

# EMPIRE

г. Москва, Калужское шоссе, 24-й км, д.1, стр. 1, Офис 717  
ИНН 7751111109 КПП 775101001  
ОГРН 5177746175976  
Empire-cs.ru +7 495 970-31-40

**Презентация клиентского сервиса и систем отдела контроля  
качества  
ООО «ИМПЕРИЯ»**



**Контактные лица «ИМПЕРИЯ»**

Технический директор  
Тел.: +7 (916)365 64 80  
Ковалев Александр

**Добрый день, Уважаемый партнер!**

В структуре клининговой компании «Империя» сформированы отдел контроля качества предоставляемых услуг. К каждому объекту прикрепляется ответственный менеджер, который контролирует выполнения всех устных и письменных договоренностей, находится с заказчиком на связи 24/7. Отдельно прикрепляется аккаунт менеджер, в функции которого входит материальное обеспечение заказчика, правильного и корректного выставления счетов и контроль своевременной доставки и получения оригиналов документов.

На каждый этап, будь то ввод объекта или ведения ежедневной комплексной уборки, в компании подготовлены и внедрены чек-листы, по которым понятно вплоть до секунд выполнения всех задач. Ежемесячно отдел контроля качества проверяет объекты, вне зависимости от обратной связи заказчика, даже если отзывы об объекте положительны, мы тщательно проверяем наших менеджеров и линейный персонал, чтобы на 100 % быть уверенным в нашем сервисе.

IT инженерами нашей компании разработаны и внедрены IT системы, позволяющие избежать множество ошибок линейного персонала и практически исключить человеческий фактор.

Несколько слов о системах:

## 1. Система сбора обратной связи QR code v 2.0

Суть системы состоит в сборе обратной связи (QR-код-вход) для управления качеством наших услуг и для поддержания удовлетворенности Заказчика на максимально высоком уровне.

В местах общего пользования будут установлены наклейки, с уникальным QR-кодом, сканируя данный код, любой пользователь попадает на опросник нашей организации и отвечая на уточняющие вопросы высказывает нам его мнение о качестве оказания услуг, расходных материалов, оперативности выполнения заявок.

Пример QR кода:



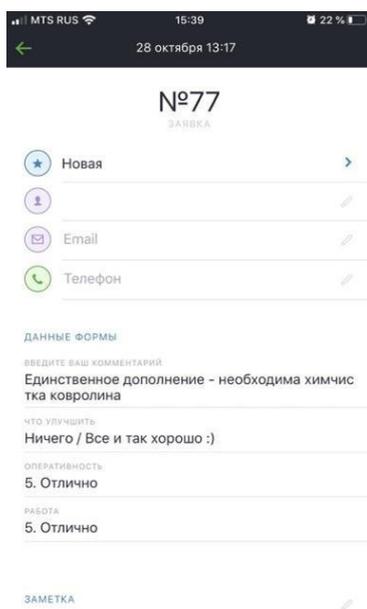
Можете отсканировать данный код, он уже работает!

(Данный пример установлен на объектах нашего заказчика)!

После отправки ответов по опроснику системы сбора обратной связи, заявки попадают в систему контроля качества ООО «ИМПЕРИЯ», менеджеру объекта и курирующему менеджеру заказчика.

Для более удобного пользования системой, специально для заказчиков мы разработали мобильное приложение с понятным интерфейсом.

Пример заявки отображенной в мобильном приложении:



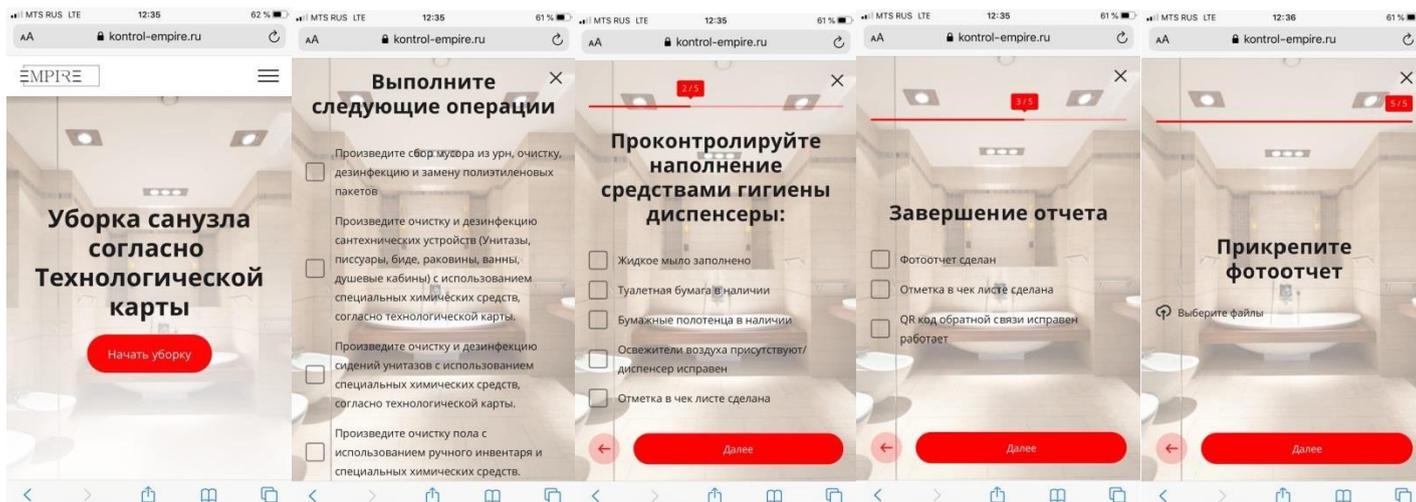
Приложение доступно в магазинах APP STORE и Google Play, абсолютно бесплатно!

## 2. Для обеспечения более качественной уборки, мы установим систему ЧЕК ЛИСТ 2.0.

После разработки и согласования ППР, и для быстрой адаптации персонала, а так же в целях соблюдения стандартов обслуживания ООО «ИМПЕРИЯ» на каждую локацию будут установлены наклейки с уникальным QR кодом, позволяющие более качественно произвести уборку.

### Описание принципа работы системы ЧЕК Лист 2.0

1. Уборщик, согласно маршрутной карте, прибывает в локацию для осуществления уборки.
2. Сканирует системный QR код.
3. В открывшемся интерфейсе приложения мобильного телефона/планшета, он получает информацию какие действия/операции/итерации уборщику необходимо совершить и какой результат ожидается.
4. По завершении каждой операции уборщик обязан отметить окончание работы флажком и сфотографировать результат.
5. Система сохраняет время, дату и фотографии произведенных итераций.



С данной системой возможно избежать огромное количество спорных вопросов обслуживания, с легкостью проконтролировать работу линейного персонала.

**Мобильное приложение разработано на системе SAAS и доступно в магазинах APP STORE и Google Play, абсолютно бесплатно!**

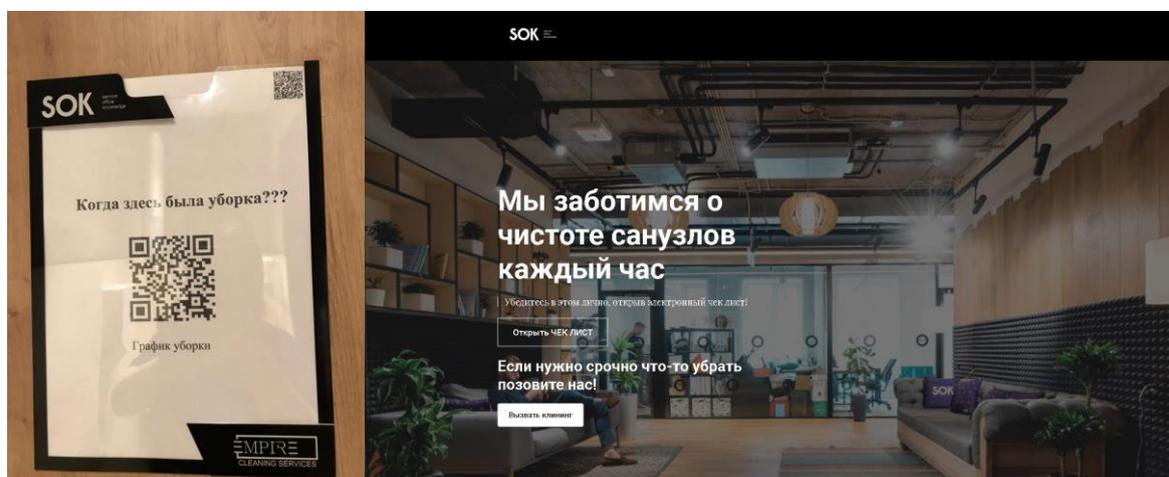
### 3. Для контроля и учета рабочего времени мы установим специальные QR коды.

После разработки и согласования графика уборки на ваших объектах, на каждую локацию будут установлены наклейки с уникальным QR кодом, позволяющие отметиться линейному персоналу и приступить к работе. Благодаря данным отметкам мы понимаем, что персонал на месте, не опоздал и работает на объекте. Так же понимаем полностью, сколько времени уходит на уборку, и разбираем каждое отклонение от стандартов.

### 4. Будущее наступило и мы уберём у Вас бумажные чек листы.

Вместо бумажных чек-листов мы разместим специальные QR коды, и каждый сотрудник или посетитель, отсканировав код, увидит, когда проводилась уборка последний раз, или сможет вызвать сотрудников клининга.

Пример кормана и интерфейса чек листа:



Пример чек-листа в электронном виде:

	А	В	С	Д
1	Локация	Этаж №	Время уборки	
549	Ленинградское шоссе 36 строение 10   Уборка ЖСУ	10	8:03	
550	Ленинградское шоссе 36 строение 10   Уборка ЖСУ	10	8:03	
551	Ленинградское шоссе 36 строение 10   Уборка ЖСУ	9	8:03	
552	Ленинградское шоссе 36 строение 10   Уборка ЖСУ	9	8:03	
553	Ленинградское шоссе 36 строение 10   Уборка ЖСУ	8	8:14	
554	Ленинградское шоссе 36 строение 10   Уборка ЖСУ	8	8:14	
555	Ленинградское шоссе 36 строение 10   Уборка МСУ	10	8:14	
556	Ленинградское шоссе 36 строение 10   Уборка МСУ	10	8:14	
557	Ленинградское шоссе 36 строение 10   Уборка МСУ	9	8:24	
558	Ленинградское шоссе 36 строение 10   Уборка МСУ	9	8:24	
563	Ленинградское шоссе 36 строение 10   Уборка МСУ	8	8:44	
564	Ленинградское шоссе 36 строение 10   Уборка МСУ	8	8:44	
567	Ленинградское шоссе 36 строение 10   Уборка ЖСУ	7	9:14	
568	Ленинградское шоссе 36 строение 10   Уборка ЖСУ	7	9:14	

Клининговая компания «ИМПЕРИЯ» является единственной компанией в России, предлагающей уникальные комплексные решения по обслуживанию коммерческой недвижимости с полностью открытым бюджетированием. Мы гарантируем профессиональный подход и высокое качество предоставляемых услуг и полностью прозрачную систему ценообразования.

База наших знаний и наработок в сфере технического обслуживания, клининга и управления коммерческой недвижимостью постоянно растет. Менеджеры компании детально изучают запросы каждого из клиентов, предлагая оптимальные условия решения задач. Наши технологии позволяют добиться лучшего и более быстрого результата, чем традиционные методы. Обширные технические знания и предпринимательское мышление сотрудников дают нам возможность предложить максимальный спектр услуг. За долгие годы работы компании качество обслуживания и индивидуальный подход были по достоинству оценены многими крупными компаниями.