



**РИТЭКОМ – это динамично развивающаяся, профессиональная сервисная компания, оказывающая полный комплекс услуг по инфраструктурному содержанию и техническому обслуживанию объектов недвижимости торговых сетей.**

**КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:**

**Более 9000 сотрудников**, ежедневно задействованных в обслуживании недвижимости крупнейших российских и иностранных компаний;

**Более 130 менеджеров**, доступных для своего заказчика в режиме 24\*7\*365

**Более 3000 объектов недвижимости** лидеров как российского, так и мирового рынка ритейла, в обслуживании

РИТЭКОМ на сегодняшний день является одной из немногих сервисных компаний, предоставляющих грамотную техническую эксплуатацию и профессиональный клининг на рынке ритейла. Команда РИТЭКОМ – это специалисты с огромным опытом работы в сфере обслуживания объектов недвижимости. Наша цель – соответствовать стандартам качества, внедряя самые современные технологии на обслуживаемые объекты.

Ежедневно компания обслуживает торговую недвижимость самого разного назначения: FMCG, DIY и мебель, FASHION рынок, косметика и дрогери, магазины по продаже детских товаров, бытовой и компьютерной техники, электроники, аптечные сети, фитнес-клубы, заведения общественного питания. На сегодняшний день РИТЭКОМ обладает уникальными разработанными специалистами компании технологиями программ уборки и графиками проведения профилактических работ, обслуживания и ремонта инженерных систем зданий и оборудования.

**ВНЕДРЕНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
В КОМПЛЕКСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НЕДВИЖИМОСТИ**

В настоящее время в ГК Ритэком идет набор на открытые вакансии:

**Ассистент отдела сопровождения клиентов****Обязанности:**

Взаимодействие с клиентами по вопросу оказания услуг;  
Подготовка документации в 1С (счета, акты выполненных работ, счет фактура);  
Работа с договорами;  
Контроль дебиторской задолженности.

**Требования:**

умение работать с большим объемом информации;  
хорошее знание офисных программ, 1С (желательно);  
высшее образование (хорошая успеваемость-обязательно);  
готовность к ненормированному рабочему дню;  
стрессоустойчивость.

**Условия:**

заработная плата 60000 рублей (net) на исп. срок, после 70000 (net);  
Компенсация мобильной связи;  
Место работы Москва, м. Марьино Роща.

**Рассматриваем сотрудников без опыта работы, возможность пройти собеседование по Skype  
Тихонова Юлия Тел: 89067519392 TikhonovaY@ritekom.ru**



В настоящее время в ГК Ритэком идет набор на открытые вакансии:

**Менеджер отдела продаж****Обязанности:**

Выполнение плана по продажам услуг компании;  
Поиск новых и развитие существующих клиентов по всей России;;  
Полное сопровождение сделки (переговоры, подготовка и согласование коммерческих предложений и договоров;  
Участие в выставках и тендерных торгах, подготовка тендерной документации  
разъездной характер работы (встречи на территории Клиента)

**Требования:**

Высшее образование (хорошая успеваемость);  
Желание развиваться по направлению продаж;  
Коммуникабельность;  
Нацеленность на результат.

**Условия:**

Трудоустройство по ТК РФ;  
Оклад 60 тыс. рублей+ БОНУСЫ от продаж;  
Компенсационный пакет:  
-оплата проезда;  
-корпоративная мобильная связь  
Место работы г. Москва, м. Марьино роща

**Рассматриваем сотрудников без опыта работы, возможность пройти собеседование по Skype  
Тихонова Юлия Тел: 89067519392 TikhonovaY@ritekom.ru**



*Внедрение современных технологий  
в комплексное обслуживание сетевой недвижимости*

- Более **9000** сотрудников
- Более **130** менеджеров

- Более **3000** объектов в обслуживании

• Собственная материально-техническая **база**

• Собственные разработанные **технологии** оказания услуг

• Автоматизированный программный продукт **РИТЭКОМ 24**



### ***Ежедневная комплексная и поддерживающая уборка помещений***

*(уборка входных групп, торгового зала, офисной части, дебаркадеров, санузлов и душевых, производственных помещений (пекарни, птице гольевые/ мясные/ рыбные, горячие и холодные цеха), лестничных пролетов, складских и технических помещений)*

### ***Зимняя и летняя уборка прилегающих территорий***

*(уборка тротуаров, автостоянки и парковок, производственных площадок, крыльца, лестницы, пандусов и пр.)*

### ***Озеленение, благоустройство***

*(уход за газонами, мелкий текущий ремонт малых архитектурных форм и пр.)*

### ***Дополнительные работы***

*(мойка внешнего остекления (в том числе, с применением промышленного альпинизма), уход за твердыми и ковровыми покрытиями, вывоз мусора и снега и пр.)*

***Внешний вид Вашего  
здания – основной  
источник дохода  
и визитная карточка  
вашей компании!***



***Масштабирование***

1

- Возможности масштабирования и «роста» вместе с Клиентом (выход на новые точки в сжатые сроки)

***Профессионализм***

2

- Огромный штат высокопрофессиональных и узкоспециализированных сотрудников
- Наличие собственных методик и программ обучения

***Ресурсы***

3

- Обеспечение бесперебойного обслуживания объектов;
- Выполнение любых разовых/сезонных дополнительных работ в любой момент

***Качество***

4

- Единые методики контроля качества;
- Возможность удаленного контроля работ через автоматизированный ресурс компании РИТЭКОМ 24

***Опыт***

5

- Концентрация на работе с ритейлом, понимание «проблемных» мест;
- Разработка индивидуальных программ, методик и технологий

- Прием оборудования и инженерных систем в эксплуатацию**
- Разработка и исполнение графиков и мероприятий**  
(тепло и холодоснабжение, холодное и горячее водоснабжение, наружная и внутренняя канализация и ливнестоки, пожарно-охранная сигнализация, системы видеонаблюдения, контроля доступа, автоматического управления и сигнализации, грузоподъемного оборудования и др.)
- Проведение работ**  
своевременное проведение ППР, а также необходимый ремонт оборудования
- Реагирование на аварии**  
Своевременное реагирование на возникновение аварийных ситуаций, включая ликвидацию последствий аварий
- Ведение технической документации и отчетности**  
Паспортизация объекта, контроль соблюдения правил, норм и инструкций в области пожарной охраны и пр.
- Постоянный мониторинг и контроль**  
Удаленный контроль состояния оборудования через программный ресурс РИТЭКОМ 24

**На особом контроле:  
электроснабжение,  
вентиляция и  
кондиционирование,  
работоспособность  
холодильного оборудования**



## **Оборудование и инженерные системы**



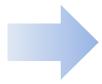
### **Системы жизнеобеспечения**

вентиляция, кондиционирование, электроснабжение, трансформаторные подстанции, освещение, отопление, теплоснабжение, водоснабжение, водоочистка, канализация, лифты, ИПБ, ДГУ, рольставни, автоматические двери/ворота, системы учета рабочего времени и пр.



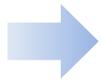
### **Системы безопасности**

охранная и пожарная сигнализация, системы пожаротушения, оповещение, видеонаблюдение, управление и контроль доступа, дымоудаление и подпор воздуха.



### **Технологическое оборудование**

холодильное оборудование (холодильники, витрины и пр.), тепловое оборудование (печи и пр.), жируловители, компрессоры, системы сжатого воздуха, и пр.



### **Системы коммуникации**

системы диспетчеризации и автоматики, связи и коммуникаций, часофикации и радиофикации, и пр.

## **Профилактика и некапитальный ремонт:**

Стены, перегородки, полы (любые покрытия), лестницы, балконы, лоджии, крыльца, крыши и кровли, перегородки, элементы водоотвода, двери, окна, фундаменты, наружная отделка, элементы вентиляции (шахты, короба, каналы), зеленые насаждения, уличные покрытия (плитка, бордюры), мебель и пр.



## **Элементы зданий и сооружений**

*Профессионализм*

1

- Профессионализм и отлаженные связи с госорганами

*Снижение рисков*

2

- Снижение рисков;
- Рост конкурентоспособности

*Ответственность*

3

- Материальная ответственность за имущество Клиента

*Прозрачность*

4

- Прозрачность расходования средств

*Срок службы*

5

- Увеличение срока службы и бесперебойность работы оборудования

*Экономия*

6

- Экономия и оптимизация издержек

*Качество*

7

- Многоступенчатая система контроля качества

*Технологии*

8

- Отработанные методики и схемы оказания услуг

***Постоянный штат  
на объекте***

Постоянное присутствие на объекте  
всего необходимого штата  
стационарного персонала \*

***Мобильный Сервис***  
регулярные плановые выезды  
специалистов

Обслуживание с удобной Клиенту  
периодичностью силами выездных  
бригад квалифицированного  
обслуживающего персонала\*

***Совмещенное  
обслуживание***  
минимальный штат  
на объекте  
+ мобильный сервис

Постоянное присутствие на объекте  
минимально необходимого штата  
стационарного обслуживающего  
персонала  
+ услуга "Мобильный сервис"\*

***Разовые заявки***

Компания оказывает услуги выполнения разовых  
заявок как для постоянных Клиентов, так и для  
Компаний, которые пока не являются нашими  
Клиентами

\*ВО ВСЕХ ВАРИАНТАХ в случае произошедших серьезных аварий предоставляется УСЛУГА НЕМЕДЛЕННОГО  
АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНОГО РЕАГИРОВАНИЯ (время реагирования - не более 3 часов)

### ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

- ✓ Контроль качества обслуживания клиента;
- ✓ Контроль исполнения стандартов
- ✓ Обратная связь с Клиентом
- ✓ Разработка плана мероприятий по повышению качества

### ОТДЕЛ КАЧЕСТВА / КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

- ✓ Ежедневный контроль своевременного предоставления услуг по выходу персонала;
- ✓ Выявление и контроль устранения отсутствия персонала на объекте;
- ✓ Прием обращений Клиента по возникшим проблемам;
- ✓ Помощь Клиенту в решении возникших вопросов по предоставлению услуги;
- ✓ Предоставление информационных услуг;
- ✓ Ежемесячный мониторинг качества предоставления услуг

### ОНЛАЙН – РЕСУРС РИТЭКОМ 24

- ✓ Онлайн-взаимодействие по всем вопросам обслуживания объекта / клиента;
- ✓ Прозрачность всех действий, которые выполняют сотрудники и специалисты РИТЭКОМ;
- ✓ Исключение человеческого фактора из процессов оценки и контроля качества

## ЕЖЕДНЕВНО

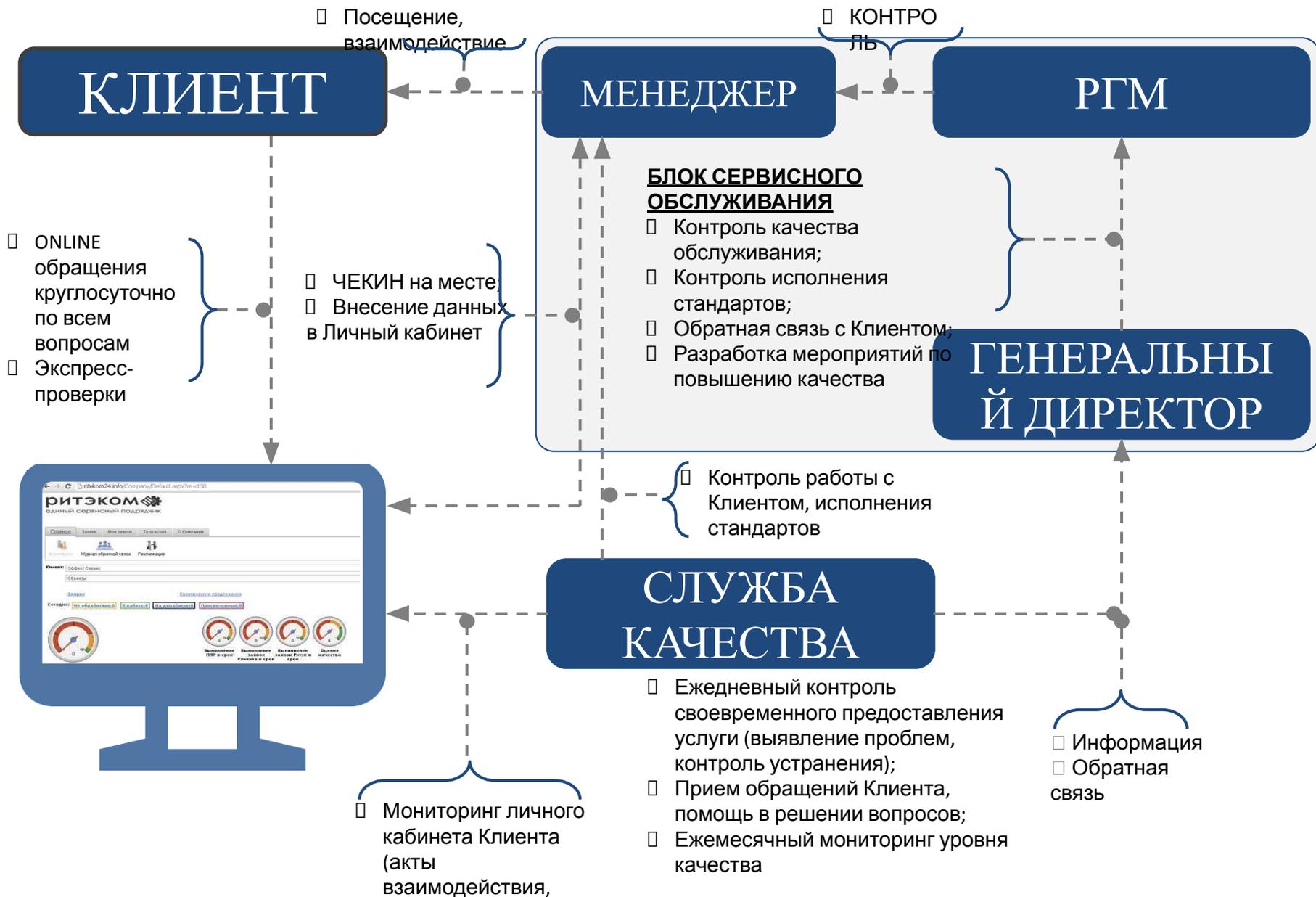
- ✓ Исходящие звонки по контролю выхода сотрудников на объекты, контроль прибытия доп.персонала при необходимости;
- ✓ Прием входящих звонков и обращений через Личный кабинет;
- ✓ ONLINE-мониторинг ситуации на всех точках через Личный кабинет; контроль исполнения заявок ;
- ✓ Check-In при прибытии сотрудника на объект через Мобильное приложение РИТЭКОМ 24;
- ✓ Контроль прибытия менеджера на объект, маршрута и результата произведенного обхода через Личный кабинет

## ЕЖЕМЕСЯЧНО

- ✓ При подписании Акта выполненных работ – заполнение Бланка обратной связи;
- ✓ Анализ Бланков обратной связи, изменение премиальной части менеджера объекта (в случае низких оценок), подготовка мероприятий по устранению замечаний

## ЕЖЕКВАРТАЛЬНО

- ✓ Мониторинг Актов взаимодействия менеджера с представителем клиента на уровне Генерального директора;
- ✓ Независимая проверка Отделом контроля качества – выезды аудиторов на объекты (без предупреждения)
- ✓ Разработка системы предупреждающих мероприятий, корректировка деятельности менеджера / РГМ, периодичности проверок



### Контроль и оценка всех процессов обслуживания и эксплуатации

- Внесение результатов проверок качества;
- Работа с заявками (онлайн-подача заявок на проведение любой разовой работы, отслеживание текущего статуса, исполнителей, сроков)

### Электронное согласование, документооборот

Электронное согласование любых коммерческих предложений, а также вся история по их доработке / утверждению / отклонению

### Статистика, отчетность, анализ «в один клик»

- Информация по всем проведенным проверкам, заявкам, работам за любой период времени;
- Сводная статистика по всем объектам, состоянию помещений, оборудования и систем

### Паспортизация

### Оперативная обратная связь с руководством РИТЭКОМ

The image displays two screenshots of the RITKOM 24 web portal. The left screenshot shows the login page with the RITKOM logo and the tagline 'единый сервисный подрядчик'. It features a 'Вход в систему' (System Login) section with a text input field for the username and a 'Пароль' (Password) field. Below these fields are links for 'Восстановление пароля' (Reset password) and 'Регистрация' (Registration). There is also a checkbox for 'Запомнить меня на этом компьютере' (Remember me on this computer) and a 'Войти' (Login) button. A link for 'Справка и контакты' (Help and contacts) is at the bottom.

The right screenshot shows the main dashboard of the 'Эффект Сервис' (Effect Service) client. It includes a navigation menu with 'Главная' (Home), 'Заявки' (Requests), 'Мои заявки' (My requests), 'Тарифы' (Rates), and 'О Компании' (About Company). Below the menu are icons for 'Мои заявки', 'Журнал обратной связи' (Feedback journal), and 'Рекламации' (Complaints). The 'Клиент: Эффект Сервис' (Client: Effect Service) section shows a dropdown for 'Объекты' (Objects). Under 'Заявки' (Requests), there is a link for 'Калибровочные предложения' (Calibration proposals). A summary for 'Сегодня' (Today) shows: 'Из обработано' (0 processed), 'В работе' (0 in progress), 'На доработке' (0 for improvement), and 'Предсроченные' (0 early). At the bottom, there are four gauges: 'Выполнение ППР в срок' (PPR completion on time), 'Выполнение заявок Клиента в срок' (Client request completion on time), 'Выполнение заявок РИТЭЖ в срок' (RITZ request completion on time), and 'Оценки качества' (Quality ratings).

### *1. Прибытие на объект*

Менеджер прибывает на объект и отправляет Чекин -место нахождения на карте  
(ПРИЛОЖЕНИЕ 1)



### *2. Акты взаимодействия*

По результатам общения с клиентом, менеджер заполняет АКТ  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ (ПРИЛОЖЕНИЕ 2)



### *3. Проверка качества*

По результатам оказания услуги и проверки качества оказанной услуги  
менеджер заполняет АКТ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА (ПРИЛОЖЕНИЕ 3)

### Сетевые проекты



**О'КЕЙ**



**X5 RETAIL GROUP**

**МАГНИТ**



**НОРМАН**<sup>®</sup>  
торговая сеть



### Торговые центры



### Производство



ОТКРЫТИЕ



### Офисы, БЦ



**DMG MORI**



**STRABAG**

**Beiersdorf**

### Прочие



ГРУППА  
КОМПАНИЙ  
ПИК



Распределительные  
центры



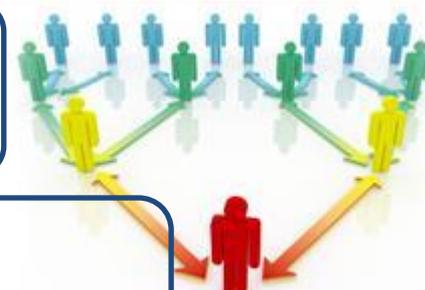
**Пятёрочка**

Распределительные  
центры

- Обучение проходят все сотрудники Компании. Непрерывное развитие профессионального уровня является обязательным
- Обязательное обучение работы с техникой, инвентарем, оборудованием;
- Обязательное обучение стандартам работы

### *Индивидуальный подход и профориентированность*

Курсы обучения разрабатываются специалистами РИТЭКОМ самостоятельно для каждой должности и адаптированы под специфику бизнеса



### *Системность и централизованность*

Учебные курсы и тренинги едины вне зависимости от места расположения, что позволяет сохранять единые стандарты в обслуживании

### *Системы очного и дистанционного обучения*

Существует система очного и дистанционного обучения, обучения посредством видеоконференций для региональных сотрудников

### *Собственный штат профессиональных тренеров*

Все методики, системы, тренинги и программы обучения разрабатываются самостоятельно, используя передовой опыт современных бизнес-технолог



*Один из принципов работы РИТЭКОМ – высокий профессионализм административного и обслуживающего персонала*

### ОБУЧЕНИЕ

- ✓ **ВВОДНОЕ ОБУЧЕНИЕ** в первые дни работы: знакомство с Компанией и стандарты работы в должности;
- ✓ **БАЗОВОЕ ОБУЧЕНИЕ** в первые 3 месяца работы: изучение стандартов работы, политик, процедур, итогом которого является получение необходимых знаний и навыков;
- ✓ **СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ КУРСЫ ПОДГОТОВКИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ** в течение 3 недель с обязательным квалификационным тестированием и защитой проектов;
- ✓ **ОБУЧЕНИЕ НА ПРАКТИКЕ. ПЕРЕДАЧА ОПЫТА. НАСТАВНИЧЕСТВО.** Сотрудники проходят стажировку с наставником на объекте. Проводят обучение опытные сотрудники Компании.

### РАЗВИТИЕ

- ✓ **СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ:** сотрудники проходят как очное, так и дистанционное обучение с помощью современных технологий e-learning. Участвуют в тренингах по развитию компетенций и навыков, проводимых как внутренними тренерами, так и признанными мастерами бизнес-обучения
- ✓ **СОБСТВЕННАЯ БИБЛИОТЕКА** с книгами как профессионального содержания, так и по развитию личной эффективности. Пополняется ежемесячно.

### ОЦЕНКА

- ✓ **КВАЛИФИЦИРОВАННОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ** и оценка 1 раз в полугодие для каждой категории сотрудников;
- ✓ **ИТОГОВОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ ЗНАНИЙ** после каждого блока обучения;

