

# Оглавление

|   |    |
|---|----|
| Предисловие . . . . .                                   | 6  |
| «Лига ЖКХ» . . . . .                                    | 6  |
| Архитектурно-брендинговая компания DeVision . . . . .   | 7  |
| Введение . . . . .                                      | 8  |
| О роли УК . . . . .                                     | 8  |
| Почему УК важна . . . . .                               | 10 |
| Алгоритм создания УК . . . . .                          | 12 |
| Брендинг в УК . . . . .                                 | 14 |
| Оргструктура УК . . . . .                               | 21 |
| Маркетплейс . . . . .                                   | 26 |
| Люди . . . . .  | 30 |
| Директор УК . . . . .                                   | 32 |
| Портрет управляющего . . . . .                          | 34 |
| Как может выглядеть день управляющего . . . . .         | 39 |
| Как найти хорошего управляющего. . . . .                | 41 |
| Хаусмастер . . . . .                                    | 45 |
| Как может выглядеть день хаусмастера . . . . .          | 48 |
| Как найти хорошего хаусмастера. . . . .                 | 50 |
| Кто еще нужен . . . . .                                 | 54 |
| Централизация и децентрализация . . . . .               | 56 |
| Коммерческий директор девелопера/РОП . . . . .          | 60 |
| Прямые финансовые договоры . . . . .                    | 62 |
| Контроль качества. . . . .                              | 64 |
| Индекс счастья. . . . .                                 | 67 |
| Как обеспечить лояльность и удовлетворенность . . . . . | 71 |
| Лояльность. . . . .                                     | 73 |

|  |     |
|--|-----|
| Бизнес-процессы . . . . .                              | 76  |
| Управление в УК. . . . .                               | 80  |
| Девелопер и УК . . . . .                               | 83  |
| Структура и бизнес-процесс работы с гарантией. . . . . | 86  |
| Знаем, когда должны все устранить . . . . .            | 91  |
| Общие правила работы с заявками . . . . .              | 93  |
| Выполнение заявки. . . . .                             | 94  |
| Закрытие заявки . . . . .                              | 98  |
| Автоматизация . . . . .                                | 100 |
| Для чего нужна автоматизация . . . . .                 | 100 |
| Рекомендации по автоматизации процессов . . . . .      | 104 |
| Онлайн-приложение жителя. . . . .                      | 110 |
| Офис УК. . . . .                                       | 114 |
| Дом, который помогает . . . . .                        | 116 |
| Фасады . . . . .                                       | 117 |
| Балконы . . . . .                                      | 120 |
| Корзины для кондиционеров . . . . .                    | 122 |
| Соседство материалов . . . . .                         | 134 |
| Детские площадки . . . . .                             | 135 |
| Спортивные площадки . . . . .                          | 143 |
| Площадки для взрослых жителей и УК . . . . .           | 146 |
| Озеленение. . . . .                                    | 149 |
| О мусоре и некоторых нюансах . . . . .                 | 154 |
| Навигация. . . . .                                     | 158 |
| Камеры наблюдения . . . . .                            | 162 |
| Подъезд . . . . .                                      | 165 |
| Грязезащита . . . . .                                  | 168 |
| Лучшая плитка в подъезде . . . . .                     | 170 |
| Консьержи . . . . .                                    | 172 |
| Зона ожидания . . . . .                                | 176 |
| Окна в подъездах . . . . .                             | 180 |
| Детали . . . . .                                       | 182 |
| Лифты . . . . .  | 184 |
| Экологичность . . . . .                                | 186 |
| Спамбокс . . . . .                                     | 189 |
| Дог-пакеты . . . . .                                   | 190 |
| Колясочные и велосипедные . . . . .                    | 192 |
| Сетевой узел дома . . . . .                            | 197 |
| Квартира. . . . .                                      | 198 |
| Водоснабжение . . . . .                                | 216 |
| Вентиляция. . . . .                                    | 222 |

|  |     |
|--|-----|
| Памятка по приемке и эксплуатации квартиры жителем<br>(что в ней важно отразить) . . . . . | 226 |
| Паркинг . . . . .  | 234 |
| Коммерческие помещения . . . . .   | 243 |
| Подвал . . . . .   | 252 |
| Комьюнити-центр . . . . .  | 269 |
| Ивенты в ЖК . . . . .  | 274 |
| Клининг . . . . .  | 276 |
| Понятный тариф . . . . .   | 278 |
| Ежемесячные отчеты о работе . . . . .  | 280 |
| Алгоритм работы с дебиторской задолженностью (ДЗ) . . . . .                                | 281 |
| Каналы и инструменты для работы с ДЗ . . . . .   | 283 |
| Общение с жителями . . . . .   | 284 |
| Разговор по телефону. . . . .  | 286 |
| Личный визит . . . . .   | 288 |
| Встреча с жителями . . . . .   | 289 |
| Работа с советом дома . . . . .  | 293 |
| Реагирование в Интернете . . . . .   | 294 |
| Подъезд . . . . .  | 296 |
| Навигация в подъезде . . . . .   | 298 |
| Три правила оформления объявлений . . . . .  | 300 |
| Правильное объявление не всегда лучший выход<br>из ситуации . . . . .                      | 305 |
| Когда случилось что-то нехорошее. . . . .  | 307 |
| Антикризисный PR . . . . .   | 308 |
| Что делать, если УК хотят убрать . . . . .   | 312 |
| Заключение . . . . .   | 315 |