



Честная работа

Обслуживать жилой фонд в пригородном районе – дело хлопотное. О том, как удается содержать в порядке более 150 домов, рассказала директор управляющей компании ООО «Гарант-Сервис» Марина Ярош.

— Наша компания работает в Колпинском районе с 2006 года. В этом году мы отмечаем свой первый маленький юбилей – 1 декабря компании исполнится пять лет. Сегодня на обслуживании ООО «Гарант-Сервис» состоит около 450 тысяч квадратных метров жилья, это самая проблемная часть района. Кроме небольшой части домов в Колпине у нас «под крылом» весь жилой фонд поселков Саперный и Понтонный, а также большая часть Металлостроя. Понятно, что в поселке складывается определенный социум, здесь живут много пенсионеров и социально незащищенного населения, что накладывает на управляющую компанию особые обязательства.

Могу с гордостью сказать, что за те 5 лет, которые мы проработали в районе, удалось достигнуть больших успехов. Наша организация доказала, что если повернуться лицом к людям и построить нормальные человеческие отношения, то никакого негатива к ЖКХ у жителей не будет.

– С какими проблемами вы сталкиваетесь в работе?

– На нашей территории обслуживания расположены малозатяжные

дома, квартплата в которых такая же, как и в городе. Однако их площадь очень мала, поэтому в управляющую компанию поступают весьма скромные средства. Несмотря на это, в последние зимы, которые были просто убийственными для ЖКХ, у нас не было ни одной травмы из-за плохо вычищенного тротуара или сосулек.

Конечно, у нас были те же проблемы, что и у всего города. Текли крыши, но ни один человек не сказал, что управляющая компания работает недобросовестно. Стараемся помочь каждому, кто пострадал от протечек. Пожилым делаем ремонт, некоторым возмещаем расходы по ремонту, который они выполняют самостоятельно, кому-то помогаем купить материалы.

– Что нужно, чтобы вывести систему ЖКХ из кризиса?

– В первую очередь создать команду из равнодушных людей. В свою компанию мы подбирали специалистов, которые психологически способны работать с клиентами. У нас создана служба менеджеров по работе с клиентами, которые действуют по принципу «участкового доктора». За каждым закреплена своя территория, и его задача – находиться в по-



стоянном контакте с инициативной группой каждого дома. Мы первые должны узнать, что люди чем-то недовольны, и сразу же принять меры.

– Многие жилищные организации жалуются на дефицит кадров. У некоторых недокомплект дворников и кровельщиков достигает 50–60%. Как ваша компания справляется с кадровым голодом?

– У нашей компании нет кадровой проблемы. Скорее всего, это объясняется тем, что мы стараемся создать комфортные условия для наших сотрудников. Сейчас у нас нет свободных вакансий, зато есть несколько резюме от желающих устроиться к нам на работу. Накануне прошлой

зимы нам удалось найти бригаду молодых промышленных альпинистов, поэтому ни с очисткой, ни с текущим ремонтом кровель проблем у нас не возникло.

Мы ежегодно анализируем ситуацию в наших домах и стараемся гибко планировать работу. В 2006–2007 годах приводили в порядок инженерные сети и подвалы, а в последнее время нацелились на создание комфортных условий проживания. Все подъезды должны быть чистыми и ухоженными.

Даже в таком сложном жилом фонде можно построить эффективное хозяйствование и работать с прибылью. Но добиться этого непросто. Иногда ситуация требует от кол-

лектива трудовых подвигов. Например, с ноября по март вся компания работала без выходных. Все, включая директора и замов, участвовали в очистке дворов и крыш. Потому что людей не волнует, что снега выпало в 2,5 раза больше нормы – они честно заплатили квартплату и хотят жить в нормальных условиях.

– А как обстоят дела со «страшным сном» жилищников – сбором квартплаты?

– Процент сбора квартплаты большой – на уровне 95–96%. Дело в том, что в районе живут много пенсионеров, которые аккуратно платят за квартиру. Есть, конечно, злостные неплательщики, с каждым из которых ведется работа – менеджеры предлагают людям самостоятельно установить срок и сумму, которую они готовы вносить. Подобные вопросы мы стараемся решить в досудебном порядке.

– Что бы пожелали жителям Колпинского района накануне его юбилея?

– Прежде всего, стабильности и веры в будущее, чтобы все изменения, которые произойдут в городе и районе, привели к улучшению жизни жителей.

*Контактная информация:
Наш сайт – www.uk-garant-service.ru*