



ФИЛОСОФТ / АНАЛИТИКА ЭКСПЛУАТАЦИИ

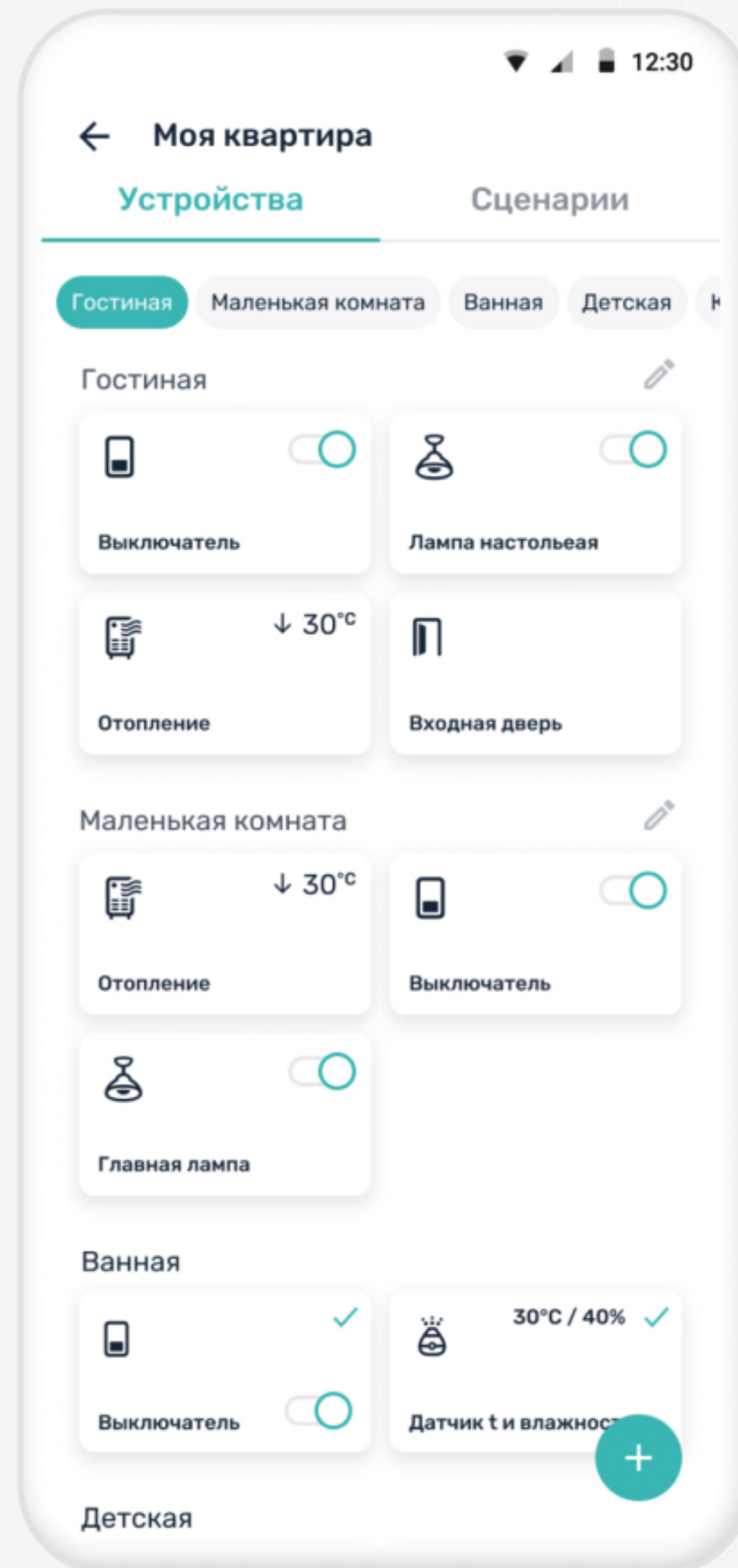
Статистика протечек воды в МКД

Что показывают более 300 000 заявок жителей
в управляющие компании

Многоквартирные дома

Аварийные заявки

2026



Безопасность — один
из ключевых сценариев
«Мажордома»

МАСШТАБ АНАЛИЗА

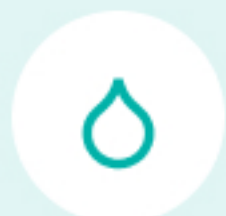
Выборка, достаточная для устойчивых выводов



300 000+

заявок жителей в управляющие компании

Массив охватывает как плановые, так и аварийные обращения по многоквартирным домам



0.65-1.5%

Всех заявок по дому связаны с протечками воды



65%

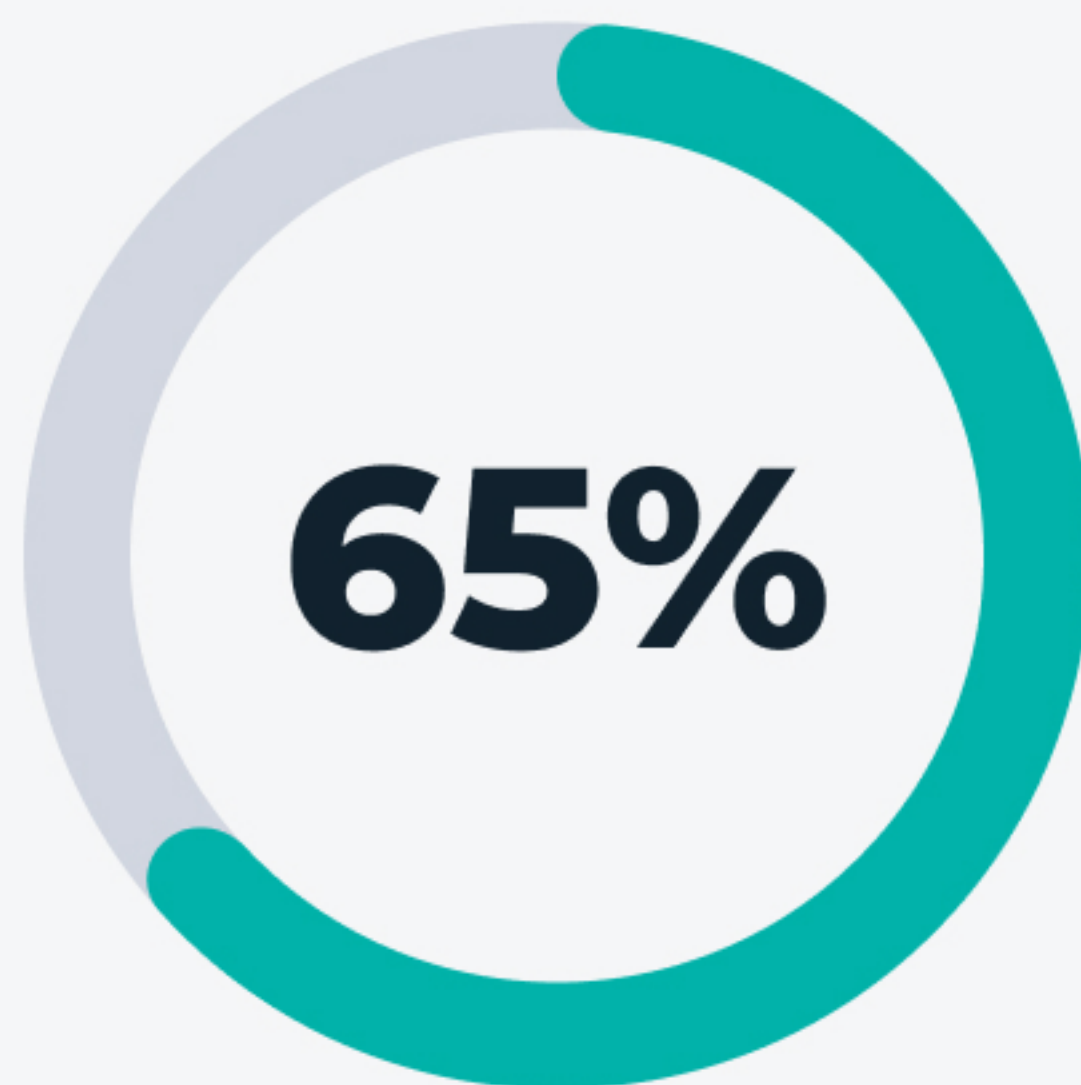
Всех аварийных заявок приходится на протечки

 На каждые 10 000 обращений — **примерно 65-150 заявок** о протечках



ВЫВОД

Протечки занимают небольшую долю общего потока, но концентрируют основную часть аварийного риска

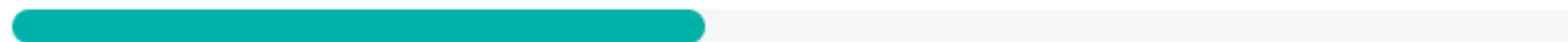
КРИТИЧНОСТЬ**Протечка — главная аварийная ситуация в доме**

**Всех аварийных
заявок**

≈ 2 из 3 аварий

Доля в общем потоке заявок

0.65%
минимум



1.5%
максимум



Небольшая частота — высокая цена ошибки

Для УК протечка — событие, где скорость реакции, коммуникация и контроль исполнения особенно заметны жителю.

Приоритет аварийного контура

ТИП ИНЖЕНЕРНОЙ СИСТЕМЫ

В 4 из 5 случаев проблема — в водоснабжении

Распределение заявок о протечках



80%

Водоснабжение

Трубы, соединения, запорная арматура, внутриквартирные сети.



18%

Отопление

Радиаторы, стояки и узлы отопительного контура.



2%

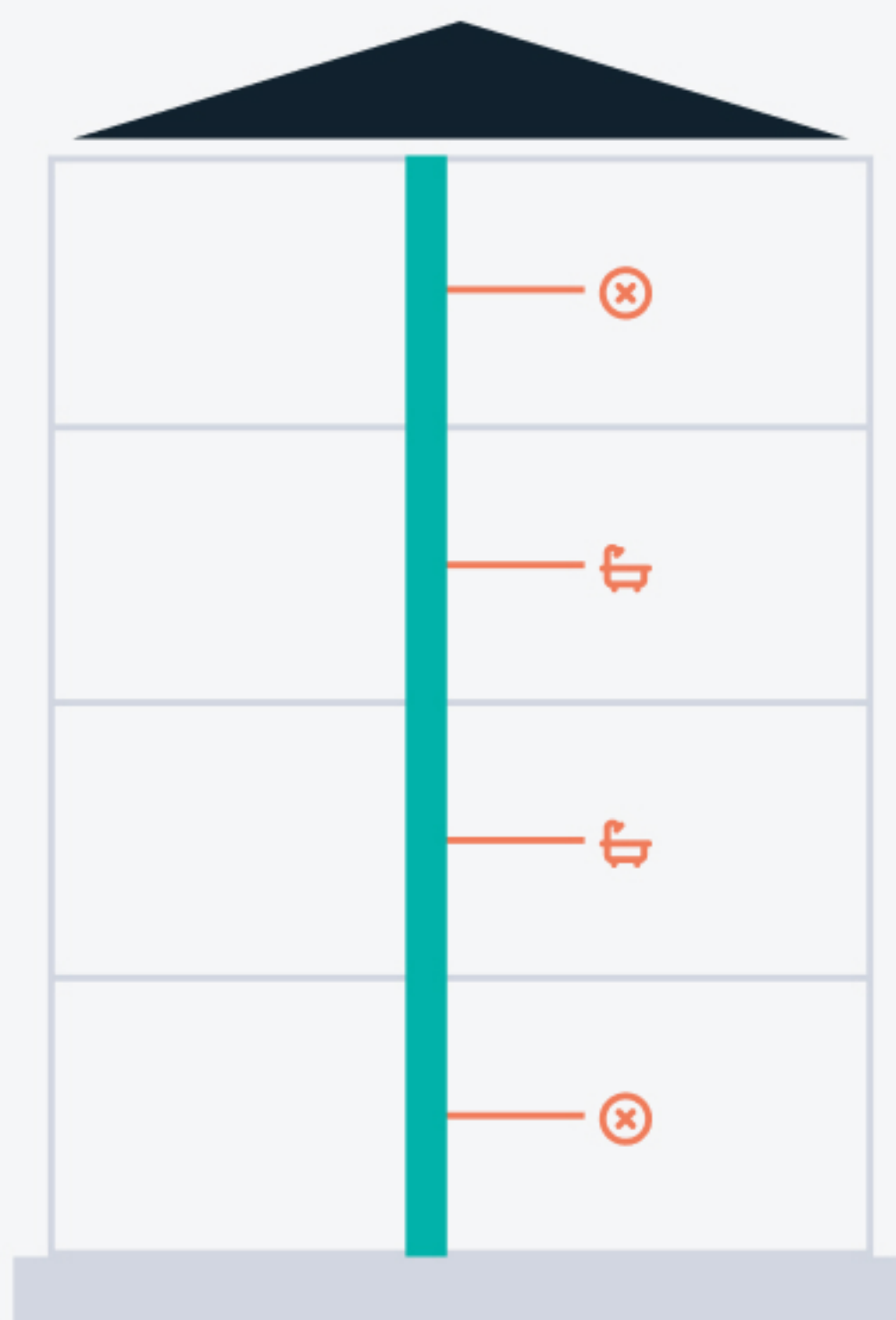
Кровля

Осадки и нарушения герметичности.

👉 Главный контур профилактики: водоснабжение

МЕСТО ВОЗНИКНОВЕНИЯ

90% протечек сосредоточено в стояках и санузлах



50%
СТОЯК

40%
ВАННАЯ / САМУЗЕЛ

5%
ПОДВАЛ / ТЕХЭТАЖ

Схема типовой зоны риска

 **9 из 10**

Протечек — внутри жилого контура:
стояк или санузел

Оставшиеся 5% — другие места



Стояк

Главная точка системного
контроля и профилактики.



Санузел

Главная точка раннего
обнаружения внутри квартиры.

СРОК УСТРАНЕНИЯ

65% протечек устраняются в течение одного дня



1 день

срок устранения для
65% всех заявок
о протечках

Базовый ориентир для SLA
аварийного контура - закрытие
в течение суток

Доля заявок по сроку устранения

65% - 1 день

35% - дольше

Поступление — 24 часа — Дольше суток



**Каждая третья заявка выходит
за пределы суток**

Именно этот хвост требует отдельного контроля приёма,
исполнения и коммуникации с жителем.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ОКРАСКА

59% жителей уже не воспринимают протечку спокойно

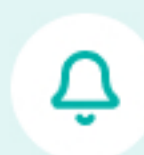
Тон заявок жителей



41%

Спокойно

Фиксируют проблему
без явной тревоги



40%

Обеспокоены

Ожидают быстрой реакции
и понятного статуса



15%

Срочно

Подчёркивают
немедленность устранения



4%

Крайне возмущены

Высокий риск конфликта
и негативной оценки

19% заявок уже содержат прямую срочность или резкое недовольство — коммуникация должна начинаться сразу после регистрации обращения

ПРАКТИЧЕСКИЙ ВЫВОД

Что это означает для управляющей компании

Протечки – не массовый, но самый критичный тип аварийных обращений



01

Обнаружить раньше жителя

Датчики в санузлах и контроль стояков

02

Локализовать ущерб

Автоматическое перекрытие воды при срабатывании оборудования

03

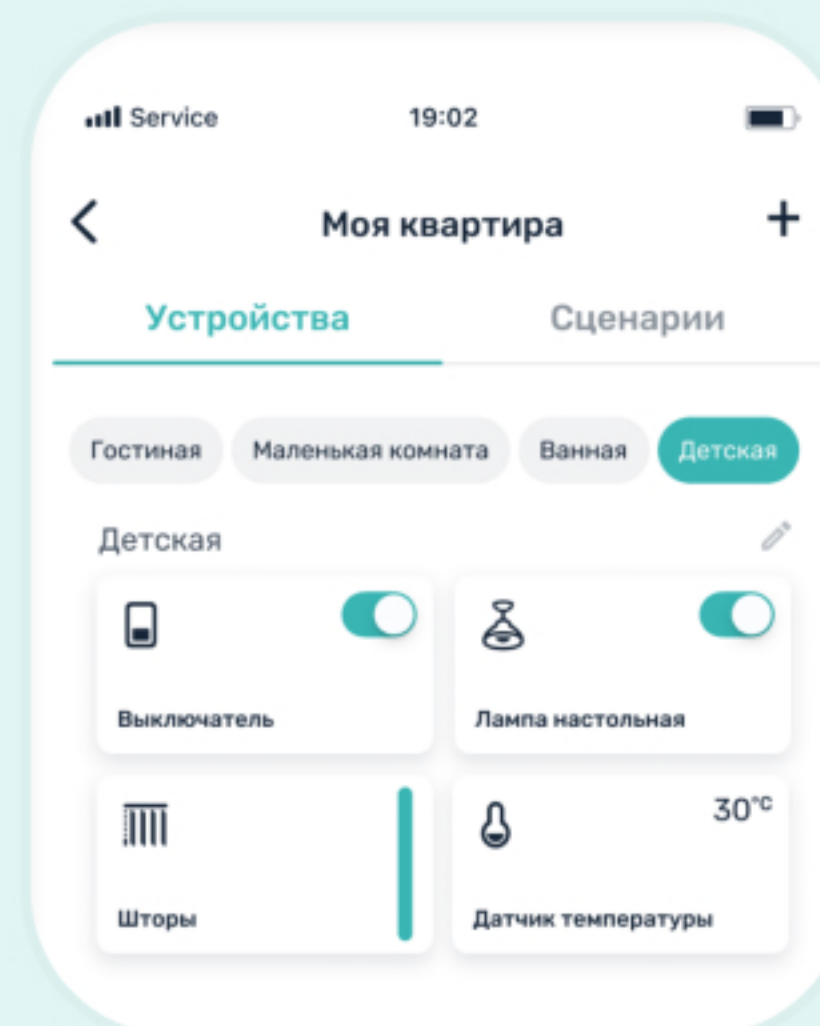
Маршрутизировать без потерь

Цифровая заявка, исполнитель, приоритет и SLA в одном контуре

04

Снизить тревогу коммуникацией

Мгновенный статус, прогноз срока и подтверждение результата



Цифровой сценарий защиты от протечек

При наличии датчиков и приводов система уведомляет о протечке, перекрывает воду и запускает управляемую реакцию УК

Датчик → перекрытие → уведомление → заявка

Контакты

Иван Власов

CEO «Философт»

vlasov@filo-soft.ru

+7 912 333 3377



Telegram

