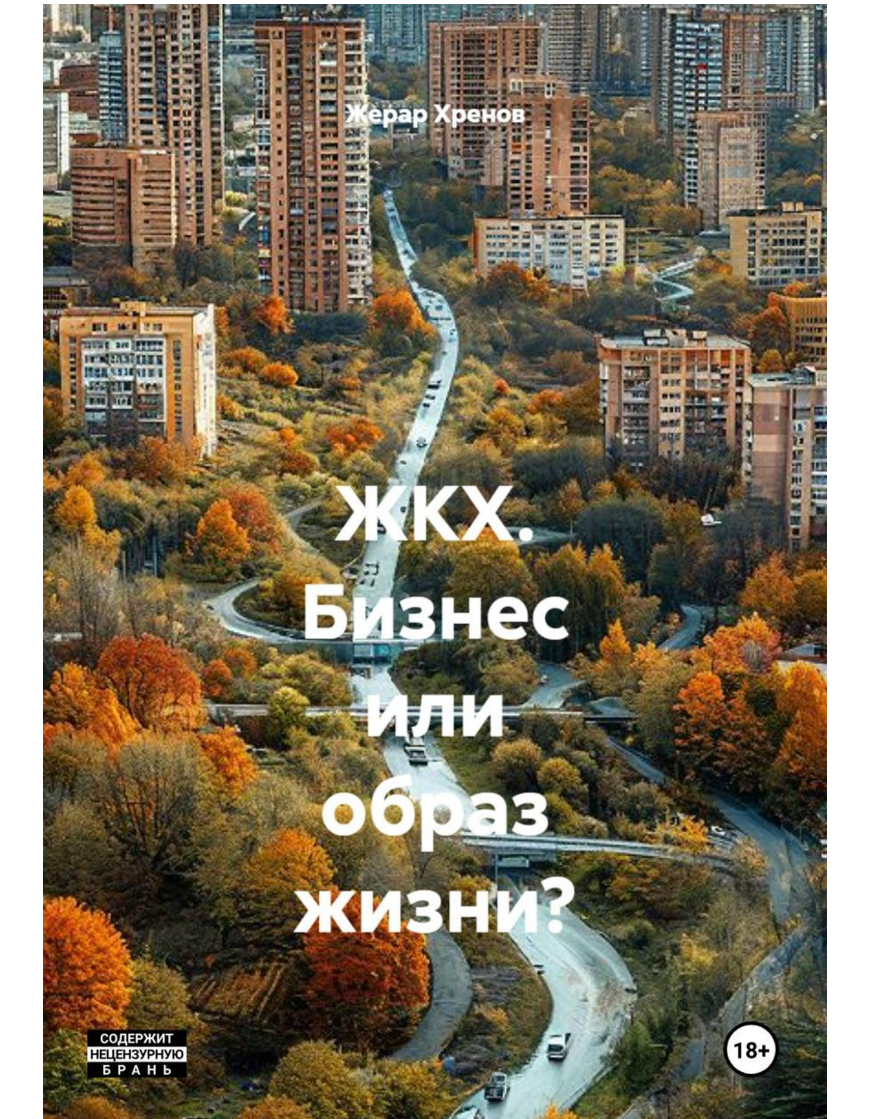




Жерар Хренов

ЖКХ. Бизнес или образ жизни?

СОДЕРЖИТ
НЕЦЕНЗУРНУЮ
БРАНЬ

18+

Жерар Хренов

ЖКХ. Бизнес или образ жизни?

Серия «Секреты ЖКХ», книга 3

<https://litres.ru/73854059>

SelfPub; 2026

Аннотация

Бизнес или образ жизни? Верны оба утверждения. Компания должна зарабатывать на этом деньги, иначе бизнес не выживет, а кассовый разрыв будет планомерно загонять в долги. Но причем тут образ жизни? В нашей сфере бытует мнение что если новый сотрудник пришел и смог удержаться и не выгореть за первый месяц, то скорей всего он останется в сфере ЖКХ до конца жизни. И практика действительно показывает, что это так. Сфера максимально неблагодарная, о чем я уже не раз говорил. По пальцам одной руки можно пересчитать все «спасибо» от клиентов за восемнадцать лет. Но я по-прежнему здесь на посту. Почему? Своеобразный ореол «невидимого героя в плаще». Клиенты знают не о всех проблемах и авариях, которые происходят в их доме, и даже не догадываются что всю ночь в подвале трудилась аварийная бригада. С учетом повсеместной цифровизации мы выходим из тени – показываем, что происходит за кулисами. Все персонажи являются вымышленными, и

любое совпадение с реально живущими или жившими людьми
случайно!!!

Содержание

Предисловие	5
Грязные подробности	9
Конец ознакомительного фрагмента.	41

Жерар Хренов

ЖКХ. Бизнес или образ жизни?

Предисловие

Бизнес или образ жизни? Верны оба утверждения. Компания должна зарабатывать на этом деньги, иначе бизнес не выживет, а кассовый разрыв будет планомерно загонять в долги. Но причем тут образ жизни? В нашей сфере бытует мнение что если новый сотрудник пришел и смог удержаться и не выгореть за первый месяц, то скорей всего он останется в сфере ЖКХ до конца жизни. И практика действительно показывает, что это так. Сфера максимально неблагодарная, о чем я уже не раз говорил. По пальцам одной руки можно пересчитать все «спасибо» от клиентов за восемнадцать лет. Но я по-прежнему здесь на посту. Почему?

Своеобразный ореол «невидимого героя в плаще». Вы как клиенты знаете не обо всех проблемах и авариях, которые происходят в вашем доме, и зачастую даже не догадываетесь что всю ночь в подвале трудилась аварийная бригада чтобы утром у вас была вода и свет. С учетом повсеместной цифровизации мы в определенной степени выходим из тени – рас-

сказываем и показываем, что происходит за кулисами. Планово-предупредительные обходы и ремонты, замены аварийных участков и прочистка канализации, ночные и праздничные дежурства. Даже внедрение новых услуг предполагается только с одной целью: либо заработать деньги и облегчить вашу жизнь как клиента. Не все и не всегда получается так как мы бы хотели, но и вы в повседневной жизни, как и мы совершаете ошибки при выборе спутника жизни или принимаете неверные решения в рабочей обстановке. И часто, и качество этих ошибок зависят только лишь от вашего опыта и квалификации в том или ином вопросе. Мы стараемся, но множество факторов влияет даже просто на нашу квалификацию. Ведь невозможно взять опытного сантехника за 40 тысяч грязными в месяц в Москве или директора управляющей компании за 80 тысяч в Санкт-Петербурге. Откройте любой портал или сайт по поиску работы и найдите вакансию генерального директора управляющей компании в своем регионе. Посмотрите на уровень компетенций и требуемых знаний и уровень зарплаты. Представьте, что ваш директор в компании, где вы трудитесь принимает важные судьбоносные решения за такой уровень вознаграждения. Вспомните все свои крики и негатив, который вы изливаете на сотрудников УК за те копейки что они получают. Возможно вы не будете удивляться в следующий раз когда на ваши претензии сантехник просто пошлет вас, развернется и уйдет

Первая книга была написана и издана за пять месяцев, вторую часть я закончил за три месяца. Но оказалось, что не все вопросы озвучены, не все истории рассказаны. Вам по-прежнему интересно? «Их есть у меня»! 18 лет в ЖКХ не прошли даром. Это и расшатанная нервная система и преждевременно поседевшая голова и борода. Проблемы со сном и ухудшение внутрисемейного климата. Сложно поддерживать отношения с близкими, когда ежеминутно тебя заваливает сообщениями из различных рабочих и информационных чатов, а раз в полчаса прилетает «срочно-важный-прямо-не-могу» звонок. Клиентам и сотрудникам в целом наплевать на твою жизнь. Каждый думает о себе и старается чуть меньше работать и чуть больше отдыхать, и конечно же каждый требует уважения к своей личности и к своей жизни. То есть условный сантехник или инженер будет недоволен если вы позвоните ему в его выходной, но если его смена выпадет на ваш выходной и что-то случится, то вы непременно обязаны ответить на письмо звонок проконсультировать и даже принять решение. В такие моменты начинаешь мечтать о необитаемом острове, где не будет связи, совещаний и километров нервов, намотанных на кулак.

Конечно, это не касается все компаний напропалую. Есть компании, где инженерно-аварийная составляющая выведена на технического директора, а взаимодействие с городскими службами и администрациями на заместителя, для общения с клиентами существует руководитель направления,

а для проведения ОСС свой собственный начальник направления с командой. Тогда как директору компании достается развитие и контрольные функции. Это и хорошо, и плохо одновременно. Причин почему это «хорошо» достаточно, а вот причин для негативного мнения не так много – практически даже одна – возможный отрыв от земли. Когда красивые планы и гениальные идею рождающиеся в его голове абсолютно несопоставимы с реальностью. К примеру, сверху спускается задача развивать направление дополнительных услуг в тот момент, когда не отлажена техническая эксплуатация и уровень аварийности и сроков устранения просто зашкаливает. Обычно сотрудники молча берут под козырек, а когда руководство отворачивается чтобы уйти то крутят пальцем у виска. Часто можно наблюдать ситуацию легкого недоумения на лице директора, когда клиенты спрашивают очевидные вещи у него на встрече. Я противник такого подхода, но при этом понимаю, что имея пять-семь-двенадцать миллионов квадратных метров в обслуживании достаточно трудно держать в фокусе все проблемы каждого из домов, но все-таки хотя бы при подготовке к встрече с инициативной группой нужно изучать специфику и основные проблемные вопросы клиентов, чтобы удивление не отображалось на лице всякий раз, когда директору задают каверзные либо просто неудобные вопросы.

Грязные подробности

Зачастую помимо того, что управляющая компания сознательно или вынужденно подтасовывает ОСС, начисляет лишние деньги или ошибается с платежами, проводит незаконные повышения тарифа или что-то в этом духе бывают и более мелкие, но распространенные проблемы. В первом случае это история, которая зачастую происходит сверху. Своего рода приказ или указание. Например, не предоставлять техническую документацию клиентам для ознакомления. Хотя само создание такой ситуации уже настораживает клиента. Чаще всего это делается по указке сверху от застройщика в попытке скрыть какие-то факты или моменты. Например, то, что материалы при строительстве использовались не по проекту или какие-то помещения общего имущества управляющая компания или застройщик занимают незаконно. В любом случае такое должно настораживать не только клиентов, но и сотрудников, которым спускают такие указания. Если конечно же они честны в жизни. Если же им наплевать, то они стараются не задумываться о таких вещах. Но тема будет немного другой. Любая компания именно управляющая компания настроена на получение прибыли. Хорошие компании настроены на честное и законное получение прибыли. А вот остальные крутятся

как могут. Изредка, потому что ни они ни клиенты не знают буквы закона, но зачастую многие действия происходят с его попустительством. И вот тут есть дилемма зарабатывает компания или определенный сотрудник. Или вообще действует круговая порука? В таких хитрых схемах достаточно тяжело разобраться и скорее тебя просто уберут из компании если ты начнешь задавать неудобные вопросы. Чаще всего я сталкивался с тем, что директор наверху до определенного момента даже и не знал, что творится внизу. Пока это не всплывало благодаря жалобе или нелепой случайности. Ну да ладно. История в целом о том, что могут делать и что реально делают или делали сотрудники УК для того, чтобы наполнить свои карманы как их губила жадность и как они умудрялись соскакивать раньше, чем им прижимали хвост. Начну с самого начала своего творческого пути. Хотя те принципы, которые у меня когда-то сформировались до сих пор со мной, но именно то, что я опишу ниже послужило их фундаментом. Когда-то я работал простым мастером по эксплуатации в компании, которая обслуживала ТСЖ. И вот в одно лето перед тем, как уехать в отпуск от председателя поступает задача: показать четырем компаниям проблемный участок асфальтового покрытия чтобы они осмотрели фронт работ осметили и через две недели предоставили КП. Всем участникам этого своеобразного тендера передали в качестве контакта мой номер телефона. Как нормальный

и вполне обычный подчиненный я встретился сов семи подрядчиками и ответил на их вопросы. Предоставил почту ТСЖ для направления КП и, собственно, на этом моя задача закончилась. Но было и кое-что новое для меня. Одна из компаний предложила поблагодарить меня если их выберут для производства работ. В ответ я предложил им выполнить работы хорошо, а свою благодарность использовать в качестве скидки при подготовке КП. На этом все. Спустя неделю председатель вернулась из отпуска ознакомилась с КП и самостоятельно выбрала компанию, которая будет производить работы. Еще через три недели компания выполнила работы в полном объеме и вызвала меня для приемки работ. Я не принял. Потому что было выполнено из говна и палок и под такой откровенной халтурой я отказывался ставить свою подпись. Спустя еще пару дней видимо ни начали давить на руководство и меня вызвали к себе после чего обвинили в том, что я взял откат за выбор подрядчика (только спустя много лет я понял, о чем вообще шла речь и как это действительно можно было бы проверить) естественно я отрицал и мне даже вроде как поверили. Была и повторная попытка сдачи работ без устранения косяков, предлагали взятку за мою подпись, но я встал в позу. Потом уже мое руководство по мое просьбе вышло на осмотр и приемку и работ и просто договорилось что с учетом того, что в месте проблемы накосячили они просто закатают все оставшиеся ямы на объекте тем же

дешевым быстрорастворимым асфальтом из говна. И уже после этого приняли работы. Можно ли было исправить и сделать надежно? Да, но это стоило бы уже компании исполнителю в три четыре раза дороже поэтому все нашли Соломоново решение и согласились на него. А я сложил в свою рюкзак первый негативный опыт. На следующем месте мой руководитель просто пользовался тем, что я неопытный сотрудник и вроде бы ставил мне правильные задачи, но действовал исключительно в своих личных корыстных интересах. О многом можно догадываться, но пока у тебя нет опыта и нет достаточных знаний то ты практически все в рамках закона принимаешь за чистую монету. И как я сказал выше на старте все задачи были в рамках должностных инструкций моих обязанностей и требований закона. Начиналось все с мелочей, но каждая мелочь была продумана и являлась частью цепочки дальнейших действий. Сначала ОСС. Голосование вовсю шло, когда я появился в компании, моей задачей на старте было просто посчитать голоса, чем я и занимался вручную. Конечно же в компании были достаточно удобные строенные системы в программах 1С для доступа к контактным данным клиентов и даже для подсчета голосов. Но, во-первых, я об этом не знал, во-вторых, я был новеньким, а в-третьих, сотрудник моей же должности с которым мы работали в связке, но отработавший в компании пять лет на тот момент не удосужился ознакомить меня с программами

и облегчить мне работу. Напротив, он делал все чтобы усложнить мне работу и жизнь. Распечатать списки клиентов для перепроверки без сортировки – легко! Умолчать о наличии программы? Как два пальца об асфальт! Пустить меня за свой компьютер для работы с экселем, потому что мне не предоставили технику? Извини, но нет мне самому нужен компьютер. Пять домов, тысяча девятьсот квартир, и все проверки вручную сидя в проходном коридоре из-за отсутствия оборудованного рабочего места. Ад! Не указан номер квартиры и адрес, неразборчиво указано ФИО? Вручную нужно перелопатить более двух тысяч собственников в поисках совпадений по площади квартиры, с примерно похожими данными или сверять на ФИО в формате: Иван Васильевич Гр — значит перебираем всех похожих клиентов. Три недели адского кропотливого ручного труда. После подсчета стало понятно, что до окончания ОСС месяц, а голосов катастрофически не хватает. Параллельно я получаю собственный компьютер и наконец-то начинаю заполнять таблицу голосования и одновременно постигать азы 1С. Когда я нашел все полезные и нужные функции: встроенный блок электронного голосования, возможность авто сортировки собственников по нумерации квартир или по фамилиям, возможности поиска по фамилиям то сначала подумал, что мой старший напарник просто не в курсе передовых технологий и удобств. Ведь должна же была быть причина

почему он мне в начале для работы распечатал кривые и несортированные списки. Я показал все эти функции ему в просветительских целях, а в ответ получил: ну да, я в курсе что там есть такие функции. Без комментариев! С готовыми итоговыми результатами я пошел к своему руководителю и состоялся следующий диалог:- Фактически голосование не состоялось ни по одному из домов, кворума не хватает.- Ну добавь там в таблице подсчета все коммерческие помещения- Добавил.- Сколько?- Сорок процентов.- Мало. Выбери и добавь самые большие квартиры. Только выпиши какие добавил.- Есть. Сорок восемь процентов.- Мало. Добавь еще квартиры чтобы по площади сходилось.- А бюллетени?- Охрана пройдет по квартирам, и собственники проголосуют. Не парься, принесут после обхода уже готовые бюллетени. Конечно, никакие бюллетени в итоге так и не появились. Протокол был составлен и подписан заинтересованными лицами уже без моего участия. И конечно же самые важные вопросы были приняты. А самым важным вопросом в том голосовании была сдача в аренду фасадов под размещение вывесок для коммерческих помещений. Следующей моей задачей (какой сюрприз) стал обход с этим фейковым протоколом всех собственников и арендаторов коммерческих помещений с двумя требованиями: предоставить согласования вывесок, чтобы подтвердить что они размещены на законных основаниях и предписание с требованием заключить

договора аренды фасадов в соответствии с решением общего собрания собственников(спойлер: в решении не была указана тарифная ставка на аренду и это является грубой ошибкой в будущем что компании еще аукнется) примерно четыре месяца я бился с собственниками и арендаторами всеми правдами и неправдами. Мой руководитель даже заставлял меня проводить демонтаж вывесок. Так я познакомился и с полицией, и с участковым. Веселые были времена. Отдельной историей можно отметить собственника помещения согласившегося заключить договор аренды с размером арендной ставки в 0 рублей как раз опираясь на ту лазейку что мы сами себе и создали. По итогу к 5 месяцу я закрыл план на 90%. Как выяснилось позднее мой руководитель на приемах принимал страждущих клиентов и за малую долю отмазывал их от подписания договоров, договаривался за деньги не спрашивать у них больше про разрешение на размещение вывесок, а по отдельному прайсу брался за подделку этих разрешений. Вот такой маленький бизнес под прикрытием благими намерениями для подчиненных.Думаете на этом смекалка закончилась? Фиг там плавал! Схема работает и стабильно приносит доход, но аппетиты со временем растут, а значит либо нужно повышать ставку для существующих клиентов, либо открывать новое направление бизнеса. Как выяснилось чуть позднее он еще и брал процент со всех леваков которые выполняли сантехники и электрики на объекте, да еще

и наезжал, когда мало приносили. Золотым дном стал момент массовой замены счетчиков после вышедшего срока поверки. С нас как с подчиненных требовали поднять все данные по паспортам на приборы учета и в обязательном порядке практически лично оповестить всех собственников о том, что им необходимо провести замену. Конечно же при этом рекомендовать наших специалистов, которые все знают, все умеют и все понимают в наших сложных системах. Дополнительно он имел долю в магазине, где эти счетчики закупались практически массово. Тут деньги потекли рекой. Ведь если из 100 собственников коммерции незаконными вывесками располагают только 10% и с каждого из них ты берешь всего лишь по 5 тысяч в месяц, то это не деньги. А имея на объекте 2000 квартир в которых нужно поменять 4000 счетчиков, и каждая замена стоит по 1500 рублей, и твоя доля составляет 50% это совсем другая математика. При этом из центрального офиса не забывали спрашивать: почему так мало заявок проходит официально если замена счетчиков массовая? Что он отвечал и как отмазывался даже представить себе не могу. На другом объекте он решил вывести все совершенно на новый уровень. Там он поделился долей с подчиненными чтобы они лучше следили и контролировали линейный персонал и те придумали замечательную, почти что гениальную идею. Все работы якобы проводились официально с договором и чеком, вот только это был кассовый чек и договор на оказание услуг

который сразу летел в корзину, а деньги принимались налом и дальше просто дербанились. Это произошло, когда я в компании уже отработал два года и стал более опытным сотрудником. К тому моменту руководитель уже в какой-то мере доверял мне и решил рассказать, а точнее предложить мне накатить работающую схему, которую уже реализовал на другом объекте. Если честно я даже не помню, как я смог отмазаться от этого, но спустя буквально три месяца был рад что у меня получилось спрыгнуть с такого заманчивого предложения. Почему заманчивого? Потому что ипотека сама за себя не заплатит, а помимо ее оплаты и коммуналки мне с трудом хватало просто на еду и сигареты. И вот спустя три месяца как раз на ЖК, где эту схему всю эксплуатировали нашелся клиент, у которого услуга была выполнена скажем так недостаточно качественно. Он составил претензию и приложил к ней кассовый чек с оплатой после чего вдруг решил отнести претензию не управляющему, а сразу в центральный офис компании. Там знатно офигели от непонятной квитанции и запустили служебное расследование, вскрывшее всю схему, после чего были уволены сантехники и техники по эксплуатации. Управляющий остался работать, потому что «ничего не знал», хотя сам организовал весь бизнес. Я, к сожалению, не был погружен во все детали происходящего поэтому не почувствовал угрозы и запаха жареного. Зато компания по результатам служебного расследования сделала свои

выводы и начала активно бороться с такими нелегальными заработками. Следующее на чем он решил заработать это организация велопарковки в подвале. Клиентам негде было хранить свои велосипеды и было принято решение через ОСС организовать велопарковку в подвальном помещении. Отличная идея и отличное решение. Был найден подрядчик, который выполнит все работы по изготовлению и монтажу велопарковок. Произведен расчет исходя из количества мест и получилась, к примеру стоимость одного места для клиента в размере 500 рублей единоразового взноса. Как тут не заработать? И он просто подделал КП от подрядчика и стоимость магическим образом превратилась в 2000 рублей за место. Естественно, как и в прошлый раз ОСС и протокол были подделаны, потому что в противном случае не удалось бы заработать. Он еще и попытался отправить меня на встречу с подрядчиком чтобы забрать откат, но слава богу у меня сработала чуйка и я не согласился, даже не помню – вроде как прикинулся больным. Потом были закрытые павильоны для сбора бытового мусора которые изготавливал все тот же подрядчик. Сумма в закупке с монтажом составляла 300 тысяч, а для клиентов на голосование выкатывался ценник в 500–700 тысяч. В остальном схема была идентичная: обнал и выплата процента руководителю. Здесь и монтажная компания, и мой руководитель, конечно, напрямую не грабили управляющую компанию, а грабили клиентов, но это точно не делает

их белыми и пушистыми. Еще одним из его гениальных планов стала схема продажи брелоков доступа на парковку. Первоначально все было просто понятно и доступно: есть придомовая парковка и есть пять домов. В общей сложности 1800 клиентов из которых около 90% обладают автомобилем. Есть обслуживающая компания, которая ремонтирует и обслуживает систему шлагбаумов, а также закупает болванки брелоков, по заявке от клиента кодирует их и продает клиентам. К моменту, когда гениальная идея посетила моего руководителя, стоимость болванки в закупке была около 18 рублей, а клиентам их продавали по 40 рублей. И из них около пяти рублей шли в адрес УК по договору. Руководитель попросил меня промониторить стоимость болванок в интернете, и я нашел их в массовой закупке по 15 рублей за штуку при условии покупки тысячи штук. Далее руководитель предложил мне обучиться программированию этих самых брелоков у сотрудников подрядной организации. Мотивация простая: я люблю новые задачи и новые знания, а подрядчикам было доведено что это на случай, когда у нас есть «срочные клиенты» на кодировку брелоков. Но чтобы был спрос нужно создать предложение иначе тысяча закупленных брелоков просто осядут мертвым грузом на балансе. Значит нужен план! Неожиданно руководитель решает вспомнить что уже три года клиенты жалуются на посторонние автомобили на парковке, которые точно не принадлежат собственникам

этого ЖК. В голове складывается все воедино и объявляется месячник борьбы с посторонними автомобилями. С учетом того, что в данной ситуации требуется участие сотрудников охранный предприятия вся эта схема под благовидным предлогом проталкивается в уши начальника службы безопасности и тема получает зеленый свет на исполнение. На самом деле вся эта акция затянется на год и принесет свои достаточно полезные плоды. На парковке действительно наведется порядок, а у управляющей компании появится база данных автомобиле с привязкой к номерам телефонов и квартирам. Самые активные действия продолжались около четырех месяцев, и все эти месяцы я работал в режиме с восьми утра до одиннадцати часов ночи. Работал за идею, а она была проста: навести порядок на парковке. Первый нонсенс: негатив клиентов. Сначала они жалуются, что на парковке присутствуют посторонние автомобили. А когда мы запускаем рейд и начинаем проверять всех то оказывается это им тоже не нравится: время неудобное, куча документов, которые нужно предоставить, недовольство процедурой и очередями, да много всего. А уж если в квартире проживают арендаторы, а мы предоставляем новые ключи только собственникам с указанием аренды в системе и только после этого вносим данные об арендаторах Вы что, налоговая? Какое право вы имеете??? За несколько месяцев мы навели относительный порядок, но достаточно быстро выявили несколько проблем которые нивелировали

всю нашу работу и множили ее на ноль. Клиенты получили новый брелок просто шли в ближайшую мастерскую и делали его копию. Причин было масса! Не было документов на авто жены с собой поэтому сделал ей брелок сам. Оформил брелок на свою квартиру и свой авто, а копию передал арендаторам, и т.д. и т.п. Но самый классный случай — это клиент, который даже не проживал в комплексе, но тут же сделал пятьсот(!) копий брелоков и продал их автолюбителям в соседние дома по 5000 за штуку, под маркетинговой акцией: паркуйся всю жизнь на бесплатной охраняемой парковке рядом с домом. Был найден программный выход из сложившейся ситуации, и мы сначала анонсировали, а потом и запустили акцию «Антиклон» после предупреждения просто в программе доступа на территорию нажали нужную кнопку. Тут придется отвлечься и пояснить. Система была на тот момент передовой, но сейчас уже звучит как пережиток прошлого с учетом повсеместного внедрения систем въезда по номерам. Фактически в вашем брелоке доступа есть определенный цифровой-буквенный код, когда мы вносим его в систему то она особым образом перекодирует его и представляет ему доступ в систему. Каждый ключ, по сути, уникальный. Что происходит, когда вы идете в мастерскую рядом с домом и делаете дубликат? Вам просто копируют встроенный код и ключи становятся близнецами. Как видит это система? Допустим ваш ключ в системе поименован как Иванов И.

И. ул. Труда д.12. кв. 5 мазда 01110010. А у вашей жены Ивановой А. А. проживающей по тому же адресу шевроле а222аа10, и вы ей сделали клон копия ключа. Система видит, что в понедельник в шесть утра с территории выехала мазда, потом в девять утра мазда выехала еще раз. В двенадцать мазда вернулась и потом мазда вернулась еще раз в девять вечера. Для системы это нонсенс и повод признать, что у ключа есть клон. Ну не может же мазда выехать утром два раза в разное время и при этом не возвращаться, а потом повторить вечером то же самое только в обратном порядке? Непорядок! Значит ключ нужно заблокировать. Напомню, что все происходило во времена, когда еще не было такого понятия как брелоки, защищенные от копирования, и мы выкручивались как могли с учетом проданных налево 500 брелоков. Казалось бы – вот оно счастье и вот он прогресс! Хрен там! Если вы выезжаете прицепом не прикладывая брелок, то система такое поведение по алгоритму выше признает клоном и заблокирует вас. Повалила новая толпа недовольных и без видеофиксации было нереально доказать, что выезжало две машины, а не одна, а все свое поведение как раз оправдывали проездом прицепом. Но вот когда на видео сразу показываешь факт наличия двух автомобилей и соответственно клонов брелока то риторика сразу меняется на: ачотакова? Ну не любят клиенты признавать свою неправоту и еще больше не любят, когда тыкаешь им в лицо доказательствами этой самой неправоты. Так, где же

можно заработать в этом полезном для общественности деле? Оказалось, есть где. Во-первых, мой руководитель замкнул весь процесс на себя договорился с подрядчиками и когда все привыкли к новым правилам отключил систему после чего сам начал продавать клоны брелоков сторонни лицам, а во-вторых, когда денежный поток стал скудным договорился с подрядчиками о планомерных отключениях брелоков. Утром вы выезжаете с территории и все хорошо. Днем приходят подрядчики и рандомно запрещают доступ через программу 100 брелокам. Вечером клиенты приходят с кликами что они ничего не нарушали, а им сообщают что брелок просто вышел из строя и нужно приобрести новый. Старый брелок при этом забирался чаще всего, после чего стирался из программы и кодировался заново как новый для следующей партии попавших под отключение. Попробуйте доказать, что брелок целый, если вам специалист говорит, что он сломался.- Возможно размагнитился, может быть, лежал рядом с микроволновкой, или вы его уронили. Понимаете, там внутри по факту проволочка, намотанная по кругу, и могла лопнуть от падения, вот и не работает.Единственный косяк во всей схеме, это условная гарантия на работы и отсутствие системы отслеживания таких веерных отключений. Вчера убили и продали новый брелок квартире номер сто, а сегодня она попала повторно на такую блокировку. Естественно, клиент требует бесплатной замены, а с учетом того, что

схема черная – отказать проблематично. Вот и приходилось таким клиентам менять бесплатно на «новый» брелок, благо их было навалом. Вот такой сравнительно честный способ отъема денежных средств. Все эти схемы мне удалось понять не сразу. Где-то я выглядел как младенец, не понимая великого замысла руководителя. Но с годами набираясь опыта ты намного быстрее вычисляешь такие хитрые ходы, а анализируя прошлое разгадываешь старые загадки. Тут можно сказать, что годами накапливая опыт и знания ты словно в моменте прозреваешь, когда оглядываешься назад и вдруг неожиданно понимаешь: а! так вот что там было! Не все ситуации я видел вживую, и не во всех схемах принимал участие. Некоторые вещи рассказывали подрядчики спустя годы, словно с них сняли гриф секретности и перевели эти данные в разряд «для служебного пользования. Иногда рассказывая мне какие-то детали и подробности и видя во время рассказа мое непонимание они очень удивлялись моей наивности и говорили: ну а ты как думал? А я никак не думал. Я всегда считал и продолжаю считать, что, приходя на работу нужно думать о благополучии клиентов и финансовом состоянии компании. Нужно заботиться о сотрудниках и делать все чтобы самому не было мучительно стыдно за свою работу. Очень часто на обучении своим сотрудникам и подчиненным я говорю: в первую очередь берегите свою карму, а уж она сохранит вам работу. Были естественно и другие схемы заработка

сотрудников на объектах, которые можно объединить под одну категорию: плата за отвод глаз. Хотите поставить кондиционер в незаконном месте? Или быть может шкаф в общем коридоре? Или вам срочно приспичило объединить две квартиры рядом с захватом мест общего пользования? Или поставить холодильное оборудование в подвале, потому что арендованное коммерческое помещение слишком маленькое? Пристроить дополнительную лестницу или прорубить дополнительную дверь в фасаде? Повесить временную рекламу на полфасада? Вот так ты приходишь на «новый» объект и постепенно узнаешь всю кухню, которая творила шедевры до твоего прихода. И в каждом мало-мальски значимом происшествии мелькает имя предыдущего руководителя: нам разрешили, мы договорились. Делаешь обход подвальных помещений, замечаешь, что слишком много странных непроектных помещений расположено в подвале. Сотрудники кивают и молчат. Проверяешь планы, понимаешь, что помещения точно не по проекту, вызываешь плотника для вскрытия помещения, и вот тут обычно выясняется, что все вокруг прекрасно знают, что помещение «сдано в аренду» одному из собственников и предыдущие три директора с этим не смогли ничего сделать. При этом зачастую сотрудники управляющей компании не просят денег или вознаграждения напрямую. Клиенты сами понимают, что им жизненно важно преступить черту законности. Нет, конечно,

есть клиенты, которые искренне не понимают, а что такого они нарушают. Еще есть клиенты подменяющие понятия и натягивающие сову на глобус: мы тут хозяева! И дом принадлежит нам, а значит нам решать, как и каким образом мы его используем! Вы здесь нанятые работники и какого собственно черта вы мне сейчас диктуете что я могу делать, а что нет!? Иногда помогает доступное объяснение законов и требований. Иногда их приходится отдавать в письменном виде чтобы клиент мог ознакомиться и изучить. Иногда приходится повторять эти доводы не один десяток раз сначала собственнице потом ее мужу, а потом и ее маме которые поочередно приходят и пытаются решить один и тот же вопрос. А иногда еще и прикидываются жильцами из других квартир в попытке понять: это только к ним такое предвзятое отношение в части соблюдения законов или ко всем? Своеобразные тайные покупатели с контрольной закупкой. Бывали случаи, в которых челюсть у меня отвисала до самой Австралии! Приходит такой клиент и требует, к примеру поставить свое инвалидное авто на постоянную парковку на закрытой придомовой территории, где не предусмотрены парковочные места, и ширина проезжей части позволяет только загнать одну машину, да и то на короткий промежуток времени для погрузочно-разгрузочных работ, а в остальное время эта проезжая часть является пожарным проездом. Клиент требует и кричит, ссылаясь на свою инвалидность. Вы в ответ апеллируете

решением ОСС и проектом, где четко прописано назначение этой проезжей части, а также тем, что рядом на территории предусмотрены парковочные места для инвалидов, которые 90% времени свободны. Вы даже приводите в пример то, что в доме в общей сложности проживают всего два инвалида, а на парковке инвалидных мест целых шесть и они постоянно свободны! А в ответ вы слышите шедевр: а мне далеко от них до моего подъезда! Думаете у клиента нет ног, и он передвигается на инвалидной коляске? Черта с два! Зачастую такие клиенты купили себя знак, или получили его благодаря нашей доблестной медицине за какую-то мелочь. То есть если бы была возможность, то такой клиент парковал бы свое авто в плотную ко входу в подъезд невзирая на пешеходные дорожки и газоны, а в ответ на все возмущения отвечал: и что такого? Мне нужно я инвалид! Но тут ему на пути попался поборник законов и справедливости, в вашем или моем лице. Ладно, первый раунд переговоров провален хотя нервы ваши потрачены. Следом собственник записывается на прием к директору компании и требует соблюдения своих незаконных прав. С вероятностью 90% получает очередной отказ. Пишет гневное заявление и снова получает мотивированный отказ. А следом происходит поистине фееричный сюр! Такой клиент, не вчитываясь в ответы и не вслушиваясь в доводы пишет гневное обращение во все инстанции попутно так искажая ситуацию что, когда приходит проверка от

госорганов, вы вообще удивляетесь как за вами не приехали сразу психбольница и полиция одновременно!? Читая копию этого заявления, вы вообще удивляетесь как вас до сих пор земля носит и почему вы до сих пор не горите в геенне огненной? Там и ущемление прав инвалидов, и отказ от диалога и отсутствие критически важной инфраструктуры для маломобильных групп населения. И даже то, что директор компании в диалоге нагрубил и послал по матери клиента хотя это утверждение в корне противоречит началу заявления, где указано что вся компания разом отказалась от мирного диалога. И конечно же нигде не упоминается что были встречи и что клиент обращался письменно и получил мотивированный отказ. Иногда сотрудники проверяющих органов с удивлением читают ваш ответ, с широко раскрытыми глазами смотрят на имеющиеся места для инвалидов на парковке расположенные максимально близко к подъезду и тихо охреневают от наглости. Да, конечно, бывают и директора УК, и сотрудники госорганов, которым также как и клиентам наплевать на законность, и он просто указывает либо требуют, чтобы клиенту организовали все что он просит/требует. Причем с директором зачастую спорить бесполезно (да и не нужно, потому что за ваши итоговые действия нести ответственность будет он). Но госорганы зачастую требуют только с одной целью чтобы клиент прекратил им писать. И вы может в ответ приводить требования законов, соблюдение с вашей стороны всех

норм – всем будет наплевать. Самый мягкий случай что был лично в моей практике: клиент подъехал на коляске познакомиться при заселении и сразу непрозрачно намекнул что, во-первых, он инвалид, а во-вторых, ему нужно место прямо напротив его подъезда. Я открыл ему план и показал, что места для ММГН находятся в трех местах левее от того места, которое ему понравилось. Думаете его устроил такой ответ? Как бы не так! Следом был диалог почти на час с требованием перенести по плану место, подвинут, сделать еще шире, потому что машину припарковать невозможно, поставить ограничители парковки, дополнительные знаки к уже имеющимся. Я в целом ждал что попросят сделать подпись какой конкретно квартире ПРИНАДЛЕЖИТ это место, но до этого не дошло. И даже на этом диалог не закончился. Через неделю меня вызвали в администрацию по тем же самым вопросам. И на все мои доводы требовали сделать ВСЕ ВОЗМОЖНОЕ для клиента, хотя все что он требовал, противоречило закону и все это прекрасно понимали. Еще есть клиенты, которые прекрасно понимают, что им необходимо нарушить закон и их хотелки и требования нарушают как минимум с десятков правил и постановлений, включая те, которые отвечают за пожарную безопасность. Но они включают режим дурака.- Мне нужно поставить кондиционер на кровлю.- В соответствии с паспортом фасада и правилами проживания у вас выделено место на фасаде с корзиной под кондиционер- Оно мне

не подходит. Мне нужно именно на кровле!- К сожалению это невозможно- Почему???? Мне нужно! Мне неудобно! Кто вообще спроектировал такие места! Вы понимаете, что мне нужно тащить трассу кондиционера через всю квартиру? Понимаете, насколько это дороже мне обойдется? Понимаете, что теперь кондиционер нужно покупать более мощный и дорогой?Десять минут ты объясняешь почему это невозможно, ссылаясь на законы нормативно правовую базу и требования ЖК РФ, а в ответ прилетает:- Я вообще-то юрист и прекрасно все знаю и разбираюсь в своих правах!Твою мать! Ну раз ты юрист то значит либо ты прекрасно подготовилась к этому диалогу и знаешь все требования, но включаешь дурака, либо ты, откровенно говоря, хреновый юрист!Еще смешнее, когда такой клиент приходит с десятком жалоб разного рода одновременно и во время диалога становится то юристом, то инженером, то бухгалтером, то финансистом, до директора другой управляющей компании.В конечном итоге какой бы путь и подход не выбирали клиенты все всегда возвращается к деньгам. За то что вы как сотрудник управляющей компании закроете глаза на нарушения вам предлагают посильное денежное вознаграждение.Не правда ли, очень здорово напоминают обычную простую жизнь и водителей на дорогах пойманных ГИБДД?- Ой, а что там правда был кирпич? А я и не увидел! Может быть простите на первый раз?Никогда не задумывались к чему это может привести

в конечном итоге в долгосрочной перспективе? Вы словно становитесь повязаны с таким клиентом. Взяв единожды, вы в каком-то смысле одновременно портите свою репутацию и подписываете бесконечно длинный контракт с клиентом. Ведь он теперь точно уверен, что в любой такой ситуации можно прийти к вам и решить любой вопрос за деньги. И попробуйте ему отказать. Скорей всего даже чисто психологически это будет сделать невозможно. Как будто появляется подспудный страх что этот собственник может в любой момент сходить и сдать вас с потрохами. И вот уже не он вам обязан, а вы ему. И на фоне этой бесконечной обязанности вы соглашаетесь на очередную авантюру. А потом еще на одну и еще. И да вы получаете вознаграждение, но оно вас уже никак не радует. Словно вы копаете яму и находите алмаз. Копаете дальше и находите еще один и еще, и еще, и еще. Но чем глубже вы копаете, тем темнее становится и, тем сложнее будет выбраться из этой ямы со всеми камнями что вы накопаете и соберете. А есть еще клиенты, которые не особо умеют держать язык за зубами, да еще и любят быть значимыми оказывая помощь ближним, и в какой-то момент вы с удивлением сталкиваетесь с новыми обстоятельствами. К вам приходит другой клиент и сообщает что ему нужна такая же услуга, как и Иванову из тридцать пятой квартиры. Или просит оказать содействие, а когда вы отказываете то с удивлением и возмущением сообщает: странно, а вот Иванову из тридцать

пятой вы помогли за пять тысяч а мне отказываете! И вот вы уже в порочном кругу, который вряд ли получится разорвать. Еще одна категория это оказание помощи не по профилю. Распространить рекламу по почтовым ящикам. При заселении предлагать буклеты с проверенными подрядчиками скидками и контактами. Получить во временное пользование одно из технических помещений для хранения личных вещей? Получить контакты собственника, который продает квартиру только через риэлторское агентство? Прозвонить всех собственников из определенной парадной с шестого этажа с уточнением не планируют ли они продавать квартиру? Проконсультировать клиента по взаимоотношениям с управляющей компанией в другом его доме? Дать доступ на кровлю для свидания с красивой девушкой? С вашей террасы такой замечательный вид на набережную, можно будет с нее посмотреть на салют? И здесь зачастую тоже все будет завязано на деньги и вращаться вокруг суммы, хотя первоначально об этом речи и быть не может. Нарушения закона минимальны, чего вам стоит просто пойти навстречу? Вот только распространение рекламы по почтовым ящикам запрещено и тот, кто просит к ним доступ, уже получил свое вознаграждение за «труд». Маркетологи подрядчиков уже подготовили и выпустили буклеты, а сам подрядчик за счет этого получит новых клиентов и прибыль. Клиент, храня вещи в подвале получит существенную экономию денег и времени. Клиент

при поиске квартиры напрямую сэкономит на услугах риэлтора. А в случае бесплатной консультации от вас не потребуется искать консультацию на стороне и платить за нее деньги. Свидание выйдет более эффективным и менее затратным, а фотографии порадуют подписчиков. Вот только любое отхождение от закона для вас может закончиться в лучшем случае увольнением, а в худшем тюремным сроком. Когда все процессы в компании отлажены, и такая помощь не по профилю не отнимет у меня много времени – я постараюсь помочь. Просто по-человечески. Зачем переплачивать риэлтору, если реально можно обойтись без этой прокладки? Но если есть хоть малейший риск здоровью или безопасности – я однозначно откажу. Ведь даже просто согласие на установку дополнительной двери с открытием в противоположную сторону от проекта или установка кондиционера на переходном балконе, или даже хранение шин или личных вещей в подвале может привести к пожару или чему-то пострашнее. Кондиционер на переходном балконе? Да что в этом такого? Спросят некоторые. Много чего и зачастую достаточно неприятного. Например, то, что для прокладки трассы будут нарушены отсекающие стены, что снизит уровень сопротивления огню за счет непроектных отверстий. Горючий утеплитель коммуникаций кондиционера. Зачем? Для того чтобы клиент остался доволен и больше не приходил с такими просьбами? Чтобы не обижался на вас за ваш отказ? Оно того не стоит,

но на моей памяти были сотрудники, которые соглашались на подобные авантюры именно с такой мотивацией, иногда подкрепленной денежным вознаграждением. И поверьте, любую просьбу нужно проверять на всевозможные риски, даже самую простую и банальную. Потому что просьба может быть простой, а вот риски могут быть совсем в другой плоскости даже на первый взгляд абсолютно не связанные с самой просьбой.- Ой, а можно мне доступ к системе видеонаблюдения на пару неделек? А то у меня няня для ребенка приболела, а я боюсь его одного оставлять на детской площадке. Понимаете, у меня работа на удаленке, и я не всегда могу за ним следить. Простая просьба. Вполне понятная и человеческая. И вам очень хочется пойти на встречу. Вот только это человеческое желание помочь выходит боком, когда выясняется, что жена подозревала мужа в изменах и просила на самом деле доступ к видеонаблюдению на период своей командировки чтобы следить за супругом. В суде в качестве доказательств она показала скриншоты с камер видеонаблюдения в лифте и на придомовой территории. А обиженный супруг (как бы он сто раз не был неправ) пишет гневное заявление в центральный офис УК на имя генерального директора спрашивая: на каком основании сотрудниками Управляющей компании был предоставлен доступ к видеонаблюдению гражданке Ивановой если она даже не является собственником в жилом комплексе. Следующая

схема — это внутренняя жизнь на откатах. Условный руководитель производственного подразделения приводит проверенного подрядчика в компанию. Подрядчик успешно проходит всесторонние проверки и приступает к работам. Но с каждого из вида работ заносит откат руководителю. Первый раз я случайно коснулся этой схемы, когда сам стал управляющим. На новом объекте бизнес-класс ко мне подошел мой директор и сказал: на счет твоего дома положили восемьсот тысяч рублей. Трать их на улучшение жилого комплекса с умом и фантазией. К чему я с удовольствием и приступил! Велопарковки на территории и в паркинге, информационные таблички и отдельный сбор мусора, защита стен вокруг кнопок выхода из подъездов, дополнительное озеленение господи! Когда нет ограничений кроме суммы фантазия пускается в свободный полет! В какой-то момент я решил для удобства клиентов установить на территории платежный терминал. Компания при этом запросила определенное место и монтаж бетонной тумбы для надежности. С этим вопросом я пришел к начальнику производственного подразделения, а он прислал мне подрядчика ООО «Альтаир» для осмотра и осмечивания работ и выдачи КП. Кубик бетона 0,5x0,5x0,5 с армированием и работами у них вышел в восемьдесят тысяч. Но хоть я и был не слишком опытным, да еще и в новой должности был только шесть месяцев у меня хватило смекалки подойти к прорабу застройщика

с полученным КП и задать вопрос о стоимости таких работ.- Красная цена тысяч тридцать всем комплексу работ с материалами!С этой информацией я пошел к начальнику ПТО, который буквально за три дня до этого и переслал мне злополучное КП.- А? Да? Странно, я разберусь!Спустя еще день мне пришло новое КП на тридцать тысяч.Еще одна схема это незнание клиентов и заработок самой УК. Стенды с рекламой и платными объявлениями, шиномонтаж на территории, водоматы и антенны сотовой связи на крышах, сдача в аренду помещений для подрядчиков и интернет провайдеров, телевизоры с рекламой в холлах или лифтах, банкоматы и платежные терминалы на территории и в парадных, вендинговые аппараты и постаматы, даже дурацкие пресловутые таблички и стенды которые компания не закупает а получает в дар от интернет провайдера просто потому что их логотип и номер телефона будет красоваться на них, реклама в мобильном приложении и даже вывеска застройщика на крыше. Все это зачастую так или иначе приносить незаконную или законную прибыль для управляющей компании. И законность в данном случае определяется знаниями и начитанностью клиентов. Если находятся ушлые клиенты, которые осведомлены с содержанием ЖК РФ либо достаточно легко ориентируются в любом из браузеров то такую деятельность управляющей компании разводить достаточно проблематично. Ведь как мы уже обсуждали любое использование общего имущества

тем более на платной основе должно быть решено на общем собрании собственников двумя третями. Должен быть согласован размер арендной платы, все возможные виды использования этого имущества, ответственное лицо имеющее право распоряжаться и заключать договора аренды, ну и, собственно, сам драфт договора аренды. И только в таком случае это становится легальной схемой дающей возможность зарабатывать и платить налоги и управляющей компании и жильцам дома. В остальных случаях это либо серая или черная схема или отдельные нюансы, о которых расскажу чуть ниже. И все это прокатывает за счет низкой грамотности и социальной активности клиентов. Конечно, находятся зачастую клиенты задающие неудобные вопросы:- А почему у нас в лифте зеркало от таксомоторной компании с их рекламой?- Ну клиенты просили зеркало в лифт мы и повесили. Тут фактически коллаборация. Договорились с компанией и получили зеркало практически бесплатно чтобы меньше тратить ваши деньги.- Да? Ну ладно спасибо! А вот на стендах номер телефона и реклама интернет-провайдера?- То же самое. Вы знаете, что сейчас стенд стоит пять семь тысяч? Зачем деньги тратить если можно на эту же сумму сделать что-то полезное?- Согласен! А вот у нас шиномонтаж на территории мобильный иногда работает я в чате прочитал так как-то на днях писали, что это вроде как незаконно.- Вы что! Это для вашего же

удобства!- Не поспоришь, спасибо кстати! Слушайте, а вот летом у нас рядом с детской площадкой на территории стоял передвижной павильончик с мороженым.- Мамочки просили, да и детям нравится.- Ну да, ну да. А вот вывеска застройщика на кровле, да еще и с подсветкой.- Эта вывеска согласована и внесена в паспорт фасада и утверждена проектом. Так что мы ее может быть и хотели бы снять, но не можем. Только по общему решению всех жильцов, потому что это действия по изменению паспорта фасада.- Да? Блин, как сложно! А вот я еще когда к дому подходил видел какие-то белые квадратные тарелки на кровле. А раньше их вроде как не было. Я даже в облаке по старым фотографиям посмотрел.- Это для передачи интернет-сигнала. Вы же не хотите, чтобы провайдер тянул провода от кровли к кровле как во всех остальных домах?- Ну да некрасиво будет. А вот тут еще водомат рядом с домом появился- Ну у нас же качество воды не очень вот и договорились что поставят.- А воду и электричество для него откуда берут?- Воду подвозят, а электричество из дома. Но вы не переживайте там отдельно счетчик стоит, и они по нему оплачивают!- Здорово. Правда я ни разу не видел, чтобы воду подвозили ну да ладно. А вот кофемат в парадной- Там аналогичная история. Все оплачиваю по счетчикам, да и вам самим удобно утром перед работой кофе купить – никуда ходить не нужно.- Согласен. И с постаматом та же история?- Да, все верно.- Ой спасибо. Все прояснили. Пойду в чате напишу, чтобы не возмущались.Но,

естественно, практически всегда находятся клиенты, которые не удовлетворяются такими пояснениями, изучают интернет и судебную практику, нагибают УК и заставляют устранить все косяки. Такие грамотные клиенты с удовольствием пью кровь у сотрудников управляшки наслаждаясь процессом постепенного загона в угол нечестных сотрудников. Ведь первоначальный ответ что все законно постепенно припирает к стенке и уже сложно в следующее общение, когда клиент приходит подкованным и с нормативной и законодательной базой на руках повторить ту же самую историю про законность. Изворачиваться с каждым новым запросом становится сложнее и спустя пару месяцев после первого ответа: все законно компания вынуждена переобуться и устранить замечания и нарушения. Застройщики тоже хитрят и с клиентами, и с УК. Причем неважно это аффилированное УК или УК которое застройщик выбрал сам на начальном этапе как партнера. Здесь вообще неважно насколько грамотные люди сидят в руководстве. Застройщик на правах хозяина диктует свои условия. Иногда грамотно подменяя понятия, а иногда просто продавливая авторитетом. Вывеска с наименованием застройщика на кровле и есть решение о сдаче в аренду общего имущества через общее собрание собственников? Эта вывеска часть архитектурного решения и согласована в паспорте фасада, поэтому ни за вывеску, ни за электроэнергию на ее подсветку мы платить не будем.

При этом авторитетно запрещается производить демонтаж и отключение питания. Клиенты недовольны? Тогда успокойте их! Клиенты жалуются? Ну отвечайте им что-нибудь! Приехала проверка прокуратуры и администрации? Черт! Срочно демонтируйте вывеску! Как это не можете? Ну и что что высотные работы! Подумаешь она весит триста килограммов! Снимайте! Как? Уже проверка прошла и зафиксировали нарушения? Это вы виноваты! Кто вам сказал, что вывеска на законных основаниях находится на кровле, мы? Не было такого! Так, что это? Предписание на демонтаж? Ладно. Значит так, делаем подъемную конструкцию чтобы вывеску можно было оперативно поднимать и опускать. Сейчас ее опустите, сделаете фотографии для госорганов, а потом поднимете. И включить не забудьте. И застройщику действительно наплевать на клиентов и проверяющих. Важно чтобы учредитель остался доволен и не был в курсе возникших проблем.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.