммерческого учёта воды. Такие комплексы объединяют потребителей коммунального ресурса в одну сеть и позволяют в автоматическом режиме снимать показания, выполнять обработку этих показаний и последующий анализ данных.

Жителям дома больше не нужно ежемесячно снимать показания самостоятельно и сверять их с данными обслуживающих организаций. Такие системы не позволяют недобросовестным потребителям занижать показания или передавать их не вовремя. Управляющая компания легко избежит обычных претензий со стороны потребителей, так как точность данных, которые выставлены счетах, не вызывает сомнений.

А если всё же потребуется, достоверность учёта возможно подтвердить с точностью до минуты, сделав распечатку из базы данных по любому прибору учёта.

Кроме того, АСКУВ позволяет снять показания приборов учёта одномоментно по всему дому – только так можно получить точную картину расхода ресурса по МКД. Если показания снимаются с разрывом в несколько дней, данные будут не точны.

На приборы учёта с автоматической передачей данных были заменены все индивидуальные приборы учёта горячего и холодного водоснабжения, а также и общедомовой прибор учёта, что позволило значительно уменьшить расход на КР на СОИ.

Энергоэффективность

Рациональное потребление и экономия ресурсов становится повседневной необходимостью, а энергоэффективные мероприятия будут в тренде в сфере обслуживания многоквартирного жилого фонда ещё много лет.

Цель каждого управляющего – снижать расход ресурсов, а жители заинтересованы платить меньше за коммунальные ресурсы.

Энергоэффективность – это не только осознанное потребление ресурсов, но ещё и комфортный микроклимат в доме, не требующий дополнительной поддержки обогревателей или проветривания.

В этом разделе собраны решения, которые позволяют повысить энергоэффективность МКД.

Солнечная энергия

ТСЖ «Богатырь-101» из г. Новочеркасска активно внедряет энергосберегающие технологии, сделав их использование главным направлением своей деятельности.

Так в доме установлена гибридная система горячего водоснабжения с использованием солнечных коллекторов. Плоские солнечные коллекторы, установленные на крыше дома, преобразуют солнечную энергию в тепловую путём нагрева циркулирующего в коллекторе теплоносителя – нетоксичной негорючей жидкости. Эта жидкость, нагреваясь сама, нагревает воду. Причём нагрев осуществляется самым экологичным из известных способов.

Солнечные коллекторы

Кроме того установлены напольные баки-аккумуляторы тепла. Они максимально накапливают тепловую энергию, когда солнца много, чтобы поддерживать достаточную температуру воды и тогда, когда солнца недостаточно.

Баки-аккумуляторы тепла

Гелиосистема была установлена за счёт собственных средств жителей дома с рассрочкой платежа.

Установка такой системы в одном подъезде позволила сэкономить 107,24 ГКл, что составляет 25% от общего объёма энергии, необходимой на нужды ГВС, и 100% от объёма потребления одного подъезда. Кроме того, при полном отключении котельной жители подъезда будут обеспечены горячей водой.

Поддержка государства

ТСЖ «Флагман» из г. Иваново сосредоточилось на проведении энергоэффективного капитального ремонта дома. В частности была полностью модернизирована система теплоснабжения и горячего водоснабжения. Был установлен автоматизированный узел управления системой отопления с погодозависимым управлением параметров теплоносителя в системе отопления и ГВС.

Дом перешёл на закрытую схему отопления, которая даёт энергосберегающий эффект. Подача тепла в закрытой системе теплоснабжения регулируется централизованным способом, при этом количество теплоносителя, (воды), остаётся в системе неизменным.

Утечки теплоносителя при такой системе весьма незначительны и легко устраняются, а потери воды без проблем автоматически восполняются с помощью регулятора подпитки.

«Умная» автоматика регулирует температуру теплоносителя в соответствии с наружным воздухом и снижает температуру в ночное время. Так снижение температуры на 2 градуса в течение 4 часов в ночное время не влияет на климат внутри квартиры, но позволяет значительно сэкономить количество потребляемого тепла. Таким образом в доме стоимость отопления на 40 % ниже норматива.

Чтобы изыскать средства на дальнейшие энергосберегающие мероприятия, МКД под управлением товарищества первый в Ивановской области стал участником программы государственной поддержки Фонда содействия реформированию ЖКХ.

Это позволило возместить часть средств, потраченных на проведение работ по энергосбережению в рамках капитального ремонта – около 500 000 рублей.

Солнце «светит» в подъездах

В г. Липецке на крыше дома № 11 микрорайона «Университетский» установлены десять солнечных панелей. Благодаря им осуществляется освещение мест общего пользования в МКД и лестничных клеток в дневное время. Электроэнергия на эти цели поступает поступает уже не от сети, а от этих уникальных батарей без каких-либо выбросов от станций. Плата же за ресурс сводится к минимуму.

Батареи расположены под определенным углом, который рассчитывается согласно специальным таблицам оптимально для каждого времени года, что позволяет получать электроэнергию, даже если на улице пасмурно.

Солнечные панели на крыше дома

Номинальная мощность десяти солнечных батарей составляет 3 киловатта, то есть 10 панелей по 300 ватт. В зависимости от времени года и интенсивности солнца освещение лестничных клеток обеспечивается энергией от 20 до 70 %.

Экономные лифты

В новых современных лифтах стало нормой применение частотно-регулируемых приводов. Их установка даёт ряд преимуществ.

Во-первых, экономия энергии. Так в домах под управлением УК «Университетская» в г. Липецке удаётся снизить расход электроэнергии, необходимой для работы лифта, до 30 %, за счёт нивелирования переходных процессов в момент запуска лифтового двигателя.

Во-вторых, работа лифтов, оборудованных таким приводом, гораздо безопаснее, а ресурс оборудования и двигателей увеличивается. За счёт плавности процессов разгона и торможения снижается ударная нагрузка на подшипники, а за счёт отсутствия ударных и вибрационных явлений увеличивается общий срок эксплуатации движущихся частей лифтовой системы.

В состав такой системы входит преобразователь частоты и лифтовая лебедка, оборудованная односкоростным асинхронным или синхронным двигателем, обладающим более высоким КПД и энергетическими характеристиками.

Современные преобразователи частоты позволяют максимально эффективно контролировать крутящий момент и скорость на выходном валу электродвигателя, за счёт чего к минимуму сводится вибрация и толчки внутри кабины в моменты старта и остановки, а также снижается уровень шума работы двигателя лебедки.

Биллинг Эксперт

Облачная платформа

Облачная платформа «Биллинг Эксперт» — полностью автоматизированный учет для предприятий ЖКХ.

Доступные модули

Кабинет Абонента

Простой и интуитивно понятный доступ к информации о лицевом счете и интернет платежам.

Платежные сервисы

Автоматическая фискализация платежей, интернет-эквайринг и расщепление платежей ЖКХ.

Взаимодействие с ГИС ЖКХ

Обмен информацией с ГИС ЖКХ.

Претензионно-исковая работа

Полная автоматизация и исков, обмен информацией с судебными системами.

Система Открытый Город

Единая система взаимодействия с подрядными организациями.

С нами проще!

billingonline.ru

8 800 600 07 27

Социально значимые инициативы

Управляющий МКД, общаясь с большим количеством людей, может решать не только задачи, напрямую связанные с управлением домом, но и мыслить свои обязанности чуть шире. Очень важно думать о вопросах, которые могут объединить людей ради какого-то полезного дела.

Это могут быть экологические инициативы, помощь малоимущим и т.д. Управляющие могут показывать хорошие, убедительные примеры.

Такие инициативы положительно влияют на имидж управляющих организаций и помогают людям завести полезные привычки в повседневной жизни и начать делать что-то важное.

Азбука потребления

УК «Азбука быта» внедряет целый комплекс мероприятий, направленных на формирование экологичного поведения и осознанного потребления ресурсов у жителей домов, находящихся у неё в управлении.

Компания активно включилась в проект «Экососеди» по раздельному сбору мусора, цель которого – научить жителей правильно сортировать мусор, чтобы его было возможно в дальнейшем пустить в переработку.

Акция по раздельному сбору вторсырья

Была открыта контейнерная площадка, на которой были установлены три бака для раздельного сбора макулатуры, пластика и металла.

Доступ к бакам ограничен, они открываются по определённому графику, чтобы избежать накопления в них обычных бытовых отходов. Жители постоянно оповещаются о том, в какой день и в какие часы можно сдать вторсырьё.

Закрытая контейнерная площадка

Благодаря этим мерам на переработку уже сдано 1,5 тонны вторсырья, за которые выручено более 6000 рублей, которые планируется потратить на благоустройство придомовых территорий.

В рамках пилотного проекта регоператора по обращению с ТКО и Министерства охраны окружающей среды установлены три контейнерные площадки специально для сбора пластика и макулатуры, которыми жители могут пользоваться в свободном режиме.

В офисах самой управляющей компании также установлены контейнеры для пластика и макулатуры и контейнеры для сбора отработанных батареек.

Контейнеры для батареек установлены и в ряде домов, где инициативные жители сами контролируют их наполняемость, а затем отвозят в специализированные пункты приёма

В группе в «ВКонтакте» ведётся специальная рубрика, в которой публикуются полезные материалы о раздельном сборе отходов, о том как сократить количество отходов, правильно выбирая товары в магазинах.

В перспективе планируется открыть пункты по приёму отработанной электроники для дальнейшей переработки.

Благодаря системной работе жители начинают понимать, что подобное обращение с отходами – это правильный путь, и начинают привыкать к новой полезной привычке.

Таким образом управляющей организации удаётся формировать новую культуру обращения с отходами и жители начинают больше интересоваться темой и проявлять свои инициативы.

Экология, экономия и благотворительность

В Ростовской области внедрён понижающий коэффициент к нормативу накопления ТКО при раздельном сборе отходов. Так при разделении мусора на два вида (органика и неорганика) такой коэффициент составляет – 0,96, при разделении на три вида отходов и более (бумага, картон, пластик и т.д.) – коэффициент может составлять до 0,86.

Дом в г. Азов стал одним из первых участников этой программы и перешёл на раздельный сбор вторичного сырья. Жители дома разделяют мусор на семь фракций, для чего оборудована специальная контейнерная площадка с баками для раздельного сбора. Благодаря этому собственники платят за вывоз ТКО на 15 рублей меньше, чем остальной город, и вводят в свой обиход экологичный подход к потреблению, а средства, вырученные от сдачи вторсырья, направляются на благотворительные цели. Например, на помощь приюту для бездомных животных.

Социальная миссия: 3 в 1

1. Социальная миссия – является одной из главных ценностей УК «Азбука быта». Кроме внедрения экологичного подхода к сбору отходов, компания вводит и ряд других инициатив среди жителей домов. Компания уже несколько лет оказывает благотворительную помощь детским домам в г. Уржум и в г. Ногимске.

Для этого организуются акции по сбору детской одежды, и других необходимых вещей, в которых может принять участие каждый житель. Например, к началу учебного года компания организовала сбор канцтоваров, которые затем были переданы детям.

2. ТСЖ «Восход» из г. Тюмени также видит необходимость организации социального волонтёрства, которое может стать залогом добрососедских отношений. Не первый год товарищество организует сбор вещей первой необходимости для нуждающихся при посредничестве регионального центра социальной помощи. Ненужные вещи ещё могут кому-то пригодиться.

3. Во время первой волны эпидемии коронавируса, когда почти повсеместно для граждан старше 65 лет был введён режим самоизоляции им было затруднительно выходить в магазин за продуктами, УК «Диалог» из г. Ханты-Мансийска решила поддержать жителей пожилого возраста и организовала для них сбор и вручение продуктовых наборов.

Такие несложные в организации акции помогают соседям объединиться и сделать общее хорошее дело.

Дополнительные услуги

Услуги, которые управляющая организация дополнительно предлагает жителям домов, – это не только способ получить доход, а ещё – это обширное поле для того, чтобы проявить творческий подход и попробовать себя в разных сферах.

Работая по договору управления, компания всегда будет получать запрос на что-то сверх него, а в многоквартирном доме всегда найдётся дополнительная работа. Это могут быть услуги по обслуживанию внутриквартирного оборудования, которое уже не является общим имуществом, или ремонтные работы.

Предоставляя дополнительные услуги высокого качества, компания может повысить лояльность жителей. Главное – увидеть новую возможность и хорошо организовать процесс.

Чистая вода

Замечательным примером очень востребованной услуги является практика, которую внедрила компания «Азбука быта».

В подъездах домов размещены установки для подачи фильтрованной воды – «Домашний родник». К качеству воды предъявляются самые высокие требования, так как в Кирове вода содержит повышенное количество железа и бора, что может негативно сказываться на здоровье людей.

Система очистки воды включает в себя несколько этапов: фильтр глубокой очистки, фильтр тонкой очистки, сорбционный фильтр, затем этап умягчения для очищения воды от солей жёсткости, финишная очистка и обработка ультрафиолетом.

Вода на выходе не имеет запаха и вкуса, соответствует всем требованиям безопасности, не оставляет накипи и пригодна для питья и приготовления пищи.

Конструкция закрытая, доступ к ней осуществляется по домофонному ключу. Согласно регламенту обслуживания шкафы и разливочные краны еженедельно дезинфицируются, также еженедельно выезжает специалист для забора воды и оценки её качества, а каждый месяц проводится замена элементов фильтра.

Чтобы воспользоваться этой услугой необходимо заключить дополнительный договор с управляющей организацией. За определённую фиксированную сумму в месяц собственник, заключивший договор, может прямо в своём подъезде набирать неограниченное количество воды. Это позволяет сэкономить на покупке воды и на техническом обслуживании бытового фильтра.

Такие конструкции можно разместить не только внутри подъезда, но и вне его, чтобы пользоваться чистой водой могли и жители соседних домов.

Установка для подачи фильтрованной воды «Домашний родник»

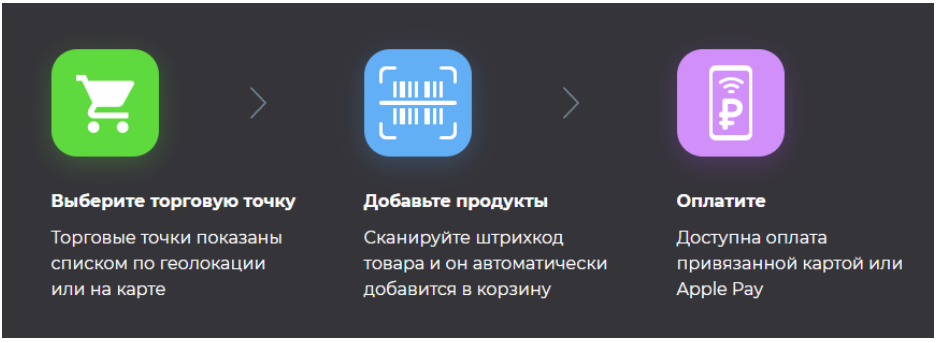
«Умные холодильники» в доме

В период ограничений, введённых из-за борьбы с распространением коронавирусной инфекции, людям не рекомендовалось покидать дома, чтобы не подвергать себя риску, а пожилым людям вообще было запрещено выходить. Для многих встал вопрос, как в таких условиях покупать продукты.

Для решения этой проблемы в одном из многоквартирных домов г. Читы в микрорайоне Царский «Пекарня Коваль» установила в подъездах холодильники, в которых можно было выбрать и самостоятельно приобрести хлеб, молочную продукцию, сладости и даже бытовые товары. Стоимость товаров не отличается от их цены в обычном магазине, а ассортимент продукции ежедневно проверяется их и пополняется.

«Умный холодильник»

«Умные холодильники» ещё называют микромаркеты: сбыт продукции происходит автономно, без постоянного присутствия персонала в точке продаж, через специальное приложение, которое управляет блокировкой дверцы и оплатой товаров.



Проект был одобрен жителями, после чего был с управляющей организацией, которая представляла интересы собственников, был заключён с договор аренды места для холодильников в подъездах дома. Также был установлен отдельный прибор учёта, по которому «Пекарня Коваль» оплачивает затраченную на работу минимаркета электроэнергию.

Для бизнеса – это способ продать свои товары непосредственно в месте проживания потенциальных покупателей, для УО и ТСЖ, а также для собственников – возможность получить от сдачи в аренду части общего имущества дополнительный доход, который можно направить на ремонт и/или благоустройство МКД.

Главное – правильно подойти к оформлению отношений между поставщиком товаров, который установит «умный холодильник», и собственниками.

Другой бизнес

УК «Кондопожстрой» из г. Кондопоги успешно доказывает, что сегодня УО могут вести прибыльный бизнес за счёт развития дополнительных услуг и выхода на новые рынки.

Команда УК «Кондопожстрой»

Уже со второго года работы компания вышла за рамки услуг по обслуживанию многоквартирных домов. Каждое её начинание – это уникальный проект по движению вперед.

Первым проектом стало оказание услуг по вывозу бытовых отходов – компания закупила мусоровозы. Причём такие услуги предоставляются не только жителям домов в управлении, но и другим клиентам: ТСЖ, юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям. Проект окупился всего за год.

Сегодня «Кондопожстрой» по договору с регоператором по обращению с ТКО вывозит твёрдые коммунальные отходы по всему Кондопожскому району Карелии.

Затем компания освоила другую сферу бизнеса – обслуживание нежилых домов. Были заключены договоры договоры с детскими садами и школами.

Третьим направлением работы стал перевод многоквартирных домов на природный газ. Компания стала исполнителем по такому переводу и первой, кто связал капитальный ремонт с переводом домов со сжиженного на природный газ, заменив в своих домах инженерное оборудование системы газоснабжения за счёт средств фонда капремонта. Теперь эту практику использует региональный Фонд капремонта.

Весь комплекс работ проводится штатом в 68 сотрудников. В компании нет отделов и подразделений, при этом чётко отлажены процессы и взаимодействие по разным направлениям деятельности.

Сервис высокого уровня

Управляющая компания «Комфортный дом» из г. Тобольска предлагает большой спектр сервисов, связанных с эксплуатацией жилых помещений, в том числе и с обслуживанием внутриквартирного оборудования.

В управляющую организацию можно обратиться по вопросам ремонта сантехники и электрики, даже ремонта мебели, так как в штате есть плотник. Компания может взять на себя закупку оборудования для комплектации квартиры, включая бытовую технику. А ремонт этой бытовой техники также можно организовать, обратившись в офис компании.

Кроме того, чтобы соответствовать высочайшему уровню обслуживания, компания организовала службу консьержей и службу горничных.

Особой гордостью компании является специализированная бригада, которая занимается ландшафтным дизайном. В новых домах появились цветочные композиции, высажены декоративные кустарники, газоны. На месте протоптанных дорожек появилась тротуарная плитка. В «историческом секторе» помогают высаживать саженцы и рассаду, обрезать кустарники.

Новый подход компании заключается в широком комплексе дополнительных сервисов – любой бытовой вопрос или проблему, возникшую у жителя, управляющая организация решает самостоятельно. В её интересах сделать это быстро и качественно, чтобы клиент остался доволен, а услуга стала востребованной.

Ну и, конечно, предоставление уникальных сервисов также помогает компании зарекомендовать себя и получить большую лояльность жителей домов.

Заключение

Мы надеемся, что этот сборник будет полезным руководством к действию для всех, кто занимается управлением и обслуживанием многоквартирных домов, хочет развиваться в этой сфере, становиться лучше и постоянно ищет новые идеи.

Благодарим всех, кто принимал участие в первом Всероссийский конкурсе лучших практик управления МКД «Лидер перемен» и делился своим опытом и практическими наработками с коллегами. В единстве – наша сила, и именно такой обмен идеями ведёт к развитию отрасли жилищно-коммунального хозяйства в России.

Призываем вас не стоять на месте и искать возможности для внедрения новых подходов в работу каждый день. Ставьте перед собой более сложные задачи и решение наверняка найдётся. Это и есть путь к успеху.

Увидимся на следующем «Лидере перемен»!

Оргкоманда конкурса

Без кого этот сборник не получился бы

Организатор конкурса

Ассоциация профессиональных управляющих недвижимостью «Р1» – всероссийское объединение профессиональных управляющих недвижимостью в сфере ЖКХ

Конкурсная комиссия

✓ Елена Шерешовец – председатель конкурсной комиссии, глава Экспертного совета Ассоциации «Р1»

✓ Борис Валит – руководитель компании «РосКвартал»

✓ Сусана Кирокосян – член Экспертного совета Комитета Государственной Думы РФ по жилищной политике и ЖКХ

✓ Сергей Сергеев – руководитель практики в сфере ЖКХ, экологии и природопользования МКА «Арбат»

Генеральный информационный партнёр конкурса

Издательство «РосКвартал» – интернет-портал № 1 для управляющих организаций в сфере ЖКХ

Партнёры конкурса

✓ Дизайн-студия «Mkomov Studio» – студия решения задач государства и бизнеса в цифровом пространстве

✓ «Инфокрафт» – программы и облачные сервисы для ТСЖ, ЖСК, управляющих компаний ЖКХ

✓ «Биллинг Онлайн» – сервисы автоматизации бизнес-процессов в ЖКХ на базе единой платформы

✓ «ТелФин» – телефония и АТС для бизнеса

Участники конкурса

- ✓ ООО УК « Юбилейный 2007»
- ✓ ООО «УК “ЖилКомфортСервис”»
- ✓ ООО «УЖКК “Электрощит”»
- ✓ ООО «УК “Феникс”»
- ✓ ООО УК «Азбука быта»
- ✓ УК «Управдомус» и ООО «УК “Платина”»
- ✓ ООО УК «ЛАД»
- ✓ ООО УК «Диалог»
- ✓ ООО УК «Богдановичская»
- ✓ ТСЖ «Флагман»
- ✓ ТСЖ «Богатырь-101»
- ✓ ТСН «Полёт»
- ✓ ТСН «Заречная 32»
- ✓ Виталий Воробьёв, председатель Правления ТСЖ «Восход»
- ✓ Владимир Челноков, председатель Совета МКД
- ✓ Андрей Овчинников, председатель Совета МКД
- ✓ Владимир Бурмистров, председатель Совета МКД
- ✓ Павел Дьяков, председатель Совета МКД
- ✓ АО «Истринская теплосеть»
- ✓ АОС МКД

«Издательство РосКвартал» совместно с Ассоциацией «Р1»
Версия 1

2021