

Почему, для чего и зачем аккаунт управляющей компании в вашем «ВКонтакте» или Telegram

Мы создали сообщества для того, чтобы вам было удобнее и проще делиться с нами любой информацией, которая качественным образом влияет на работу ООО «ЮНИТ Сервис Санкт-Петербург». А значит, делает наши с вами отношения еще более доверительными, предсказуемыми и прозрачными.

Следуя именно этим принципам, здесь мы собрали все главное, что нужно знать о правилах общения с нами в социальных сетях. Наверное, нет ничего хуже, чем неоправданные ожидания. Поэтому всегда есть смысл обозначить границы возможного.

Вступая в наши сообщества или оставляя в них хотя бы один комментарий, вы автоматически соглашаетесь с этими границами.

Каждый день мы в «Контакте» с вами

Вы всегда можете рассчитывать на наше внимание в социальных сетях во все будние дни с 9:00 до 18:00.

Если ваш вопрос срочный – смело звоните по круглосуточному единому номеру.

Если у вас есть какой-либо личный вопрос или пожелание, не стесняйтесь написать о нем в личные сообщения сообществу. Администраторы всегда помогут.

Правила общения

Здесь мы собрали несколько «нельзя», чтобы нам можно было лучше друг друга понять. Мы вынуждены будем оставлять без ответа или того хуже - удалять ваши сообщения — а также блокировать ваш аккаунт в сообществе, если что-то пойдет не так.

Эти правила написаны болью и душевными страданиями подписчиков, вынужденных порой становиться свидетелями неприятных диалогов и сцен. Мы же хотим, чтобы все было хорошо. Поэтому...

В сообществе совсем нельзя:

- использовать нелитературную лексику. «Сызмальства» и «отнюдь» употреблять вовсе не обязательно, достаточно просто не материться. Кокетливая изобретательность в виде замененных нехороших слов букв на символы, сохраняющих обидный нецензурный смысл высказывания, также запрещена;
- оскорблять, угрожать другим участникам сообщества, его администраторам, сотрудникам ООО «ЮНИТ Сервис Санкт-Петербург» и вообще кому-либо на планете;
- публиковать записи, не имеющие никакого отношения к работе ООО «ЮНИТ Сервис Санкт-Петербург»;
- быть сексистом, экстремистом, религиозным шовинистом;
- разглашать личную информацию о подписчиках сообщества без их на то согласия;
- флудить, флеймить, троллить. А если по-русски, то: писать одно и то же по несколько раз, плодить длинные и бессмысленные диалоги с выяснением отношений, провоцировать участников или администраторов группы на конфликты;
- дублировать ранее заблокированные аккаунты;

- публиковать записи или отдельные слова, набранные заглавными буквами, а также злоупотреблять восклицательными знаками;
- оставлять в комментариях ссылки на сторонние сайты, заниматься откровенной рекламой (неоткровенной тоже, увы, нельзя);
- обсуждать деятельность других компаний и проектов, не имеющих ничего общего с работой ООО «ЮНИТ Сервис Санкт-Петербург»;
- заниматься пропагандой наркотиков, других вредных и запрещенных веществ. Публиковать картинки или видео, на которые без «срам-то какой» и посмотреть нельзя, в УК РФ они называются порнографическими;
- делать все то, что запрещено законами Российской Федерации.

Увы, мы не принимаем заявки в социальных сетях

Для того, чтобы срочно сообщить о чем-то неприятном, требующем участия специалистов ООО «ЮНИТ Сервис Санкт-Петербург», нужно воспользоваться следующими способами:

- **позвонить по круглосуточному телефону диспетчерской (рекомендуем звонить, если ситуация срочная)**

Чтобы заявка была принята, нужно сообщить ваш точный адрес

- **оставить заявку на сайте ООО «ЮНИТ Сервис Санкт-Петербург» (система интегрирована с диспетчерской службой)**
- **написать о проблеме из своего личного кабинета или мобильного приложения ООО «ЮНИТ Сервис Санкт-Петербург»**

В этом случае достаточно лишь изложить суть проблемы

Как понять, что ваша заявка зарегистрирована и работа по ней началась

Когда вы воспользовались одним из трех возможных способов сообщить нам о проблеме (телефон диспетчерской, форма на сайте, мобильное приложение), на ваш телефон придет смс с номером, присвоенным вашей заявке, а также вы сможете следить за ходом выполнения заявки в мобильном приложении.

Вы всегда можете узнать, что уже сделано на данный момент для решения обозначенной вами проблемы

И тут опять есть три возможности на выбор:

- сообщить по телефону диспетчерской номер заявки;
- либо ввести этот номер на сайте управляющей компании в поля формы во вкладке «Статус заявки»;
- либо посмотреть статус заявки в мобильном приложении.

Когда наши специалисты выполнят заявку, мы опять отправим вам смс с сообщением о завершении работ, также придет оповещение в мобильном приложении.

Заявка, официальное обращение, вопрос в группе – в чем разница?

Заявка – это когда вы хотите, чтобы мы пришли и что-то сделали: прибили, прикрутили, покрасили, отремонтировали, заменили и т.д. Она зарегистрирована в нашей системе под уникальным номером, не потеряется, и по ней можно проследить всю историю выполнения, прослушать звонки.

Официальное обращение – это запрос официального ответа или комментария ООО «ЮНИТ Сервис Санкт-Петербург» по поводу какой-либо ситуации или положения дел. Как правило, обращение адресуется генеральному директору. Обращение регистрируется в 1С под входящим номером, на него мы отвечаем со всей строгостью деловой переписки. Обращение в письменном виде можно передать через управляющего (также во многих жилых комплексах установлены специальные ящики для обращений, ими можно воспользоваться круглосуточно), либо отправить скан вместе с заявкой, отметив, что вы отправляете официальный запрос и просите дать письменный ответ. Скан обращения можно направить администраторам наших групп через личные сообщения сообществу. Мы не принимаем официальные обращения, направленные в виде комментариев под постами или внутри обсуждений, даже если вы напишете «Прошу принять обращение и ответить в положенный срок». Пожалуйста, оформите ваши вопросы в формате отдельного документа, где будут указаны ваши имя и реквизиты.

Вопрос в группе. Вы можете спросить нас о чем угодно, связанном с нашей работой, мы постараемся ответить прямо в группе. Если ваш вопрос касается ситуации в вашей квартире и это частная ситуация, мы отправим вам ответ личным сообщением. Мы попросим вас оставить заявку или написать официальный запрос, если ваш вопрос — это заявка или повод для официального обращения к руководству.

Мы всегда готовы ответить на любые вопросы, связанные с нашей работой.

Пишите нам в социальных сетях, и мы ответим.