

ПАМЯТКА ДЛЯ СОБСТВЕННИКОВ И ЖИТЕЛЕЙ МКД

ВАШ ХАУС-МАСТЕР: КТО ОН И КАК С НИМ ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ

Уважаемые жители!

Эта памятка поможет вам узнать больше о хаус-мастере — специалисте, который ежедневно заботится о техническом состоянии и комфорте вашего дома. Он является вашим основным контактным лицом по вопросам содержания общего имущества и связующим звеном с Сервисной компанией «Азбука».

1. Кто такой хаус-мастер и за какие дома он отвечает?

Это сотрудник Сервисной компании «Азбука», который отвечает за техническое состояние и содержание вашего дома и прилегающей территории. Он лично проверяет, чтобы все работы выполнялись качественно и вовремя.

- Ваш хаус-мастер: Сырцев Игорь Анатольевич.
 - График работы: с понедельника по пятницу с 8-00 до 17-00, обед с 12-00 до 13-00.
 - Его зона ответственности: ЖК «Зарядное».
 - Его непосредственный руководитель: главный инженер СК (руководитель инженерно-технической службы). По всем сложным или спорным вопросам хаус-мастер согласовывает действия с ним.
-

2. Чем конкретно занимается хаус-мастер в нашем доме?

Ежедневный контроль и забота о вашем комфорте:

- Обходит дом и двор: проверяет чистоту подъездов, лифтов, подвалов, чердаков, состояние кровли, детских и спортивных площадок, контейнерных площадок.
- Контролирует качество работы подрядчиков: следит, как дворники убирают территорию, как компании выполняют ремонт, обслуживают инженерные системы (свет, вода, отопление).
- Готовит дом к зиме и лету: организует осмотр, подготовку систем отопления к зиме и вентиляции весной, летом, осенью.
- Реагирует на аварии: при возникновении протечек, отключений и других срочных проблем оперативно выезжает на место, чтобы минимизировать ущерб и организовать ремонт.

Ваш главный контакт по техническим вопросам:

- Принимает ваши заявки на мелкий текущий ремонт в местах общего пользования (например, замена светильника, ремонт двери, устранение течи в подъезде).
- Разъясняет порядок проведения работ, правила пользования общим имуществом.
- Фиксирует повреждения, которые необходимо устранить (трещины, сколы, неисправности).

Работа с документацией:

- Работает с заявками исключительно через административную панель мобильного приложения «Мажордом».
 - Контролирует показания общедомовых приборов учёта.
 - Составляет акты осмотров, которые служат основанием для планирования ремонта.
-

3. Как эффективно взаимодействовать с хаус-мастером? Простые правила

Чтобы вопросы решались быстро, пожалуйста:

1. По общим вопросам и неисправностям:
 - Оформите заявку в СК через МП «Мажордом».
 - Обратиться в контакт-центр СК по телефону: 8-8332-76 07 96.

Менеджер контакт-центра регистрирует вашу заявку в системе «Мажордом», что гарантирует контроль сроков ее исполнения, и перенаправит информацию хаус-мастеру, если это в его зоне ответственности.

2. При личном общении:
 - Будьте вежливы. Конструктивный диалог помогает решить проблему быстрее.
 - По возможности, покажите проблему на месте (в подъезде, во дворе).
 - Четко сформулируйте, что случилось, где и когда. Можно сделать фотографию.
 3. Что важно помнить:
 - Хаус-мастер не выполняет работы внутри вашей квартиры. Его зона ответственности — общее имущество дома (подъезд, лифт, крыша, подвал, инженерные сети до первого отключающего устройства, территория двора).
 - Он не принимает решения о капитальном ремонте или крупных тратах. Он фиксирует необходимость таких работ и передает информацию на рассмотрение руководству СК и совету дома.
 - Юридические, бухгалтерские и финансовые вопросы (начисления квитанций, перерасчеты, долги, изменения в договоре) решает расчётный центр СК или конкретные профильные службы.
-

4. Что НЕ входит в обязанности хаус-мастера?

- Выполнение работ внутри вашей квартиры (замена смесителя, розетки, поклейка обоев).
- Прием платежей за ЖКУ и консультации по начислениям.
- Юридические консультации.
- Рассмотрение претензий по гарантийным обязательствам застройщика.
- Вопросы в части строительства новых домов или проблемы с приемкой/передачей квартиры.

Мы стремимся к открытому диалогу и качественному обслуживанию вашего дома!

Ваша сервисная компания ООО СК «Азбука»

Телефон контакт центра СК: 8-8332-760796

Сайт: азбука.рф