Цифровизация

СТРОИТЕЛЬСТВА



ЭКСПЛУАТАЦИИ

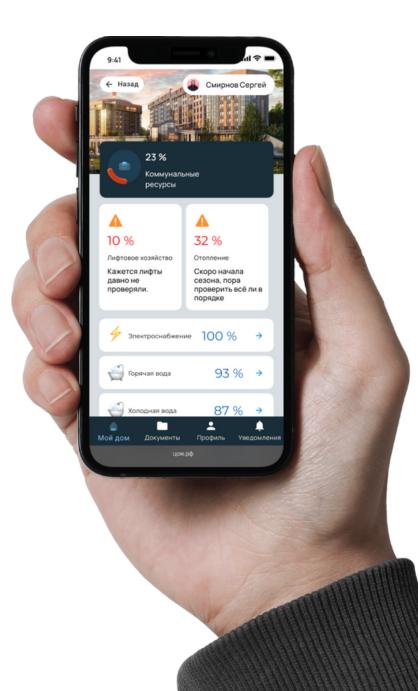
аварийного реагирования

вместо жалоб жителей и

проактивное управление и контроль ЖКХ на основе объективных данных

- систематизация контроля и обслуживания имеющегося оборудования и конструкций
- использование цифровых решений, внедренных при строительстве
- цифровые журналы осмотров общедомового имущества
- диспетчеризация задач по обслуживанию дома и текущему ремонту
- мониторинг качества услуг, предоставляемых в МКД
- прозрачная и автоматизированная отчетность





Стороны, взаимодействющие в МКД

Жители МКД

ТРУДНО разобраться

- в сотнях норм ЖКХ и десятках законов
- в том, как устроен дом и его обслуживание
- в ситуациях в чем именно проблема, кто виноват и что делать

HET

- выбора платить или нет, платит в любом случае
- связи с другими жителями, он "один на один" с системой
- сил, времени и желания бороться за решение проблем

TRTOX

- иметь контроль ситуации в доме и получать качественные услуги ЖКХ
- знать, что его дом обслуживают правильно, дом безопасен и надёжен
- чтобы проблемы дома разрешались без его прямого участия

Застройщик

ТРУДНО

- разделять имиджа застройщика и УО
- сохранять высокую удовлетворенность жизнью в доме у жителей (зависит от работы УО)

HET

- информации о качестве строительства после сдачи объекта, о поведении во времени строительных материалов и конструкций
- объективных данных о качестве обслуживания построенного МКД и влияния УО на жизнь дома

TRTOX

- конкурентное преимущество защита интересов и сопровождение собственников после ввода объекта в эксплуатацию
- сохранять внедренные при строительстве цифровые решения
- довольные жители = новые клиенты

Управляющая организация

ТРУДНО

- систематизировать все действующие нормативы ЖКХ
- организовывать необходимые регулярные осмотры конструкций и оборудования
- увязать между собой результаты осмотров и задания сотрудникам
- постоянно контролировать ситуацию в доме по всем направлениям ЖКХ

HET

- объективного обоснования необходимых работ и ремонтов в доме
- сохранения истории обслуживания, чтобы при смене сотрудников информация не терялась
- понимания жителями работы УО, сложностей и причинно-следственных связей в ЖКХ

TRTOX

- удобные чек-листы осмотров, адаптированные к конкретному дому
- снижение жалоб жителей, повышение лояльности жителей к процессу управления МКД
- спокойный режим работы профилактика вместо аварий

эффективное и проактивное управление инфраструктурой недвижимости

сервис цифровизации и автоматизированного мониторинга ЖКХ многоквартирных домов



сервис цифрового мониторинга ЖКХ

ЦИФРОВОЙ ОМБУДСМЕН ЖИТЕЛЯ

6 направлений мониторинга 40+ типов ЖКХ-услуг 3000+ критериев качества 30+ нормативных документов 5-уровневая мат.модель

Систематизация норм ЖКХ для МКД

Эксплуатация

- лифтовое хозяйство
- санитарное содержание
- конструктивные элементы
- оборудование и системы инженерно-технического обеспечения
- благоустройство и озеленение
- обеспечение пожарной безопасности
- диспетчерская служба УО

Ресурсы

- электроснабжение
- отопление
- горячее водоснабжение
- холодное водоснабжение
- водоотведение
- газоснабжение
- вывоз ТБО, КГМ
- передача показаний, начисления, оплата
- диспечерская служба РСО

Комфорт

В

- охрана, консъерж-сервис
- видеонаблюдение
- СКУД
- ТВ, интернет
- сервисные услуги
- умные устройства

Управление

- начисления, квитанции, перерасчет
- дебиторская задолженность
- онлайн ОСС, совет дома
- обработка заявок
- раскрытие информации
- информирование о работах
- энергосбережения и энергоэффективность
- документооборот и операционная деятельность
- клиентский сервис

Строительство

- строительные материалы
- конструкции
- технологическое оборудование
- скорость выполнения гарантийных работ
- заявки по гарантийным обращениям
- энергоэффективность
- цифровые решения

Кап. ремонт

- крыша
- инженерные системы
- фасад и фундамент
- лифты и шахты
- технические помещения

F

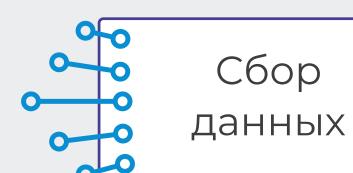
Методика комплексного обследования объектов МКД и интегральной оценки качества оказания ЖКУ

A B C D E



1	Индекс		кс	Наименование критерия оценки	Тип	Ед. изм.	Норматив	Пункт	Обязательность применения	Период. контроля	Размерность контроля	Объект контроля, его расположение	Место проверк
2													
3				https://docs.google.com/document/d/1S7U0XivegcaKn-2HnFC1dKQ	<u>//edit</u>								
4				=	포	₹	=	÷	÷	÷	÷	=	-
5	A	0 0	0 0	Эксплуатация									
6	A 1	1 0	0 0	Лифтовое хозяйство									
7	A 1	1 1	0 0	Организация нормативной эксплуатации									
28	A 1	1 2	0 0	Сервисное обслуживание									
29	A 1	1 2	1 0	Техническое обслуживание									
30	A 1	1 2	1 1	Наличие договора на ТО лифтового хозяйства	документальный	да / нет	TP TC 011/2011	ст. 4, п. 3.1	обязательный	12 месяцев	мкд	Наличие договора на ТО лифтового хозяйства	Офис УО
31	A 1	1 2	1 2	Специализированная организация подала уведомление в Ростехнадзор	документальный	да / нет	94-ФЗ от 23.04.2018	ст. 1, 2	обязательный	12 месяцев	мкд	Наличие копии уведомления Ростехнадзор	Офис УО
32	A 1	1 2	1 3	Соблюдение сроков технического обслуживания	документальный	да / нет	ПП № 743 от 24.06.2017, инструкция на лифты	п. 17(е)	обязательный	12 месяцев	мқд	Наличие записей в журнале ТО лифтов, наличие актов осмотров, ТО и ремонта лифтов для работ, проводимых каждые 3 месяца, каждые 6 месяцев и каждые 12 месяцев	Офис УО
33	A 1	1 2	1 4	Наличие у специализированной организации технологической документации на ТО лифтового хозяйства	документальный	да / нет / частично	ПП № 743 от 24.06.2017	п. 17	обязательный	12 месяцев	мкд	Наличие технической документации на лифты	Офис УО
34	A 1	1 2	1 5	Наличие информация о выполнении осмотров, об обслуживании и о ремонте в журнале периодического осмотра и журнале технического обслуживания и ремонта	документальный	да / нет / частично	ПП № 743 от 24.06.2017	п. 21	обязательный	3 месяца	мкд	Наличие актов или записей в журналах о проведении работ	Офис УО
35	A 1	1 2	2 0	Аварийно-техническое обслуживание									
36	A 1	1 2	2 1	Обеспечено круглосуточное функционирование аварийной службы в рабочие, выходные и праздничные дни	документальный	да / нет	ГОСТ Р 55964-2014	п. 7.4.4	обязательный	12 месяцев	мкд	Наличие в договоре на аварийное обслуживание условий по работе круглосуточно, в выходные и праздничные дни	Офис УО
37	A 1	1 2	3 0	Информирование									
38	A 1	1 2	3 1	На основном посадочном этаже и в кабине лифта размещены "Правила пользования лифтом"	наблюдаемый	да / нет	ГОСТ Р 55964-2014	п. 5.1	обязательный	12 месяцев	Лифт	Основной посадочный этаж лифтов, кабины лифтов	мкд
39	A 1	1 2	3 2	На основном посадочном этаже и в кабине лифта размещена информация для связи с обслуживающим персоналом или диспетчерской службой	наблюдаемый	да / нет	ГОСТ Р 55964-2014	п. 5.1	обязательный	12 месяцев	Лифт	Основной посадочный этаж лифтов, кабины лифтов	мкд
40	A 1	1 3	0 0	Состояние технических систем лифта									
41	A 1	1 3	1 0	Диспетчерская связь									
42	A 1	1 3	1 1	Кабина лифта обеспечена двусторонней переговорной связи из кабины лифта с местом нахождения обслуживающего персонала	наблюдаемый	да / нет	ГОСТ Р 55964-2014	п. 5.1	обязательный	6 месяцев	Лифт	Проверка работоспособности	мкд

ЦИФРОВОЙ ОМБУДСМЕН ЖИТЕЛЯ



IT core Методика и мат модель





ЦОЖ.ЖУРНАЛ

Цифровой инструмент для проведения осмотров сотрудниками УО

- чек-листы осмотров
- удобные интерфейсы сбора и визуализации
- задания и контроль выполнения



ЦОЖ.ОСМОТР

Обследование домов

- осмотры, цифровые журналы
- оценка состояния общедомового имущества
- дефектные ведомости
- обоснование тарифов
- прозрачность и поддержка решений



ЦОЖ.ОЦЕНКИ

Система аналитики данных

- база данных и набор моделей машинного обучения для расчетов и хранения оценок на основе данных
- оценки состояния общедомового имущества и качества жилищно-коммунальных услуг



ЦОЖ.DATA

Общая среда данных для ЖКХ МКД

- контроль выполнения нормативов
- база данных домов с данными
- от data-курьеров, от УО, РСО, сервисных организаций и от надзорных органов



ЦОЖ.ЗАШИТА

Представление интересов и зашита прав жителей

- создание обоснованных запросов и обращений
- подготовка юридически значимых документов
- разграничение ответственности
- обеспечение коммуникации

продукты сервиса

b2g



ГОС. И МУН. СТРУКТУРЫ

контроль норм ЖКХ, карта критичности территорий, рейтинг организаций база данных ЖКХ жилого фонда любого уровня технологизации

b2c



ЖИТЕЛЬ

защита интересов, эволюция клиентского пути

b2b



ЗАСТРОЙЩИК

сохранение цифровизации на этапе эксплуатации, поддержка NPS клиентов



УПРАВЛЯЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

цифровизация осмотров дома, чек-листы и цифровые журналы плановых осмотров



РЕСУРСОСНАБЖАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

разграничение ответственности по качеству ресурсов в МКД, диагностика потерь / краж



сервис цифрового мониторинга ЖКХ

Что делает сервис?



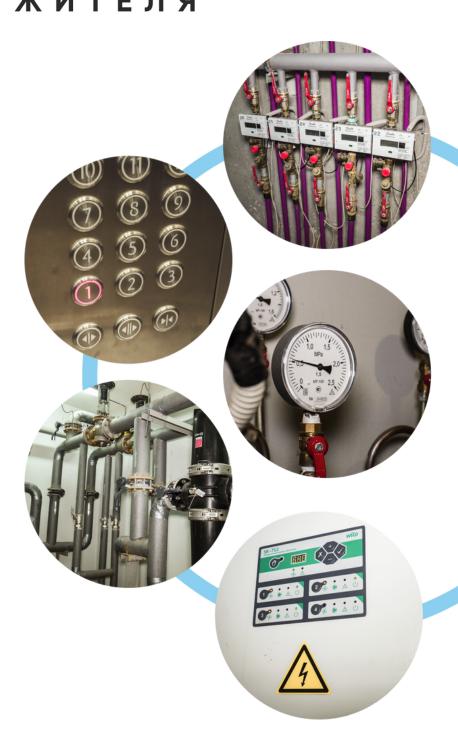
Обработка данных в базе сервиса: сравнение с нормами и вычисление оценок

Выявление отклонений и нарушений

Отправка информации
в управляющую организацию

Контроль исправления нарушений

ЦИФРОВОЙ ОМБУДСМЕН ЖИТЕЛЯ







пилот mvp

в реальных условиях объектов МКД июль-декабрь 2022

>KK AKCNOMA

Екатеринбург, ул. Павла Шаманова 5/1, 5/2

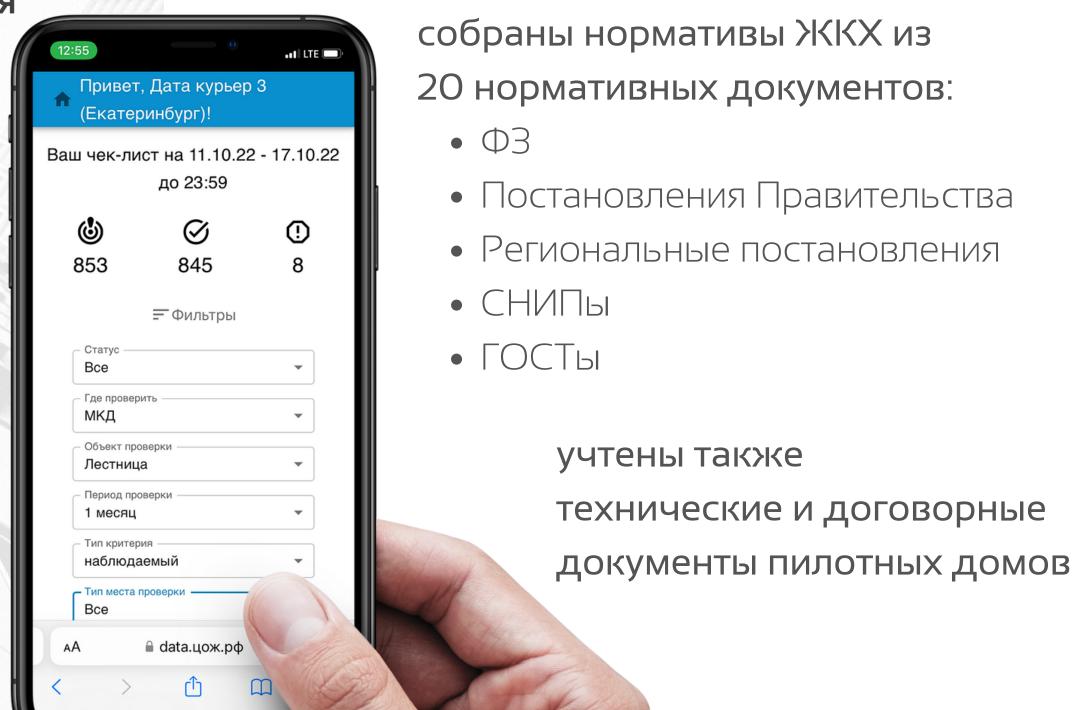
ЖК ГУЛЛИВЕР

Пермь, ул. Революции 54



ЦИФРОВОЙ ОМБУДСМЕН ЖИТЕЛЯ

В сервисе в виде удобных чек-листов



Эксплуатация

- лифты
- уборка
- благоустройство
- конструкции
- инженерные системы
- пожарная безопасность
- отопление

Ресурсы

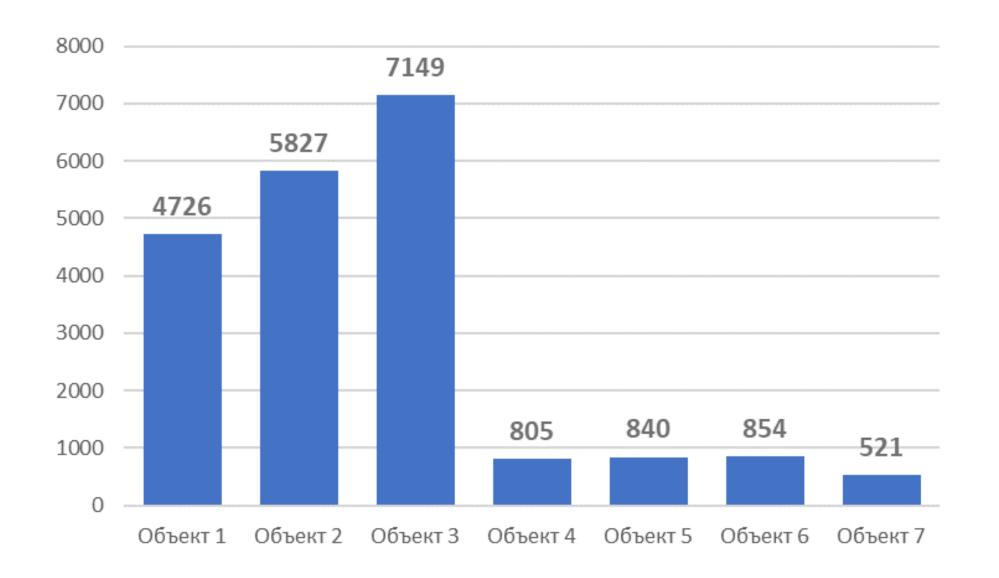
- отопление
- водоснабжение горячее, холодное
- водоотведение
- электроснабжение
- вывоз мусора

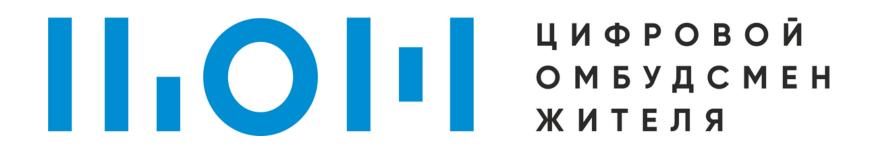
Комфорт

- охрана
- видеонаблюдение
- СКУД
- ТВ, интернет
- сервисные услуги

На данный момент на объектах проведено

20 722 замера





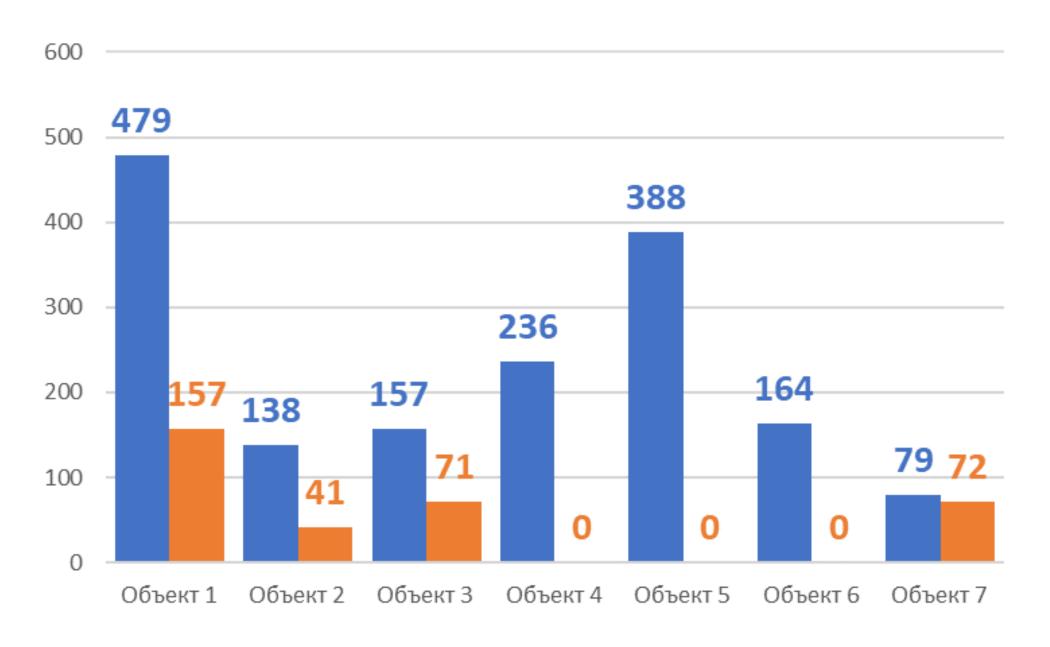
8% из них с замечаниями





19 недель

контроля и мониторинга ЖКХ объектов



1641

замечание передано

сотрудникам управляющих организаций на основе каждого выявленного отклонения от нормы

341

замечание на контроле

остались к устранению



Среди направленных замечаний самые частые отклонения от норм:



санитарное содержание

сухая и влажная уборка в тамбурах, холлах, на лестницах, мусорных площадках



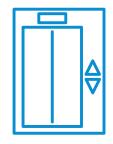
уход за прилегающей территорией

выкашивание газонов, садовые работы, уборка листвы, очистка урн, состояние мусорных контейнеров, очистка ливневой канализации



точки, нуждающиеся в текущем ремонте

остекление, неисправность фурнитуры дверей и окон, граффити и др. повреждения стен, порталов, порогов

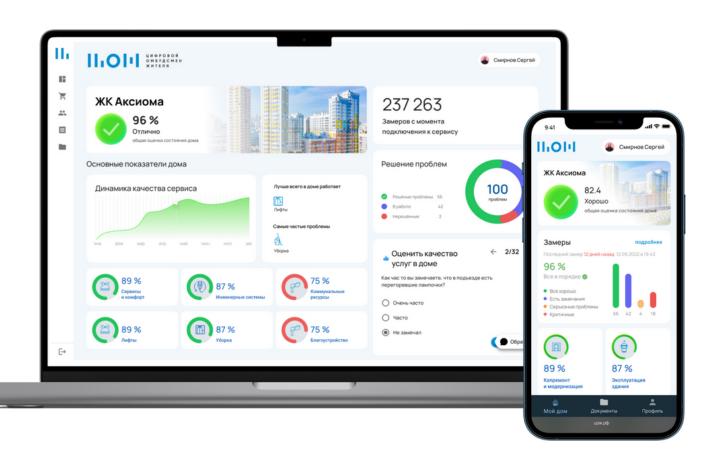


лифтовое хозяйство

посторонние шумы, отсутствие правил использования, повреждение вызывных панелей и т.д.



уровень освещенности общих помещений





Решения и ценность сервиса Жители МКД

а мы получаем то, за что платим управляющей и другим?

> мой дом безопасен? его правильно обслуживают?

- защита прав потребителя услуг ЖКХ, представление интересов, консультации и документы
- сэкономит ваши силы, нервы и время на решение проблем ЖКХ
- объективно оценит работу управляющей организаци
- эволюция клиентского пути жителя автоматизация взаимодействий
- автоматически отправит уведомления ответственным для устранения проблем
- поможет улучшить состояние вашего дома

! контроль предоставленных услуг ЖКХ ! повышение качества услуг и состояния дома (эффект наблюдателя)



Решения и ценность сервиса

Застройщики

- мониторинг качества строительства (материалов, работ субподрядчиков)
- конкурентное преимущество защита интересов и сопровождение собственников после ввода объекта в эксплуатацию
- цифровая экспертиза хозяйства как стандарт строительства домов будущего
- цифровизация клиентских процессов по гарантийным обязательствам
- разделение имиджа застройщика и УО
- повышать удовлетворенность качеством жизни в доме у жителей (зависит от работы УО, но неизбежно сказывается на отношении к застройщику)

! контроль работы УО и влияния ее действий на качество жизни в доме! поддержка цифровых решений, внедренных при строительстве



Решения и ценность сервиса

Управляющие организации

- систематизация всех действующих нормативов ЖКХ в удобном инструменте для проведения работ
- чек-листы и цифровые журналы осмотров
- объективные данные для принятия решений по текущему ремонту
- просвещение жителей, учет их потребностей
- повышение лояльности жителей к процессу управления
- защита УО от внешних проверок (наличием регулярно обновляемых цифровых журналов осмотров)
- снижение жалоб жителей в ИГЖН благодаря конструктивному взаимодействию с УО

! цифровизация осмотров МКД ! обоснование сторонним аудитором необходимых работ и ремонтов

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



info@цож.рф цож.рф



на основе данных