



УТВЕРЖДЕНО:

Приказом № п ВНД/25-26

от 01.09.2025

## Лист изменения 1

### К С17.1 Методике проведения исследования клиентских метрик NPS, CSI и Q -фактора

#### 1) В разделе 4 «Типы клиентских метрик»

Изложить пункт 4.1.1 в следующей редакции:

4.1.1 Индекс потребительской лояльности NPS – метрика, которая показывает насколько клиенты лояльны к Компании, к объекту, к управляющей компании.

Виды NPS:

- NPS покупателя (лояльность к Компании);
- NPS новосела (лояльность к Компании, лояльность к продукту, лояльность к УК);
- NPS жителя (лояльность к Компании, лояльность к продукту, лояльность к УК);
- NPS бренда в сравнении с конкурентами.

Мероприятия, направленные на улучшение показателя NPS, влияют на:

- сохранение существующего клиента;
- снижение показателей CPL и CAC (маркетинговые метрики, которые используют для оценки эффективности маркетинга);
- увеличение повторных продаж;
- реферальный маркетинг.

#### 2) В разделе 6.1 «Механизм и периодичность проведения исследований»:

Изложить таблицу 3 в следующем редакции:

Таблица 3

Виды метрик	Событие	Подведение итогов	Тип анкеты
NPS покупателя/ CSI покупателя	Совершена сделка (заключен договор)	Продано 90% квартир и получено необходимое количество ответов (согласно размеру выборки)	<a href="#">Анкета №1</a> (приложение 1)
NPS новосела/ CSI новосела/ Q-фактор	Отметка о выдаче пакета документов клиенту в 1С (закрытие сделки)	Выдано 90% ключей и получено необходимое количество ответов (согласно размеру выборки)	<a href="#">Анкета №2</a> (приложение 2)
NPS жителя (1 год) / CSI жителя (1 год)	Прошёл 1 год после подписания Акт приёмки – передачи объекта	Получено необходимое количество ответов (согласно размеру выборки), но не ранее 2 недель и не позднее 1 месяца после начала рассылки	<a href="#">Анкета №3</a> (приложение 3)
NPS жителя (2 год) / CSI жителя (2 год)	Прошло 2 года после подписания Акт приёмки – передачи объекта (далее ежегодно до окончания гарантийного срока)	Получено необходимое количество ответов (согласно размеру выборки), но не ранее 2 недель и не позднее 1 месяца после начала рассылки	<a href="#">Анкета №4</a> (приложение 4)

**3) В разделе 6.2 «Методология расчета индекса потребительской лояльности NPS»:**

Изложить пункт 6.2.1 в следующей редакции:

6.2.1 В Компании применяется общий подход к расчёту по следующим видам NPS:

- NPS покупателя к Компании;
- NPS новосёла к Компании;
- NPS новосёла к продукту;
- NPS новосёла к УК;
- NPS жителя к Компании;
- NPS жителя к продукту;
- NPS жителя к УК.

**4) В разделе 6.2 «Методология расчета индекса потребительской лояльности NPS»:**

Изложить пункт 6.4.1 в следующей редакции:

6.4.1 В Компании применяется общий подход к расчёту Q-фактора. Сбор данных осуществляется в автоматическом режиме:

1) Для определения показателя Q-фактора респондент отвечает на вопрос из анкеты «С какого раза вы приняли квартиру?». Ответы сегментируются по группам ответов:

- «с первого раза»;
- «со второго раза»;
- «с третьего раза»;
- «с четвертого и более раз».

2) Все ответы приравниваются к 100%.

3) Вычисляется процент по каждому сегменту ответов.

4) Значение Q-фактора равно проценту ответов в сегменте «с первого раза».

**5) В приложении 2 «Рекомендуемая форма анкеты новосёла (анкета №2)»:**

Добавить пункты 10-13 в следующей редакции:

10. Оцените качество сервиса управляющей компании при первом знакомстве, где 5 – превосходно, выше ожиданий, 4 – нормально, соответствует ожиданиям; 3 – чуть ниже нормы; 2 – плохо, 1 – отвратительно.

Параметры для оценки	Удовлетворенность от 1 до 5
1) Понятное объяснение концепции жилого комплекса представителем УК	
2) Понятное объяснение условий и принципов обслуживания дома представителем УК	

11. Что можно улучшить в презентации управляющей компании?

12. На основании информации, которую вы получили об управляющей компании, насколько вероятно, что вы порекомендуете ее своим друзьям, знакомым или коллегам, где 10 баллов – «обязательно порекомендую», 1 – «никогда не порекомендую».

13. Что необходимо сделать, чтобы в следующий раз ваша оценка была «10»?

**6) Добавить Приложение 4 «Рекомендуемая форма анкеты жителя (с опытом проживания 2 года и более (анкета №4)» в следующей редакции:**

1. Оцените по 10-бальной шкале, какова вероятность того, что вы порекомендуете жилой комплекс, в котором вы проживаете, своим друзьям, знакомым или коллегам, где 10 баллов – «обязательно порекомендую», 0 – «никогда не порекомендую».

Ответ: \_\_\_\_\_

2. Что необходимо сделать, чтобы ваша оценка в следующий раз была «10»?

Ответ: \_\_\_\_\_

3. Пожалуйста, оцените по 10-бальной шкале вероятность того, что вы порекомендуете компанию «Атомстройкомплекс» своим друзьям, знакомым или коллегам, где 10 баллов – «обязательно порекомендую», 0 – «никогда не порекомендую».

4. Что необходимо сделать, чтобы ваша оценка в следующий раз была «10»?

Ответ: \_\_\_\_\_

5. Оцените по 10-бальной шкале, какова вероятность того, что вы порекомендуете управляющую компанию, которая обслуживает ваш жилой комплекс, своим друзьям, знакомым или коллегам, где 10 баллов – «обязательно порекомендую», 0 – «никогда не порекомендую».

6. Что необходимо сделать, чтобы ваша оценка в следующий раз была 10?

Ответ: \_\_\_\_\_

7. Расставьте по степени важности параметры, по которым вы оцениваете качество работы УК, с 1 по 5 место, где 1 – самый важный фактор, 5 – наименее важный из выбранных.

Параметры для оценки жилого комплекса	Ранг от 1 до 5 (1-е место - самый важный параметр, 5 - наименее важный)
1) Чистота мест общего пользования и придомовой территории	
2) Благоустройство двора, озеленение	
3) Качество коммунальных услуг	
4) Безопасность на территории ЖК	
5) Бесперебойность работы инженерных систем и оборудования	
6) Обеспечение беспрепятственного доступа к дому, подъезду	

8. Расставьте по степени важности параметры сервиса УК, с 1 по 5 место, где 1 – самый важный фактор, 5 – наименее важный из выбранных.

Параметры для оценки сервиса	Ранг от 1 до 5 (1-е место - самый важный параметр, 5 - наименее важный)
1) Оперативность реагирования УК на обращения, заявки	
2) Удобство взаимодействия с УК	
3) Отзывчивость УК, готовность действительно решить проблему / Доброжелательность персонала	
4) Информирование о текущей работе, событиях и изменениях	
5) Контроль за соблюдением правил проживания жильцами	
6) Своевременное осуществление текущих ремонтных работ и технического обслуживания	
7) Корректность начисления коммунальных платежей	
8) Создание благоприятного эмоционального климата в ЖК, организация праздничных мероприятий, поздравлений для жильцов	
9) Соответствие платы за оказываемые УК услуги качеству их реализации	

9. Оцените качество работы УК по всем параметрам, где 5 – превосходно, выше ожиданий, 4 – нормально, соответствует ожиданиям; 3 – чуть ниже нормы; 2 – плохо, 1 – отвратительно.

Параметры для оценки	Удовлетворенность от 1 до 5
1) Чистота мест общего пользования и придомовой территории	
2) Благоустройство двора, озеленение	

Параметры для оценки	Удовлетворенность от 1 до 5
3) Качество коммунальных услуг	
4) Безопасность на территории ЖК	
5) Бесперебойность работы инженерных систем и оборудования	
6) Обеспечение беспрепятственного доступа к дому, подъезду	
7) Оперативность реагирования УК на обращения, заявки	
8) Удобство взаимодействия с УК	
9) Отзывчивость УК, готовность действительно решить проблему / Доброжелательность персонала	
10) Информирование о текущей работе, событиях и изменениях	
11) Контроль за соблюдением правил проживания жильцами	
12) Своевременное осуществление текущих ремонтных работ и технического обслуживания	
13) Корректность начисления коммунальных платежей	
14) Создание благоприятного эмоционального климата в ЖК, организация праздничных мероприятий, поздравлений для жильцов	
15) Соответствие платы за оказываемые УК услуги качеству их реализации	

10. Пользуетесь ли вы дополнительными услугами УК?

- 1) Да
- 2) Нет
- 3) Не знаю о таких услугах

11. (Если на прошлый вопрос ответ ДА) Какими дополнительными услугами УК Вы пользуетесь?

- 1) Услуга 1: \_\_\_\_\_
- 2) Услуга 2: \_\_\_\_\_

Окно для комментария: \_\_\_\_\_

12. Обращались ли вы к застройщику или в УК по гарантийному обслуживанию?

- 1) Да
- 2) Нет

Если да:

13. Оцените оперативность устранения гарантийных дефектов по шкале от 1 до 5, где 5 – превосходно, выше ожиданий, 4 – нормально, соответствует ожиданиям; 3 – чуть ниже нормы; 2 – плохо, 1 – отвратительно.

Ответ: \_\_\_\_\_

14. Оцените качество работ по вопросам гарантийного обслуживания по шкале от 1 до 5, где 5 – превосходно, выше ожиданий, 4 – нормально, соответствует ожиданиям; 3 – чуть ниже нормы; 2 – плохо, 1 – отвратительно.

Ответ: \_\_\_\_\_

15. Пожалуйста, сообщите нам, если у вас были какие-либо нарекания.

Ответ: \_\_\_\_\_

16. Оцените удобство взаимодействия с застройщиком по вопросам гарантийного обслуживания по шкале от 1 до 5, где 5 – превосходно, выше ожиданий, 4 – нормально, соответствует ожиданиям; 3 – чуть ниже нормы; 2 – плохо, 1 – отвратительно.

Ответ: \_\_\_\_\_

17. Пожалуйста, сообщите нам, если у вас были какие-либо нарекания.

Ответ: \_\_\_\_\_

18. Пожалуйста, сообщите нам, если у вас были какие-либо нарекания по вопросам гарантийного обслуживания

Ответ: \_\_\_\_\_

Несколько слов о вас:

пол : \_\_\_\_\_, возраст: \_\_\_\_\_.

Вы являетесь:

- 1) собственником квартиры
- 2) членом семьи собственника квартиры
- 3) арендатором квартиры
- 4) другое \_\_\_\_\_

Ваша УК: \_\_\_\_\_

Ваш ЖК: \_\_\_\_\_