

Политика в области качества ООО «Начало.Сервис»
(версия 1.0 от 20.04.2022)

ООО «Начало.Сервис» осуществляет деятельность по управлению апарт-отелями в двух направлениях – управление имуществом и управление инфраструктурой с 2020 года.

ООО «Начало.Сервис» как управляющая компания предлагает услуги по комплексной реализации проект апарт-отелей:

- Участие в подборе земельного участка.
- Разработка концепции апарт-отеля, брендинга и наименования.
- Участие в проектировании апарт-отелей и согласовании реализации технических решений.
- Предоставление существующего бренда управляющей компании в формате гостиничного оператора в качестве основного или поддерживающего бренда.
- Сопровождения застройщиков/девелоперов апарт-отелей на любых стадиях - со стадии «нулевого цикла» до введения проекта в эксплуатацию.
- Продажи помещений в апарт-отелях за счет специалистов собственного отдела продаж.
- Создания и выстраивания взаимодействия с Товариществом Собственников Недвижимости (далее - ТСН) апарт-отелей, представление интересов ТСН перед третьими лицами.
- Взаимодействия с подрядными организациями (клининговыми компаниями, эксплуатирующими компаниями и т.д.).
- Контроль работы сервисных, технических и подрядных служб.
- Привлечения гостей и выстраивании маркетинговой политики апарт-отелей.
- Сдачи помещений в апарт-отелях в аренду гостям по долгосрочному, среднесрочному и суточному тарифу.
- Управления службой размещения и гостеприимства.

Структура компании:

Наша деятельность основывается на многовекторном опыте партнеров, сотрудников и учредителей компании, среди которых:

- ООО «Весна» - застройщик и инвестор апарт-отеля «Начало».
- ООО «Петрополь» - брокер по недвижимости с опытом на рынке с 2005 года и более 7 реализованных проектов в формате fee-development.
- ООО «Домодет» - производитель и компания по оснащению номерного фонда апарт-отелей «под ключ» с опытом работы с 2016 года и более 9 реализованных проектов.

Сотрудники и персонал ООО «Начало.Сервис» имеют опыт на рынке апарт-отелей с 2016 года по работе в сфере управления, эксплуатации, обслуживания апарт-отелей, комплексов апартаментов и гостиниц.

Наша миссия:

Мы помогаем клиентам получать услуги соответствующего уровня.

- Для девелоперов - создание привлекательного и конкурентоспособного проекта апарт-отеля, с учетом финансовых интересов девелопера, реалий рынка и текущих запросов потенциальных клиентов-покупателей помещений и клиентов-гостей апарт-отеля.
- Для собственников помещений - получение стабильного ежемесячного дохода и соответствующего уровня сервиса, отвечающего ожиданиям всех сторон, а также реалиям рынка.
- Для гостей - камфорное размещение и удобство при использовании услуг апарт-отелей под наши управлением, выполнение законных требований к местам размещения, а также предоставление услуг в соответствии с уровнем апарт-отеля.

В своей деятельности мы всегда учитываем текущие тенденции рынка, макроэкономические и микроэкономические факторы и руководствуемся принципом, для достижения финансовой эффективности апарт-отеля, ООО «Начало.Сервис», а также всех заинтересованных сторон и партнеров.

Наши принципы:

- Удовлетворенность и финансовая успешность клиентов - наш успех.
- Рынок не стоит на месте и все меняется - меняемся и мы.
- Важен любой заказчик-девелопер, собственник, гость.
- Наши заказчики и партнеры могут не обладать тем объемом знаний в рынке, который есть у нас, поэтому мы должны искать общие решения и подход к реализации проектов.
- Если заказчики и партнеры не готовы нас слышать и их требования не соответствуют нашим стандартам, требованиям рынка и долгосрочным интересам, мы вправе не отказаться от такого партнерства.
- Каждый апарт-отель индивидуален и уникален - для каждого необходим свой подход.
- Любой новый клиент требует нового подхода.
- Любой вернувшийся клиент требует стабильности.
- Любые новые идеи и требования не должны идти в разрез с рынком и тенденциям.

- Новые технологии, цифровые и IT-решения упрощают жизнь и повышают эффективность работы, но разработка или внедрение цифровых решений ради самого факта внедрения – противоречит экономической эффективности.

Основные задачи:

- Дальнейшее утверждение репутации надежного, современного и гибкого партнера за счет удовлетворения нужд и выполнения обязательств перед клиентами всех видов (девелоперов, собственников, гостей), а также перед контрагентами, партнерами и сотрудниками.
- Предоставление услуг надлежащего качества и уровня и постоянное развитие с целью повышения эффективности деятельности и удовлетворения запросов партнеров, а также требований рынка.
- Информирование потенциальных клиентов о предоставляемых услугах, сферах деятельности компании.
- Повышение эффективности деятельности апарт-отелей - повышение их доходности, привлекательности и конкурентоспособности и повышение удовлетворенности потребителей услуг.

Достижение целей осуществляется путем:

- Предоставления актуальных и экономически обоснованных данных для девелоперов апарт-отелей.
- Предоставления прозрачной и понятной отчетности, а также стабильного дохода для собственников помещений апарт-отелей.
- Предоставление услуг соответствующего качества для гостей апарт-отелей.
- Привлечения новых гостей за счет проработанной маркетинговой программы и повышение доходности объектов.
- Оказания услуг, соответствующих заданным требованиям и ожиданиям заказчика, применение индивидуального подхода для клиентов на основе их пожеланий и запросов.
- Использования собственных систем и ноу-хау в сфере управления апарт-отелями.
- Построения взаимовыгодных и эффективных взаимоотношений с поставщиками и подрядчиками.
- Выполнения требований и постоянное улучшение результативности системы менеджмента качества на основе международного стандарта ISO 9001:2008 и внедрения международного стандарта ISO 9001:2015.
- Оказания услуг, соответствующих законодательным актам, требованиям безопасности проведения работ и охраны труда.
- Развития и применения современных технологий в управлении апарт-отелями.
- Повышения квалификации и содействие личному развитию сотрудников, стимулирование инициатив сотрудников, направленных на повышение качества услуг.
- Систематического анализа эффективности деятельности компании в целом и по каждому отдельному проекту в частности.
- Мониторинга рынка апарт-отелей с целью изучения текущей ситуации на рынке, а также выявления новых методик и трендов.
- Внедрения внутри- и внешне- корпоративных стандартов.

Руководство компании обязуется:

- Донести настоящую политику до сотрудников компании и разъяснить их положения, цели и задачи.
- Выделять необходимые ресурсы для решения и достижения поставленных целей.
- Проводить мероприятия по совершенствованию и развитию системы менеджмента качества организации.
- Вовлекать сотрудников в деятельность по повышению качества услуг, а также повышать квалификацию персонала для достижения наилучших результатов функционирования организации.
- Демонстрировать лидерство и приверженность вопросам повышения качества предоставляемых услуг и удовлетворения потребностей клиентов.
- Обеспечивать использование современных технологий и наиболее эффективных методов предоставления услуг.

Политика в области качества ООО «Начало.Сервис» распространяется на все структурные подразделения и брендовые наименования, действующие на рынке в составе вышеозначенной организации или под общим брендом (фирменным наименованием) по соглашению с ООО «Начало.Сервис» или входящих в одну группу компаний.

Генеральный директор ООО «Начало.Сервис»

_____ К. С. Рузанов