
Адрес юридического лица: Кондратьевский пр., д. 62, корпус 4, Санкт-Петербург, 195271
Телефон/факс: (812) 331-20-00 ИНН 7802466494, КПП 780401001, ОКПО 60973565, ОГРН 1097847093123
Р/с 40702810438000003750, ПАО «Банк Санкт-Петербург», ДО «Охтинский», К/с 30101810900000000790, БИК 044030790

Описание работы службы сервиса, осуществляющей текущую работу с клиентами, в том числе с их жалобами и заявлениями.

В структуре компании «Строительный трест» служба сервиса была образована в 2010 году с целью создания стандартов клиентского сервиса в сфере обслуживания жилых домов.

Служба разработала и внедрила систему организации тендеров по подбору управляющих компаний, обслуживающих дома. В настоящее время в Санкт-Петербурге на наших объектах работает 6 управляющих компаний, в Калининграде – 3.

Стандарты клиентского сервиса гарантируют помощь застройщика в организации взаимоотношений жителей и управляющей компании. С этой целью служба сервиса разработала и внедрила ряд внутренних локальных нормативных актов, которые обеспечивают работу с замечаниями граждан в рамках гарантийных обязательств застройщика (инструкцию по эксплуатации многоквартирного жилого дома, правила пользования квартирой для жильцов).

Работа с жителями начинается до заселения: применяется «принцип одного окна», позволяющий минимизировать сроки между осмотром квартиры и получением ключей.

Порядок работы.

Собственник подаёт заявление в управляющую компанию. Заявка передаётся управляющей компанией в службу сервиса объединения «Строительный трест», которая направляет её непосредственно исполнителю. Контроль хода работ проводится службой сервиса еженедельно на расширенных совещаниях с участием представителей всех управляющих компаний, генеральных подрядчиков и якорных субподрядчиков. Информация о ходе работ по устранению замечаний размещается на сервере компании, что даёт возможность руководителям профильных подразделений быть в курсе хода работ и контролировать своих подчинённых.

Итог в работе с заявителем подводится получением акта об окончании работы, который подписывает заявитель после устранения замечаний подрядчиком.

Управляющая компания раз в квартал имеет право направлять застройщику наиболее серьёзные замечания и свои предложения по их устранению для внесения изменений в будущие проекты компании.

Обратная связь.

Периодически сотрудники сервисной службы проводят встречи с жильцами, получают обратную связь по методике «тайного покупателя». Также производится выборочный обзвон заявителей для контроля качества выполненных работ.