

Новые технологии на службе управляющих компаний



Управляющие компании, работающие в столице, занимаются инженерным, техническим и санитарным обслуживанием многоквартирных домов. Их работа должна строиться с учетом пожеланий жителей, для чего необходима оперативная связь с жильцами. О том, как современные коммуникации помогают работе управляющей компании, мы беседуем с директором ООО «Строительно-эксплуатационное управление «Фундаментстрой-6» А. Н. Крамаренко.

- Андрей Николаевич, представьте, пожалуйста, вашу управляющую компанию.

- Наша компания, в которой сегодня работают более 400 специалистов самой высокой квалификации, была организована в 1999 г. и занимается управлением жилых домов в районах Ховрино, Коптево, Хорошевский, Левобережный, Аэропорт, Бирюлево Восточное. ООО «СЭУ «ФС-6» внесено в Единый реестр управляющих организаций г. Москвы и имеет все необходимые лицензии, сертификаты и допуски, а также является членом СРО НП «Гарантия».

- Ваша компания активно использует в работе современные информационные технологии.

- Для поддержания активной связи с жильцами большинство управляющих компаний проводят встречи и собрания, которые, конечно, нужны, но требуют много времени. А большинство наших жителей - занятые люди, которые не могут посещать такие мероприятия.

Поэтому для оптимизации управления домами и учета потребностей населения мы используем интернет и другие современные средства связи. При этом исчезает необходимость проводить регулярные собрания в каждом доме и на решение важных задач требуется меньше времени - жители любого из 63 обслуживаемых нами многоквартирных домов могут оставить все заявки и пожелания на сайте нашей компании. Общение с жителями в электронном виде позволяет более оперативно реагировать на полученные обращения, в т. ч. учитывать их предложения по совершенствованию работы компании, а также определять запросы и потребности людей. Все вопросы, рассмотрение которых не требует проведения общих собраний собственников помещений, решаются при их поступлении на официальный сайт ООО «СЭУ «ФС-6» либо на нашу электронную почту.

Эту работу мы постоянно совершенствуем. Так, уже несколько месяцев у нас действуют электронная диспетчерская и онлайн-приемная, в которые жители обслуживаемых домов любым доступным способом направляют по интернету свои заявки, вопросы, претензии, предложения

и слова благодарности. На сайте регулярно проводится анкетирование по актуальным для жильцов вопросам, разрабатывается программа электронных платежей, и скоро коммунальные услуги можно будет оплатить через любой гаджет. Жильцы наших домов охотно пользуются этими услугами - на сайте еженедельно регистрируется порядка 100 - 150 человек.

- Почти половина ваших объектов - дома бизнес-класса. Насколько активна данная категория жителей?

- Обслуживаемый нашей компанией жилой фонд бизнес-класса расположен в основном в Хорошевском районе (ЖК «Гранд-Парк» и «Приват-Сквер»). В остальных домах проживает главным образом население со средним уровнем доходов. И я могу с уверенностью сказать, что все жители достаточно активно участвуют в управленческом процессе - они понимают, что содержание в хорошем состоянии квартир и домов способствует комфортному проживанию, а также влияет на стоимость недвижимости. А ведь для многих покупка квартиры - это выгодное вложение средств. Кроме того, все жильцы сегодня хорошо подкованы юридически, экономически, технически и уверенно пользуются интернетом, предпочитая именно этот формат общения.

- ООО «СЭУ «ФС-6» управляет также домами, построенными по индивидуальным проектам. С какими трудностями это связано?

- Каждый такой дом требует повышенного внимания - любые отклонения от современных архитектурных стандартов вызывают определенные сложности в его техническом обслуживании. Возникают проблемы с эксплуатацией лифтов, работой вентиляции или воздействием атмосферных осадков. Например, знаменитый «Дом-капля» по ул. Гризодубовой из-за своей уникальной конструкции оказался не адаптирован к российским погодным условиям. Так, в холодное время года из-за перепада температур на остекленной части фасада (зимние сады квартир) образуется наледь, под тяжестью которой ежегодно повреждается остекление квартир. Поэтому нам приходится ежегодно менять по 200 - 250 таких фрагментов остекления. А ведь домов такой конструкции в мире



всего 2 - в России и в ОАЭ, стране с совершенно иным климатом. В целом примерно половина обслуживаемых объектов ООО «СЭУ «ФС-6» - нестандартные, и с годами таких домов становится все больше: они нужны городу в силу своей уникальности и красоты. Эти здания - архитектурная достопримечательность столицы, и их тоже нужно уметь обслуживать. Нам приятно, что накопленный нашей компанией опыт, а также умение координировать действия инженерных служб и привлекаемых со стороны специалистов помогают решить задачи любой технологической сложности, в т. ч. эксплуатации нестандартных зданий.

- Еще недавно компания переживала не лучшие времена, но вам удалось вывести ее из кризиса. Как обстоят дела сегодня?

- Примерно год назад ситуация была не слишком благополучной из-за отсутствия взаимопонимания между жильцами и управляющей компанией. Но мы достаточно быстро с этим справились - уже в 2012 г. нам удалось выйти на 1-е место в рейтинге организаций, имеющих в управлении более 50 домов. Это стало возможным благодаря внедрению современных технологий управления и конструктивному диалогу с жителями домов.

Сегодня наша главная задача - развиваться и по-прежнему сохранять свою безупречную репутацию старейшей и лучшей эксплуатационной организации Москвы. Мы вкладываем все имеющиеся финансовые ресурсы в ремонт обслуживаемых домов и подъездов с целью приведения их в идеальное состояние. Кроме того, мы ведем переговоры с жителями ряда домов, которые хотели бы сменить управляющую компанию, и, если достигнем взаимопонимания, в любой момент готовы взять эти дома в управление и техническую эксплуатацию.

Сайт: www.seu-fs6.ru.

Беседовала Наталия КАМИНСКАЯ.