

Описание службы, разбирающей жалобы клиентов

- Отдел сопровождения договоров решает вопросы, связанные с ходом строительства, оплатой по договору, юридические нюансы. Если клиенту нужно внести изменения в договор (добавить дольщика, переуступить и др.), он также может сделать это через Отдел сопровождения договоров. Если у клиента возникли какие-то сложности с оплатой, то через Отдел можно изменить форму договора: при проблемах с деньгами Компания идет на встречу. Все клиенты получают по электронной почте ежеквартальный отчет о ходе строительства.

- В Компании создан Отдел клиентского сервиса (ОКС), который взаимодействует с покупателями с момента заключения договора и до окончания гарантийного срока (5 лет с момента получения Разрешения на ввод дома в эксплуатацию). В ведении Отдела находятся вопросы передачи квартир, регистрации права собственности, эксплуатации и гарантийного обслуживания.

- После получения ключей и оформления права собственности по любым вопросам, связанным с текущей эксплуатацией, новосел может обратиться или в управляющую Компанию дома, или в ОКС. Если есть какой-то вопрос/проблема, менеджер фиксирует суть обращения, составляет акт и направляет его в ОКС.

- После получения заявки менеджер ОКС обязательно выезжает на объект вместе с представителем подрядчика, проводившим работы. Комиссия осматривает квартиру, выявляет причины, по которым возникли неполадки, и составляет акт о выявленном дефекте. Далее определяется дата устранения неполадок, и менеджер осуществляет контроль исполнения.

Система контроля качества Компании «Северный город»

- В дополнение к существующей государственной системе контроля качества в Компании разработана собственная система контроля качества, которая позволяет свести процент замечаний и недочетов к минимуму. Во-первых, за каждым строящимся объектом закрепляется свой руководитель проекта и подведомственная ему служба технического надзора. Во-вторых, мы проводим конкурсы на каждый этап работ, к участию в которых приглашаем только проверенные и опытные Компании. В-третьих, постоянно проводятся дни качества, которые предполагают обход всех помещений дома группой специалистов (отдел клиентского сервиса, управление продаж, строители) и т.д.

- До того, как квартира передается покупателю, она проходит три обязательных этапа приемки внутри Компании:

- сначала Управление строительства принимает квартиры у подрядчика,
- затем Отдел клиентского сервиса принимает квартиры у Управления строительства, оценивая качество квартир с позиции будущих жильцов и устраняя возможные недочеты.
- покупатель принимает квартиру у ОКС.

- Результат этой работы – 95 % квартир принимается нашими покупателями с первого раза, без замечаний. Это хороший показатель для строительной Компании.