

Отчёт по обслуживанию МКД

Объект: Жилой Комплекс «Мичурино – Запад»

Эксплуатирующая организация: АО «ВК Комфорт»

Период: IV квартал 2017 года

Кому: Всем собственникам МКД

От: Евгений Курбатов / Территориальный управляющий

Москва, Декабрь 2017



ВК КОМФОРТ



**ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС
МИЧУРИНО-ЗАПАД**

Команда



Евгений Курбатов
Территориальный
управляющий
+7 (903) 613 98 87
kurbatov@vkcomfort.ru



Владимир Воробьёв
Инженер по
эксплуатации
+7 (903) 230 52 07



Мария Лосева
Менеджер по работе
с жителями
loseva.m@vkcomfort.ru



**Круглосуточный пост
охраны (3 человека)**
Заявки на пропуск гостей
+7 (929) 549 25 29



**Служба
эксплуатации**
2 дворника,
2 уборщицы
внутренних
помещений,
Аварийная служба



**Круглосуточный
контактный центр**
+7 (495) 737 77 40
www.vkcomfort.ru

Приемные часы территориального управляющего:

Пятница с 13:00 до 16:00

Приемные часы менеджера:

Вторник с 9:00 до 18:00, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00

Среда с 11:00 до 20:00, обеденный перерыв с 15:00 до 16:00

Пятница с 14:00 до 18:00

Приемные часы начальника службы эксплуатации:

Вторник с 10:00 до 13:00

Четверг с 15:00 до 18:00



«ВК Комфорт»,
1 этаж, д. 44, п.1

Отчёт по обслуживанию – ключевые моменты

Октябрь:

1. Замена охраны, замков и контроль доступа на территорию;
2. Проведена ревизия всех систем здания с обнаружением массовых аварий разной природы, в том числе в силу членовредительства со стороны неустановленных лиц в период передачи дел от ООО «Строй Сервис Эксплуатация» к АО «ВК Комфорт», в частности:
 - Обломки строительных кирпичей в канализации;
 - Перерубленный кабель питания калитки.
3. Уборка территории, общих помещений, очистка информационных стендов и развешивание новых;
4. Подготовка к отопительному сезону, ремонт дверных полотен, пробный запуск системы отопления;
5. Организация и проведение первичного собрания с инициативной группой жильцов.

Ноябрь:

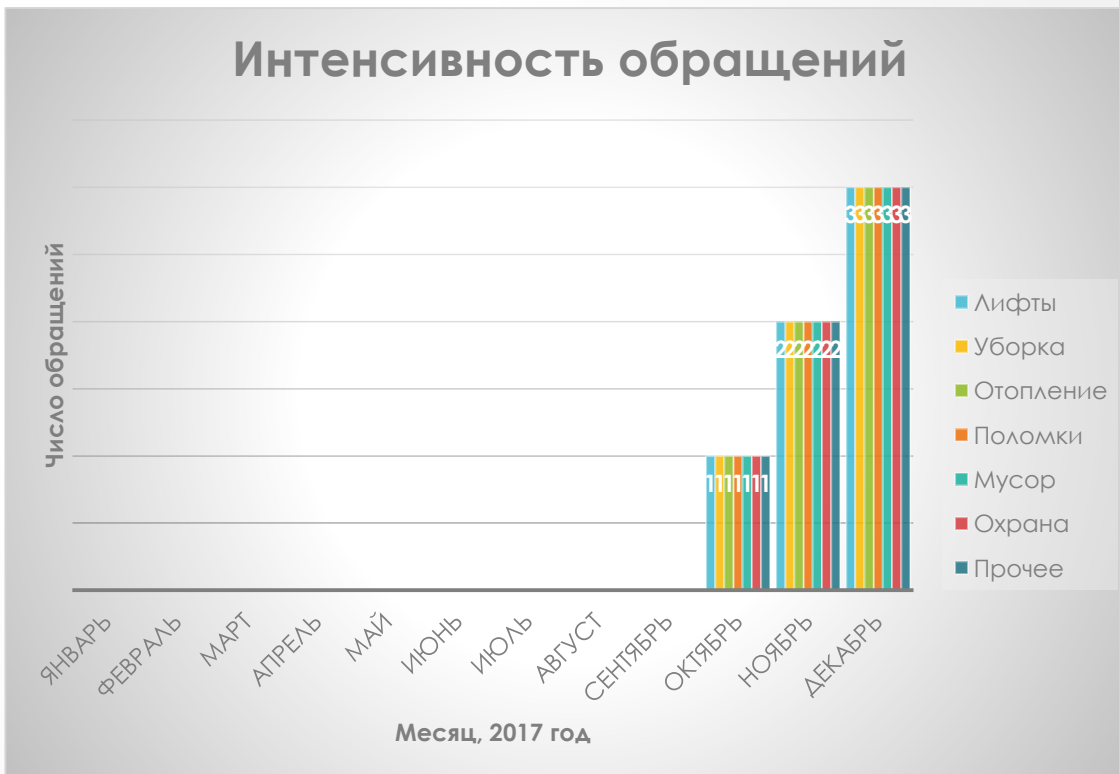
1. Полная ревизия всех лифтовых систем и обнаружение массовых дефектов ввиду ошибок эксплуатации;
2. Заказ расходных материалов для ремонта лифтов с его последующим осуществлением;
3. Согласование с жильцами проекта Единых правил проживания в МКД, в том числе регламента для охраны;
4. Установка двух парковочных столбиков вдоль пожарного въезда;
5. Обсуждение повестки ОСС и подготовка к его организации;
6. Контроль работ застройщика по монтажу раздевалки и гидроизоляционным гарантийным работам.

Декабрь:

1. Организация механизированной уборки территории;
2. Подготовка к заливке и обслуживанию катка;
- 3.

Отчёт по обслуживанию – ключевые индикаторы

Таблица учёта обращений жильцов							
Категория обращения							
Месяц	Лифты	Уборка	Отопление	Поломки	Мусор	Охрана	Прочее
Январь							
Февраль							
Март							
Апрель							
Май							
Июнь							
Июль							
Август							
Сентябрь							
Октябрь	1	1	1	1	1	1	1
Ноябрь	2	2	2	2	2	2	2
Декабрь	3	3	3	3	3	3	3
Итого	6	6	6	6	6	6	6
Решено	3	4	2	1	6	0	6
Не решено	3	2	4	5	0	6	0



Соотношение решенных и не решенных обращений



Справка:

Среднее время разрешения обращения: **45** минут

Способ коммуникации:

- Через контактный центр – 20% (предпочтительный!)
- По мобильному телефону – 15%;
- Через мессенджер – 50%;
- Электронная почта – 5%.

Отчёт по обслуживанию – эксплуатационные показатели

Таблица расхода основных носителей								
Месяц	Отопление, (Гкал)		ХВС и ГВС, (ед.)		Вывоз ТБО, рейсов\куб.м		Электроэнергия, (кВт)	
	44	44/1	44	44/1	44	44/1	44	44/1
Январь								
Февраль								
Март								
Апрель								
Май								
Июнь								
Июль								
Август								
Сентябрь								
Октябрь	100	200	1	1	1	1	100500	123
Ноябрь	120	300	2	2	2	2	2	3
Декабрь	123	321	3	3	3	3	3	4
Итого	343	821	6	6	6	6	100505	130

Справка:

«Бронкс» жрёт как не в себя!!!

В «Сохо» живут умнички!

«Гарлем» вообще надо снести.

Отчёт по обслуживанию – финансовые показатели

Вот тут будут цифры:

Тариф: 30 рублей\кв. м.

Средний счёт: 4000 рублей

Средняя задолженность: 30.000 рублей

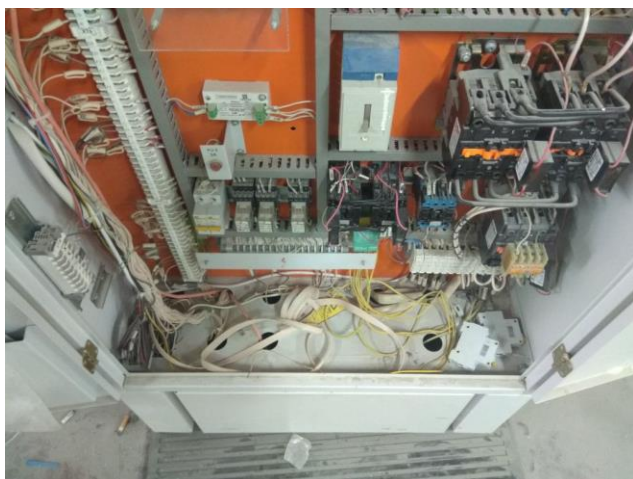
Число должников (сумма от 10.000 и выше): 110 квартир из 550



Отчёт по обслуживанию – в деталях

Лифты:

До:



Отчёт по обслуживанию – в деталях

Лифты:

После:



Отчёт по обслуживанию – в деталях

Информационные щиты:

До:



После:



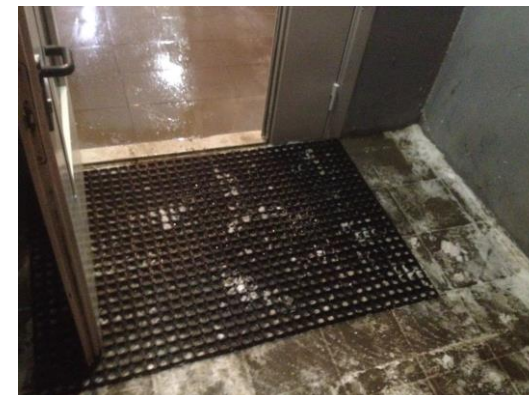
Отчёт по обслуживанию – в деталях

Уборка, восстановление, улучшения:

До:



После:



Планы на перспективу

К исправлению:

Провести дополнительный инструктаж дворников и уборщиц;
Внепланово проверять работу механизированной техники;
Наладить с жильцами постоянный контакт.

Планы на I-II 2018:

Проведение ОСС;

Обслуживание катка;

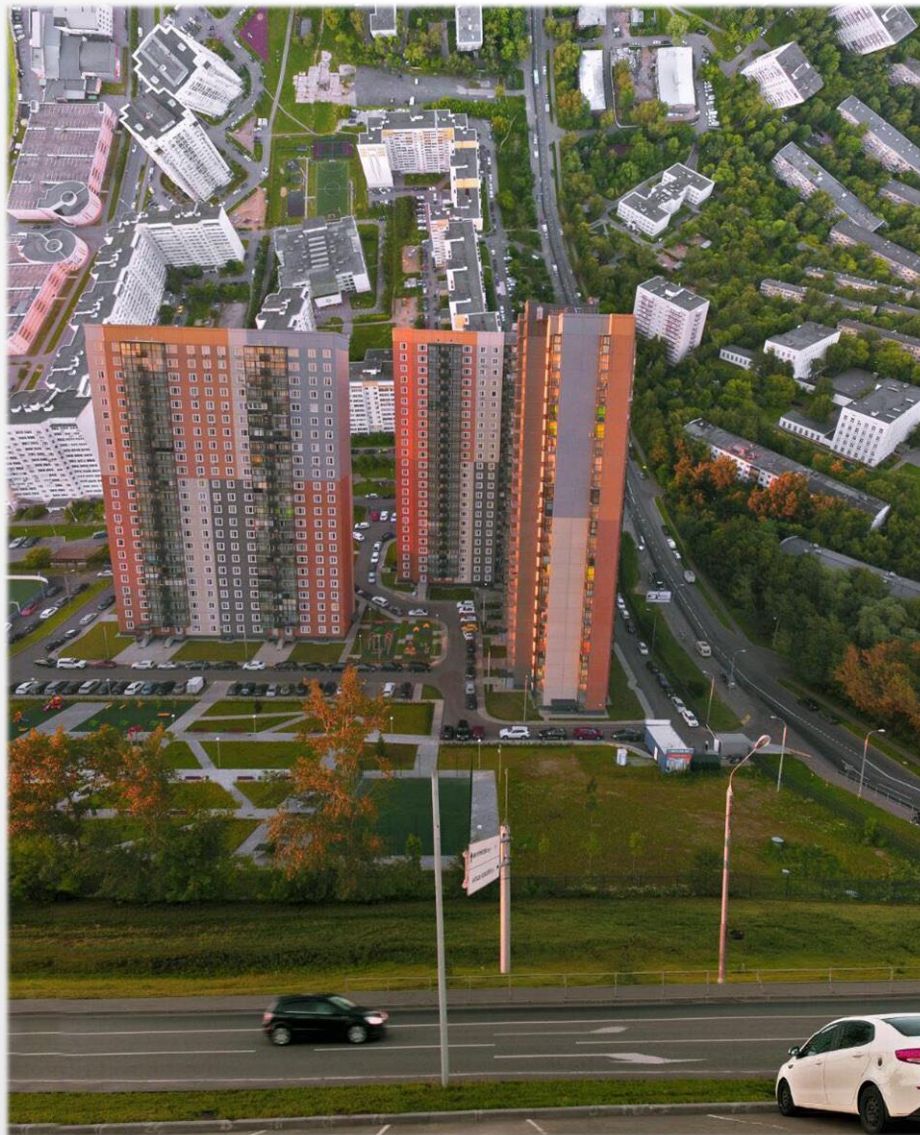
Подготовка к мероприятиям по организации движения и правил парковки;

Исполнение решения по ОСС, в том числе установка камер видеонаблюдения.

Работа на ошибками:



Спасибо!



Denis Kuzin
Dec 2017
Russia, Moscow

