



Chojnickie TBS Sp. z o.o.
ul. Mickiewicza 12a
89-600 Chojnice
tel. +48 523979116
<https://tbs.chojnice.pl>
e-mail: biuro@tbs.chojnice.pl

Instrukcja zgłaszania awarii

1. Korzystanie z systemu QRmaint

Wszystkie awarie i usterki techniczne w mieszkaniach oraz częściach wspólnych **należy zgłaszać za pośrednictwem systemu QRmaint**, co pozwala na szybkie i sprawne przekazanie zgłoszenia oraz jego bezpośrednie skierowanie do odpowiednich służb technicznych.

Zgłoszenia telefoniczne lub e-mailowe dotyczą wyłącznie do **sytuacji nagłych**, które **stanowią bezpośrednie zagrożenie życia lub mienia** (np. pożar, ulatniający się gaz, intensywne zalanie). W takich przypadkach należy niezwłocznie skontaktować się telefonicznie z serwisem (numery dostępne są na tablicy ogłoszeń) lub odpowiednimi służbami ratunkowymi (Straż Pożarna, Policja).

System QRmaint został wdrożony w celu usprawnienia i uporządkowania procesu obsługi awarii oraz zapewnienia większej efektywności komunikacji z administracją. **Korzystanie z systemu znacznie zwiększa szanse na szybkie, skuteczne i dokładne reagowanie na zgłoszone problemy techniczne** w zamieszkiwanych lokalach.

2. Jak zgłaszać awarię przez system QRmaint?

2.1. Zgłaszanie poprzez zeskanowanie kodu QR ogólnego.



Kod ogólny do zgłaszania problemu lub awarii.

Krok 1: Zeskanuj kod QR.

Aby zgłosić awarię, użyj aparatu w smartfonie lub aplikacji do skanowania i **zeskanuj ogólny kod QR** systemu QRmaint (uniwersalny kod dostępny dla wszystkich nieruchomości). Po zeskanowaniu kodu **nastąpi przekierowanie do formularza zgłoszeniowego** w przeglądarce. *Uwaga:* Ogólny kod QR jest umieszczany także na fakturze/rachunku za mieszkanie, tablicy ogłoszeń w budynku, w windzie oraz na drzwiach szachtów instalacyjnych, co ułatwia jego znalezienie.

Krok 2: Wypełnij formularz zgłoszenia.

Po zeskanowaniu kodu wyświetli się prosty **formularz „Zgłoś usterkę”**, w którym należy podać podstawowe informacje.



Zgłoś usterkę

Imię i nazwisko zgłaszającego *

Adres zgłaszającego *

Telefon kontaktowy *

Opisz czego dotyczy awaria *

Zdjęcie

 KLIKNIJ, ABY DODAĆ ZDJĘCIE

Twój adres e-mail. Potrzebny do śledzenia postępu w usuwaniu awarii

① Wypełnij adres jeżeli chcesz śledzić status zgłoszenia, dodawać uwagi oraz otrzymać wiadomość po zakończeniu prac

WYSLIJ ZGŁOSZENIE



W formularzu **należy opisać problem/usterkę** – krótko wyjaśnić na czym polega awaria (opcjonalnie można dodać zdjęcie usterki, co ułatwi jej identyfikację). Następnie wpisujemy **swoje dane kontaktowe**: imię i nazwisko, adres oraz *koniecznie numer telefonu*. Wymagane jest także zaznaczenie zgody na przetwarzanie danych osobowych (RODO). **Adres e-mail podajemy opcjonalnie**, ale warto go wpisać – **pozwoli to śledzić status zgłoszenia, dodawać komentarze oraz otrzymać powiadomienie po zakończeniu naprawy**. Po wypełnieniu wszystkich wymaganych pól należy nacisnąć przycisk „Wyślij zgłoszenie” – zgłoszenie trafi automatycznie do odpowiedniego serwisu TBS.

Krok 3: Oczekuj na realizację zgłoszenia.

Po poprawnym wysłaniu formularza pracownicy lub konserwatorzy otrzymają informację o zgłoszonej awarii i przystąpią do jej weryfikacji oraz usunięcia. Jeśli w trakcie realizacji naprawy pojawi się potrzeba uzyskania dodatkowych informacji, serwisant skontaktuje się z Państwem pod podanym numerem telefonu. **Po usunięciu awarii otrzymają Państwo powiadomienie (e-mail)** o zamknięciu zgłoszenia, o ile w formularzu podano adres mailowy. Nie ma potrzeby ponawiania zgłoszenia – status sprawy można sprawdzać online.

2.2. Zgłaszanie poprzez stronę internetową TBS.

Wejdź na stronę internetową TBS: <https://tbs.chojnice.pl> i kliknij w zakładkę „Zgłoś awarię”. Znajdziesz tam wykaz budynków i linki do odpowiednich formularzy zgłoszeniowych. Wybierz swój adres i kategorię usterki (awaria ogólna, elektryczna, sanitarna 24h) – po kliknięciu zostaniesz przekierowany bezpośrednio do właściwego formularza QRmaint. Wypełnij formularz analogicznie jak po zeskanowaniu kodu QR: wpisz dane, opisz problem, dołącz zdjęcie (jeśli chcesz) i kliknij „Wyślij”. Zgłoszenie zostanie natychmiast przesłane do administratora.

2.3. Zgłaszanie poprzez aplikację mobilną lub przeglądarkę internetową.

Dla użytkowników, którzy chcą mieć pełną kontrolę nad swoimi zgłoszeniami, dostępna jest darmowa aplikacja QRmaint na urządzenia z systemem Android lub iOS. Aby uzyskać konto mieszkańca, należy skontaktować się z biurem TBS – otrzymasz wtedy zaproszenie na e-mail. Po aktywacji konta możesz zalogować się w aplikacji lub na stronie QRmaint w przeglądarce (<https://app.qrmaint.com>). Po zalogowaniu możesz zgłaszać awarie, śledzić ich status, dodawać komentarze, kontaktować się z serwisantem oraz przeglądać historię zgłoszeń.

3. Korzyści dla mieszkańców

Korzystanie z systemu QRmaint przynosi najemcom wiele wygod i korzyści:

- **Stale śledzenie statusu naprawy:** Po zgłoszeniu awarii można na bieżąco sprawdzać, na jakim etapie jest jej realizacja (czy została przyjęta, w trakcie naprawy, zakończona itp.). Jeśli podano adres e-mail lub założono konto mieszkańca, system **wysyła automatyczne powiadomienia o zmianie statusu zgłoszenia** – dzięki temu nic Państwu nie umknie.
- **Kontakt z serwisantem / administracją:** W ramach zgłoszenia mają Państwo możliwość **dodawania komentarzy i uwag** bezpośrednio w systemie. Pozwala to przekazać dodatkowe informacje lub odpowiedzieć na pytania serwisanta w razie potrzeby, bez konieczności dzwonienia do biura. Serwisant może również skontaktować się z Państwem telefonicznie, jeśli wymaga tego sytuacja, ale zazwyczaj wymiana informacji odbywa się sprawniej właśnie poprzez system.
- **Historia zgłoszeń:** Wszystkie zgłoszone awarie są ewidencjonowane w systemie, co oznacza że **mieszkaniec ma wgląd w historię swoich zgłoszeń** oraz ich realizację. Można łatwo sprawdzić, kiedy i jak została usunięta dana usterka, co zwiększa transparentność.
- **Wygoda i oszczędność czasu:** Zgłoszenia przez QRmaint można dokonać **o dowolnej porze i miejscu**, za pomocą telefonu lub komputera, bez konieczności osobistego odwiedzania biura czy wielokrotnego dzwonienia. Mieszkańcy nie muszą czekać na pocztę głosową ani pisać oddzielnych e-maili – cały proces jest uproszczony i dostępny 24/7.
- **Aplikacja mobilna (opcjonalnie):** Dla chętnych dostępna jest **darmowa aplikacja QRmaint** na smartfony (Android/iOS). Pozwala ona otrzymywać powiadomienia push i **śledzić przebieg zgłoszenia w aplikacji mobilnej**. Aby uzyskać dostęp do pełni

funkcjonalności aplikacji (tzw. konto mieszkańca w systemie), skontaktuj się z biurem TBS – pracownik założy dla Ciebie konto i otrzymasz e-mail z zaproszeniem do logowania. Po zalogowaniu w aplikacji można mieć dodatkowy bezpośredni podgląd statusu zgłoszenia i szybki kontakt z obsługą techniczną.

4. Czas obsługi zgłoszeń awarii

System QRmaint przyjmuje zgłoszenia awarii przez całą dobę, jednak faktyczny czas podjęcia interwencji zależy od rodzaju usterki:

- **Awaria instalacji sanitarnej lub elektrycznej:** Zgłoszenia dotyczące awarii wodno-kanalizacyjnych (np. pęknięta rura, zalanie) lub elektrycznych (brak prądu, zwarcie) są monitorowane i **obsługiwane w trybie 24h na dobę** – także poza godzinami pracy biura TBS. Oznacza to, że nawet zgłoszone w nocy czy weekend awarie pilnych instalacji będą niezwłocznie przekazywane dyżurnym służbom technicznym.
- **Inne awarie (ogólne):** Zgłoszenia pozostałych usterek (np. dotyczących drzwi, domofonu, placu zabaw, itp.) są **obsługiwane w dni robocze, w godzinach pracy administracji TBS**, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach **7:00 – 15:00**. Oczywiście zgłoszenie można wysłać przez system o każdej porze, jednak zostanie ono podjęte następnego dnia roboczego rano. Jeśli taka usterka nagle zacznie zagrażać mieniu lub życiu należy potraktować ją jako awarię nagłą i zgłosić telefonicznie na odpowiednie numery serwisu technicznego znajdujące się na tablicy ogłoszeniowej.

5. Co jeszcze można zgłaszać przez QRmaint?

System QRmaint służy przede wszystkim do zgłaszania awarii, ale **mogą go Państwo wykorzystać także do innych spraw administracyjnych**. Po wybraniu opcji ogólnego zgłoszenia (kategorii "Ogólne") dostępny jest formularz, poprzez który można przesłać do TBS różne wnioski i informacje, np.:

- **Wnioski, propozycje remontowe** – np. sugestie dotyczące remontów lub modernizacji części wspólnych budynku, otoczenia budynków itp. Zamiast składać papierowy wniosek, wystarczy opisać potrzebę w formularzu. Administracja TBS rozważy propozycję i odpowie poprzez system.
- **Stany liczników** – odczyty liczników (np. wody) również można podać poprzez QRmaint. W tym celu prosimy wybrać kategorię ogólną i w treści zgłoszenia podać odczyt wraz z datą.
- **Liczba osób zamieszkujących lokal** – jeśli nastąpiła zmiana liczby mieszkańców w zamieszkiwanym, można zgłosić aktualną **liczbę osób zamieszkających** poprzez system. Informacja ta jest potrzebna do uaktualnienia **deklaracji śmieciowej** i naliczania opłat za gospodarowanie odpadami przez Gminę Miejską Chojnice. Prosimy w zgłoszeniu podać adres lokalu oraz nową liczbę osób.