

Сведения об обслуживании клиентов - владельцев жилых объектов												
2023 год	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
<b>Количество обращений, жалоб (претензий) на действия компании, шт</b>												
Обращения по объектам, расположенным в Санкт-Петербурге	1434	1562	2554	2072	2185	1776	2041	2510	2159	2046	1486	1487
Обращения по объектам, расположенным в Ленинградской области	41	41	44	56	45	52	59	55	65	266	187	120
<b>Среднее за календарный месяц время ожидания в очереди, ч:мм:сс</b>												
<b>до начала очного обслуживания</b>												
В клиентском офисе, обслуживающем клиентов - владельцев объектов, расположенных в Санкт-Петербурге	0:17:38	0:11:11	0:10:58	0:10:27	0:09:52	0:12:24	0:14:53	0:14:35	0:21:13	0:19:00	0:16:56	0:12:16
В клиентском офисе, обслуживающем клиентов - владельцев объектов, расположенных на территории Ленинградской области	0:04:37	0:03:44	0:03:15	0:03:37	0:04:19	0:04:35	0:04:16	0:04:58	0:05:29	0:06:33	0:07:32	0:06:13
<b>до начала заочного обслуживания</b>												
В контактном центре, обслуживающем клиентов - владельцев объектов, расположенных в Санкт-Петербурге	0:03:41	0:02:14	0:03:33	0:03:31	0:03:43	0:02:36	0:02:00	0:03:45	0:04:10	0:05:09	0:05:42	0:08:53
В контактном центре, обслуживающем клиентов - владельцев объектов, расположенных на территории Ленинградской области	0:06:07	0:03:05	0:02:37	0:01:35	0:00:59	0:02:21	0:02:52	0:03:25	0:04:30	0:07:30	0:04:54	0:04:58
<b>Среднее за календарный месяц время обслуживания, ч:мм:сс</b>												
<b>очное обслуживание</b>												
В клиентском офисе, обслуживающем клиентов - владельцев объектов, расположенных в Санкт-Петербурге	0:04:01	0:04:35	0:04:43	0:04:47	0:05:07	0:05:18	0:05:12	0:05:47	0:05:30	0:05:41	0:05:58	0:05:50
В клиентском офисе, обслуживающем клиентов - владельцев объектов, расположенных на территории Ленинградской области	0:06:58	0:07:07	0:07:06	0:07:19	0:07:15	0:07:09	0:07:05	0:06:53	0:06:54	0:07:44	0:07:03	0:07:14
<b>дистанционное обслуживание</b>												
В контактном центре, обслуживающем клиентов - владельцев объектов, расположенных в Санкт-Петербурге	0:05:47	0:05:24	0:05:34	0:05:45	0:05:32	0:05:16	0:05:29	0:05:49	0:06:12	0:05:42	0:05:58	0:05:43
В контактном центре, обслуживающем клиентов - владельцев объектов, расположенных на территории Ленинградской области	0:03:50	0:03:20	0:03:59	0:03:41	0:03:50	0:03:52	0:04:09	0:04:00	0:04:01	0:04:15	0:04:30	0:04:32
<b>Средний срок подготовки ответа в интерактивных сервисах, дней/ч:мм:сс</b>												
<b>на обращения поданные по объектам, расположенным в Санкт-Петербурге</b>												
Письменные обращения	22	18	18	25	25	26	28	27	26	22	25	22
Соцсети	0:04:48	0:05:25	0:04:24	0:04:56	0:03:38	0:03:47	0:03:59	0:04:01	0:03:47	0:04:21	0:05:28	0:03:56
<b>на обращения поданные по объектам, расположенным на территории Ленинградской области</b>												
Электронные обращения	26	27	26	26	25	27	25	22	23	23	24	23
<b>Режим работы каналов заочного обслуживания</b>												
Контактный центр, обслуживающий клиентов - владельцев объектов, расположенных в Санкт-Петербурге	С понедельника по субботу с 8:00 до 20:30; воскресенье – выходной; день выпадающий на официальные праздники - выходной.											
Контактный центр, обслуживающий клиентов - владельцев объектов, расположенных на территории Ленинградской области	Ежедневно, с 9:00 до 21:00											
Официальные сайты, Личные кабинеты Клиента	24/7, по техническим причинам временно изменен режим работы онлайн-сервисов: с 23:00 до 06:00 по местному времени каналы заочного обслуживания недоступны.											