

Международная конференция
«Жилищные отношения в Казахстане: обновление законодательства,
профессиональное управление и энергоэффективность в МЖД»

Панель III. «Качество содержания МЖД»

**О национальном стандарте
оценки качества услуги
по управлению кондоминиумом
в Республике Казахстана**

Алматы, 11 сентября 2026 года

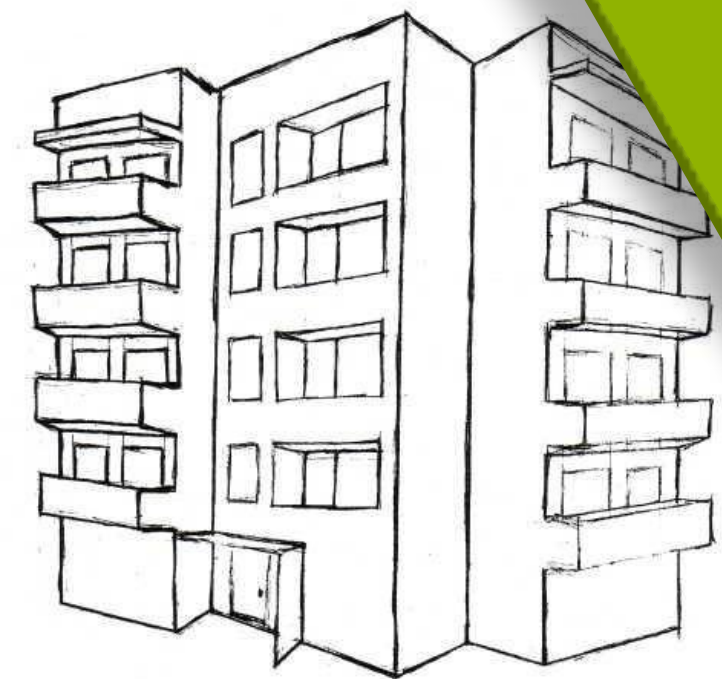


Что сейчас?

Качество управления кондоминиумом в Казахстане складывается из двух равнозначных частей:

- соблюдения законных формальностей (квалификация управляющего, наличие отчетов, утвержденные сметы) – **т.е. «оценка по процессу»**
- реальных результатов, которые видят жильцы каждый день (чистый двор, исправный лифт, прозрачные квитанции)

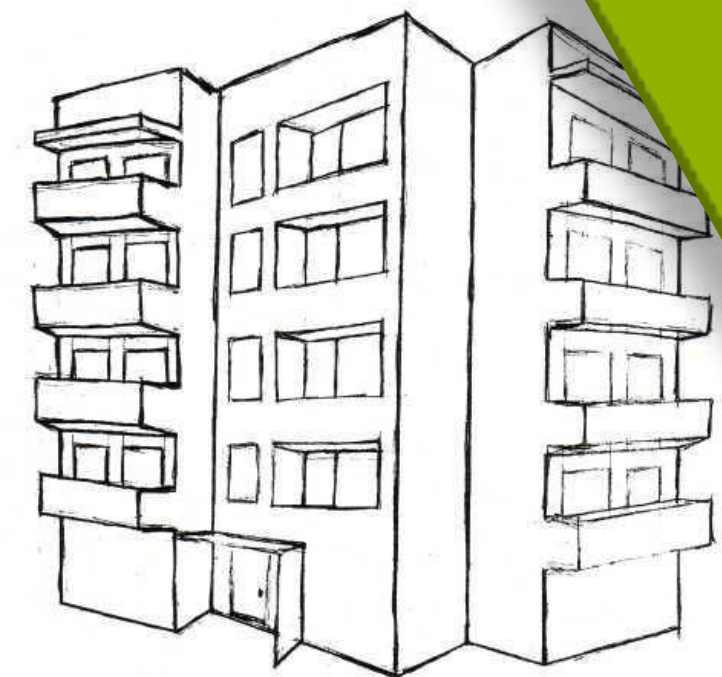
Ключевым инструментом для собственников остается общее собрание, на котором они могут дать оценку работе управляющего



А международный опыт?

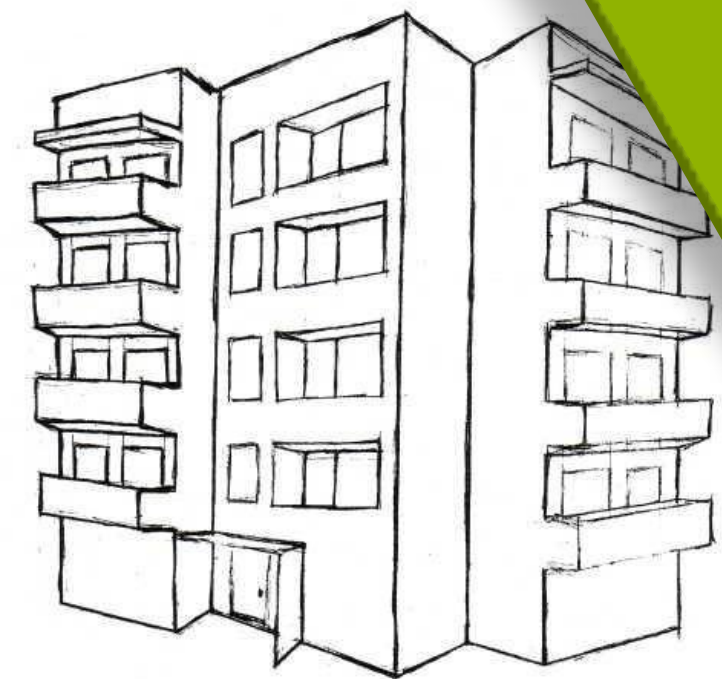
Природа оценки	Методическая, основанная на утверждённых индикаторах качества
Объект оценки	Качество услуги (удовлетворённость жильцов, технологичность процесса)
Инструменты	Стандарты с таблицами, весами (%) критериев и опросными листами
Кто оценивает	Потребители услуги через независимые стороны, как правило НКО (по стандарту)
Ключевой фокус	Мнение клиента и техническая оснащённость

*Т.е. не «по процессу», а «по результату» ←



Два основных подхода в других странах

1. Международные стандарты менеджмента качества (база для многих стран)
2. Отраслевые и корпоративные методики (адаптированные под конкретный рынок)



Международный подход: ISO 10004

Международный стандарт ISO 10004

«Менеджмент качества - Удовлетворенность клиентов -
Руководящие указания по мониторингу и измерению»

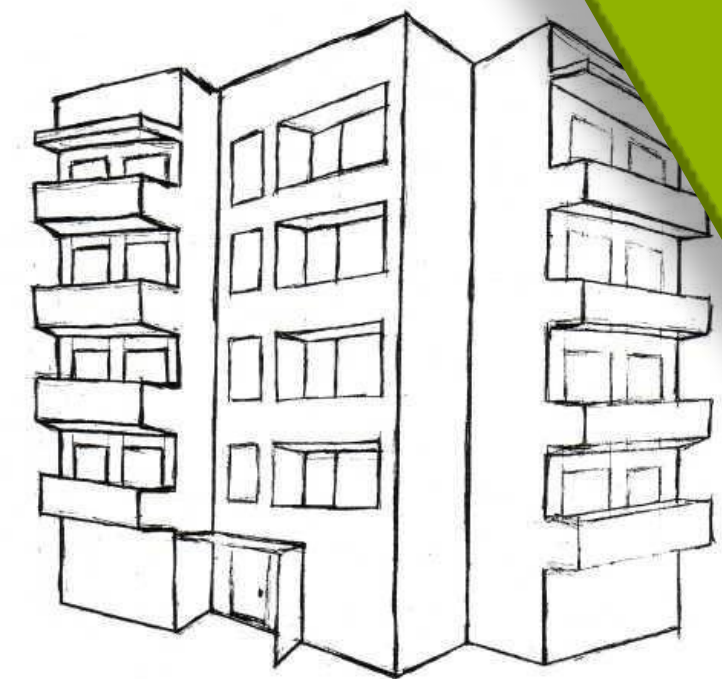
Дает **общие рекомендации** для любой организации о том,
как выстроить процессы оценки удовлетворенности клиентов,
но **не содержит конкретных отраслевых показателей**
для управления недвижимостью

Германия: Принят как DIN ISO 10004

Бельгия: Принят как NBN ISO 10004

Россия: ГОСТ Р ИСО 10004

Великобритания: New Homes Quality Code



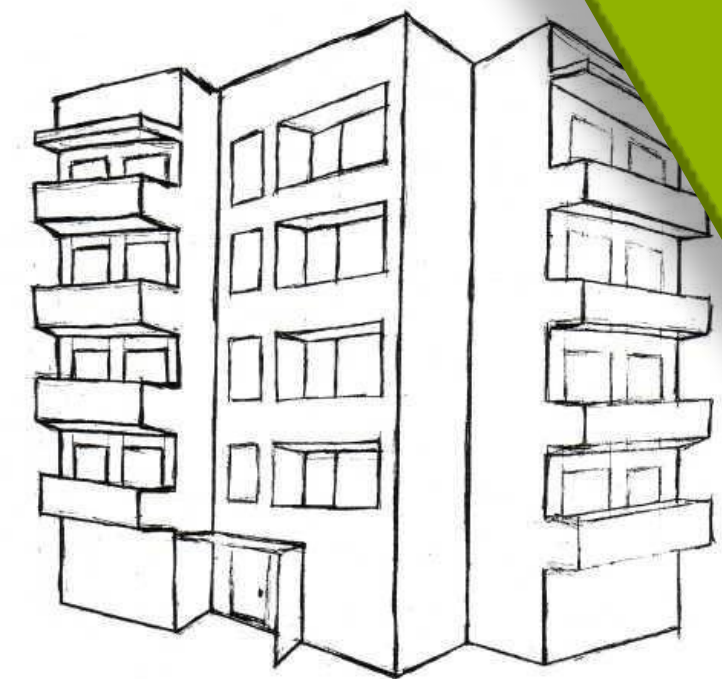
Международная классификация стандартов (ICS)

Что такое стандарт «Оценка удовлетворенности клиентов услугами управления недвижимостью»?

Это детальное методическое руководство.

Его подход заключается в переходе от субъективных оценок к объективным, измеримым и сопоставимым данным, собранным по единой системе.

Стандарт не просто даёт «оценку», а предоставляет инструмент для улучшения качества управления на основе обратной связи - от собственников квартир кондоминиума!



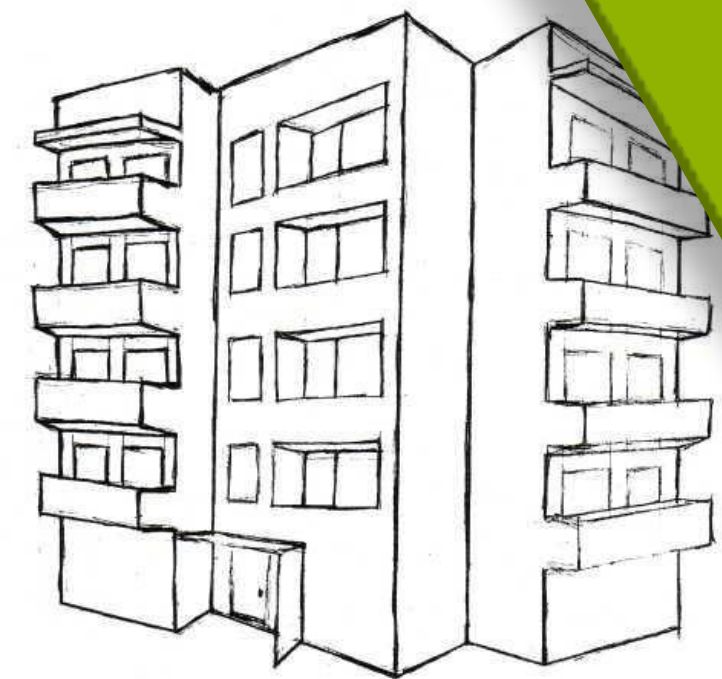
Национальный стандарт по МКС / ICS



Национальный стандарт по МКС / ICS

Стандарт предписывает чёткую процедуру, чтобы сделать процесс объективным и воспроизводимым

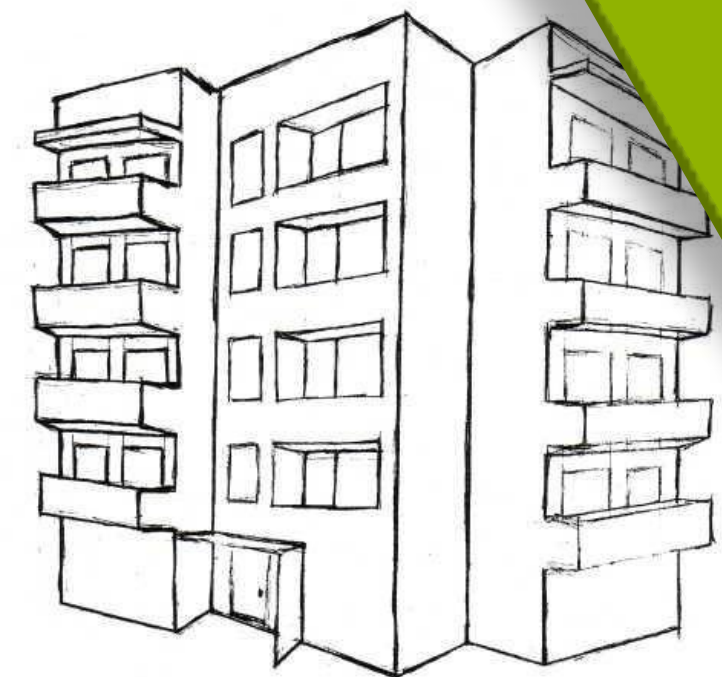
- **Периодичность:** оценка должна проводиться не реже одного раза в год, считая с года утверждения стандарта в стране
- **Сбор данных:** для обеспечения достоверности результатов стандарт рекомендует использовать как минимум два различных метода сбора данных (например, онлайн-опросы и телефонные интервью)
 - **Расчёт результатов:** итоговый балл удовлетворённости рассчитывается по методу взвешенной суммы с переводом в 100-балльную шкалу



Национальный стандарт по МКС / ICS

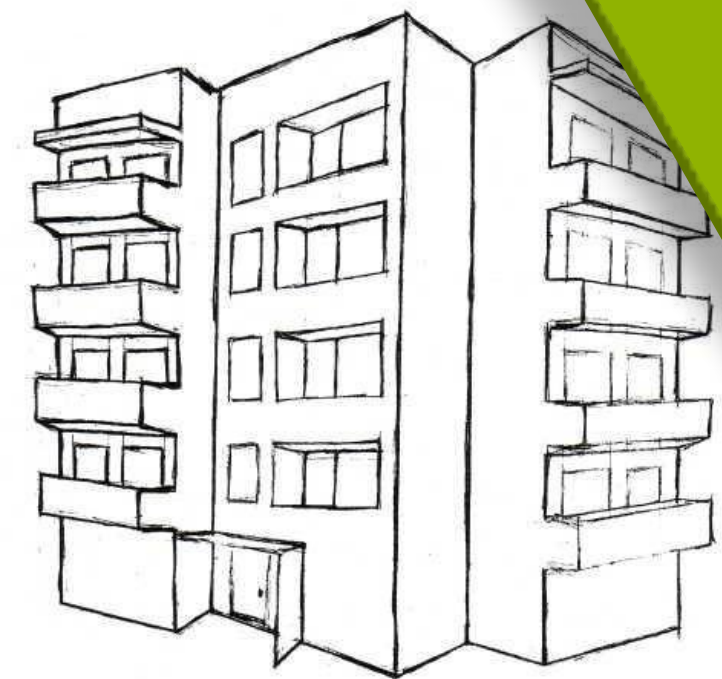
Применение результатов

- **Определение «слабых мест»:** позволяет точно выявить, в каких аспектах жильцы (собственники квартир) недовольны, и целенаправленно улучшать эти сферы
- **Классификация уровня:** устанавливается шкала для определения уровня удовлетворённости, что помогает ставить цели и следить за прогрессом
- **Эффективное управление ресурсами :** понимание реальных приоритетов жильцов (например, высокий вес в приоритетах (%) содержания общего имущества и уборки) позволяет управляющим организациям более разумно распределять бюджет



Основные показатели Национального стандарта

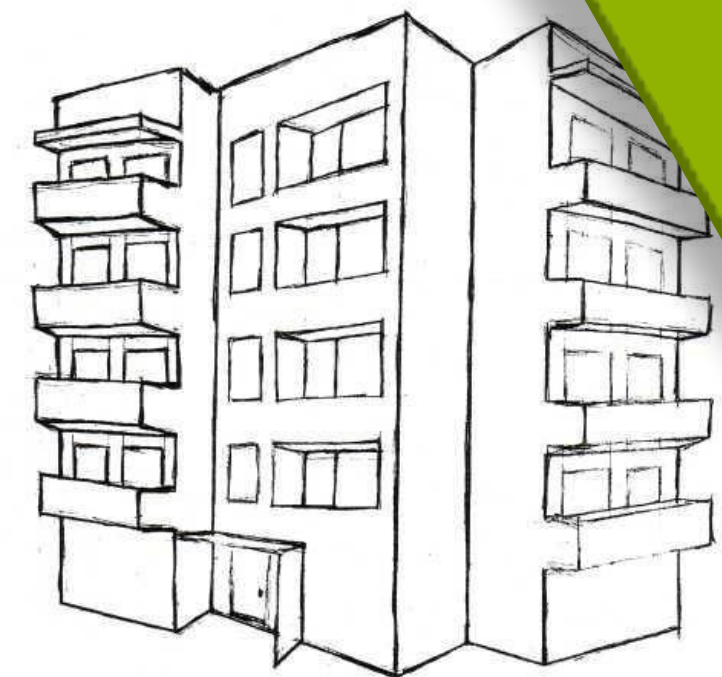
Основной показатель	Вес (%)	Что оценивается
Имидж управляющей организации	10%	Общее впечатление от управляющей организации
Ожидания клиента	10%	Насколько фактическое качество услуги соответствует ожиданиям клиента
Качество услуги	70%	Обслуживание клиентов, содержание общего имущества и инженерных систем, порядок и безопасность, уборка, озеленение, управление парковкой, информационное взаимодействие и прочие услуги
Ценность услуги	10%	Впечатление о соотношении цены и качества услуги



Показатели Национального стандарта

Вторичные показатели раскрывают основной показатель «Качество услуги», который весит 70%

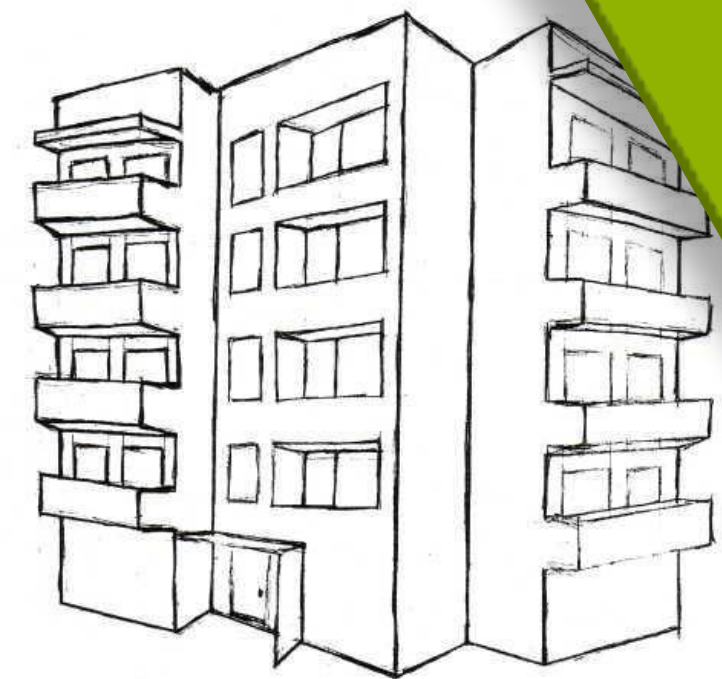
1. Обслуживание клиентов (10%)
2. Содержание общего имущества и инженерных систем (10%)
3. Охрана порядка и безопасность (10%)
4. Уборка и санитария (10%)
5. Озеленение (10%)
6. Управление парковкой (7%)
7. Информационное взаимодействие (7%)
8. Прочие услуги (6%)



Показатели Национального стандарта

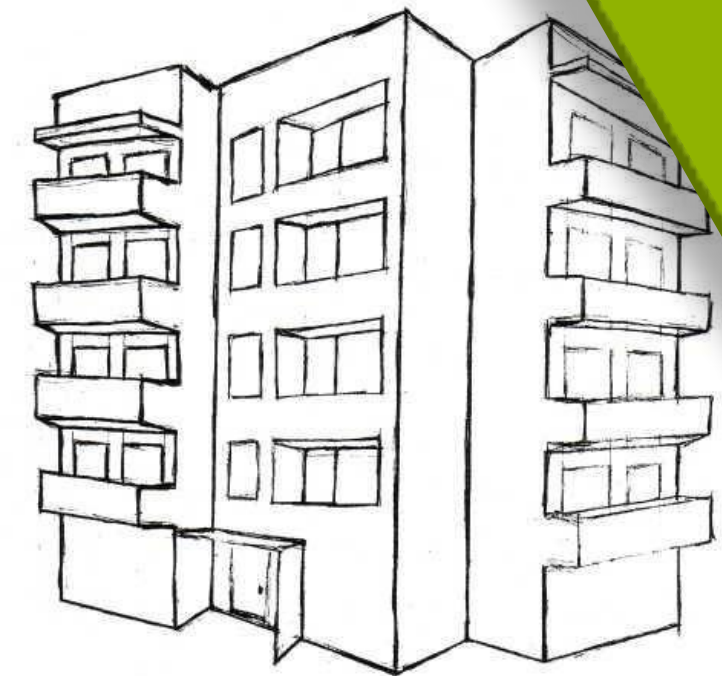
Третичные показатели (38) служат основой для составления анкет и напрямую преобразуются в вопросы для опроса жильцов (собственников квартир)

1. 38 третичных показателей служат для раскрытия 8 вторичных
2. Их подробный перечень как правило приводится в Приложении к стандарту
3. Это приложение (таблоид) можно легко преобразовать в анкету, опросный лист



Чистота оценок Национального стандарта

1. Необходимо применять строгие статистические проверки (например, расчет коэффициента альфа Кронбаха ≥ 0.8 для надежности данных)
2. Результаты должны храниться 2 года на бумажных носителях, и 5 лет в электронном виде, что создает основу для накопления данных и сравнительного анализа



Кто проводит опросы по методологии стандарта?

1. Ассоциации управляющих организаций (НКО), управляющие организации - используют опросы для самоконтроля
2. Аналитические центры проводят независимые исследования для рынка
3. Ассоциации потребителей выступает в роли независимого контролёра, публикуя свои отчёты для оценки всей отрасли в целом

На основе результатов опросов, проведенных строго по стандарту МКС / ICS, направляют предложения по изменению / улучшению законодательства



Подход, основанный на решении проблем

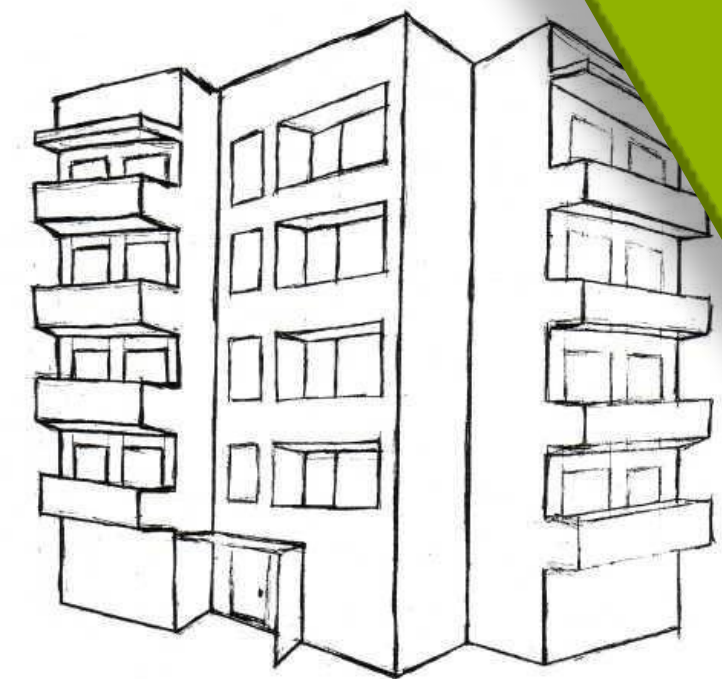
Пример локального подхода на основе стандарта по МКС / ICS

Задача: Устранить кризис доверия в микрорайоне «Юньдучэн» Шанхая, где нехватка прозрачности привела к серьёзным конфликтам между жильцами, управляющей компанией и советом дома.

Решение: Под руководством профессора Чэнь Хайюня, эксперта ООН-Хабитат, был разработан «Индекс прозрачного управления жилой недвижимостью», известен как «Индекс 228».

Статус: Методология и цифровая платформа были официально представлены в июле 2026 года на Всемирной конференции по искусственному интеллекту.

Четыре основных аспекта: система, механизмы, процесс и результат. 14 вторичных элементов и 42 конкретных показателя: например, периодичность совместных заседаний, доступность информации о фонде капитального ремонта и т.д.



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

Контакты



**ЧУВО «Международный институт
управления и предпринимательства»**



www.imb.by

КАЛЁНОВ

Геннадий Геннадьевич



+375(29)617-62-76



kgg@imb.by

