

Настоящий документ регламентирует порядок авторизации в Личном кабинете арендатора, создание заявок, просмотр историй обращений, просмотр блока новостей и другое.

СОДЕРЖАНИЕ

1. МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ И ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ	1
2. ПРОЦЕДУРА АВТОРИЗАЦИИ.	1
3. ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ	2
4. УПРАВЛЕНИЕ ЗАЯВКАМИ.....	2
4.1. Создание и управление пропусками на территорию ТЦ (1й тип заявок)	3
4.2. Создание и управление заявками для решения проблем, возникших у Арендатора (2й тип заявок).....	8
5. НОВОСТИ	10
6. ДОБАВЛЕНИЕ РАБОТНИКОВ В КАБИНЕТ АРЕНДАТОРА	11

1. МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ И ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

1.1. Установка Мобильного приложения Арендатора (МПА):

Play Market (Android)



AppStore (iOS)



1.2. Личный кабинет Арендатора (ЛКА):

<https://lk.hopco.ru/login>

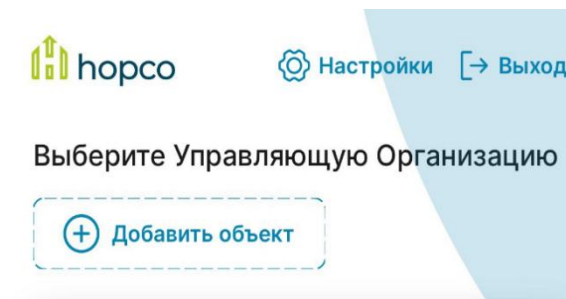
2. ПРОЦЕДУРА АВТОРИЗАЦИИ.

2.1. Личный кабинет, Мобильное приложение Арендатора:

Для прохождения Процедуры авторизации необходимо создать профиль, указав:

- (1) Фамилию, Имя и Отчество;
- (2) Email (необходимо после авторизации подтвердить);
- (3) Номер мобильного телефона, с которого Пользователь будет совершать процедуру авторизации;
- (4) Установить свой пароль либо воспользоваться автоматической генерацией.

2.2. Для дальнейшей работы необходимо выбрать или добавить объект (арендуемое помещение).



2.3. Заполняются все обязательные поля, помеченные * и отправляется запрос.

Новый объект



Укажите следующие данные для создания объекта

Заполнение полей Район и Район города требуется в случае отсутствия информации в основных полях

Регион*

Район

Населенный пункт*

Район города (планировочная структура)

Улица*

Дом*

Помещение*

Отправить запрос

После добавления 1 объекта, автоматически подтянутся все объекты пользователя, по которым он собственник или ответственное контактное лицо (с учетом, если в базе есть данная привязка – её выполняет курирующий вас менеджер).

Если данные не совпадают, или пользователя нет в базе, или он не имеет доступ – запрос отправляется Арендодателю (Управляющей компании (УК)) в ЛКА.

После подтверждения данных УК – объекты будут отображаться в МПА и ЛКА арендатора.

3. ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ

Личный кабинет и Мобильное приложение Арендатора содержат следующие разделы:

- Главная
- Мои объекты (список арендуемых площадей)
- Новости
- Заявки
- Мои пропуска
- Услуги
- Информация
- Настройки

4. УПРАВЛЕНИЕ ЗАЯВКАМИ

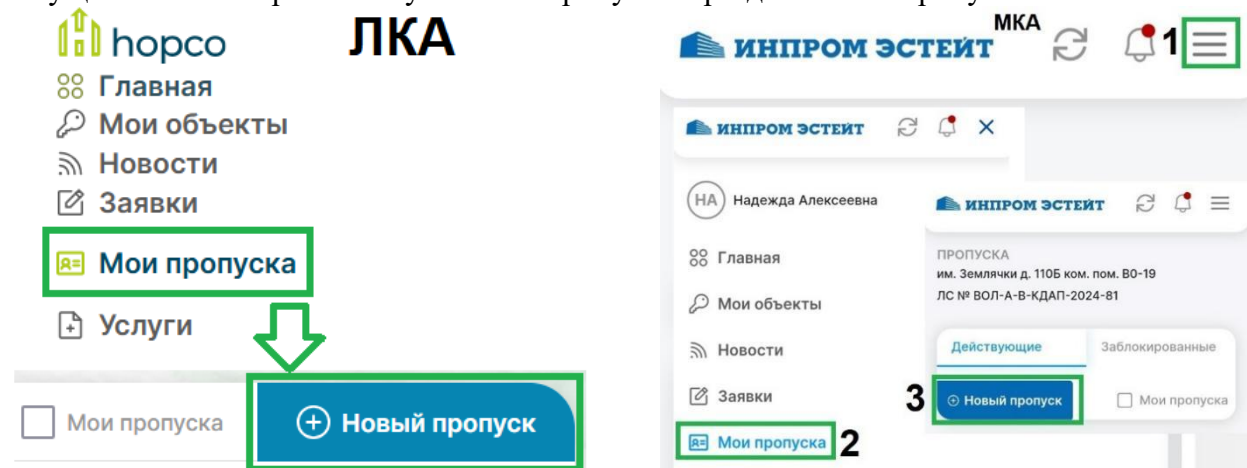
Обратите внимание, что заявки делятся на 2 типа:

1й тип – заявка для доступа на территорию ТЦ (далее – пропуск) – эти заявки оформляются согласно правилам для Арендаторов.

2й тип – заявка для решения проблем, возникших у Арендатора.

4.1. Создание и управление пропусками на территорию ТЦ (1й тип заявок)

Осуществляется через кнопку «Новый пропуск» в разделе «Мои пропуска».



Заявки, которые необходимо оформлять в разделе «Мои пропуска»:

Вид пропуска	Описание пропуска	Порядок оформления пропуска
* Заявка на вывоз	Оформляется для каждого вывоза товара из ТЦ, указывается количество вывозимого товара.	Получение и разгрузку товара необходимо осуществлять только в нерабочее время ТЦ, если не согласовано иное (с 22:05 до 09:55). Заявку необходимо оформить не менее, чем за 24 часа до времени выполнения работ.
* Заявка на ввоз (разовая)	Оформляется для каждого ввоза товара, указывается количество ввозимого товара.	
* Заявка на ввоз (многократная)	Оформляется для регулярного ввоза товара (арендаторы точек общественного питания и др.).	
* Заявка на проведение промо-акций	Оформляется для проведения арендатором промо-акций.	Заявку необходимо оформить не менее, чем за 24 часа до проведения промо-акции. В заявке указывается вид промо-акции, количество и ФИО работников, при необходимости завозимое оборудование.
* Заявка-разрешение на проведение работ (инженерных и строительных)	Оформляется для проведения арендатором инженерных, строительных, отделочных, технических работ всех видов.	Заявка оформляется не менее чем за 3 дня до начала работ в Помещении. В заявке указывается вид работ, количество и ФИО работников, при выполнении работ требующих разрешительных документов – прикладывается скан/фото документов. Любые огневые работы, сопровождающиеся открытым пламенем, выделением тепла, искр, выполняются только при получении письменного разрешения УК в дополнение к заявке.
* Заявка-разрешение на проведение работ (реклама)	Оформляется для проведения арендатором рекламных работ (переклейка, замена, установка новой рекламной продукции и	Заявку необходимо оформить не менее, чем за 24 часа до проведения работ. В заявке указывается вид работ, количество и ФИО работников, при необходимости завозимое оборудование.

**Инструкция по использованию Арендатором
Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА)**

Вид пропуска	Описание пропуска	Порядок оформления пропуска
	др.).	
* Заявка-разрешение на проведение работ (клининг)	Оформляется для проведения арендатором клининговых работ	Клининг витрин и помещения необходимо осуществлять только в нерабочее время ТЦ, если не согласовано иное (с 22:05 до 09:55). Заявку необходимо оформить не менее, чем за 24 часа до времени выполнения работ. В заявке указывается вид работ, количество и ФИО работников, при необходимости завозимое оборудование.
* Заявка-разрешение на вход в нерабочее время	Оформляется для проведения арендатором любых иных работ, не указанных ранее (инвентаризация, украшение помещения, развеска нового товара и др.)	Работы необходимо осуществлять только в нерабочее время ТЦ, если не согласовано иное (с 22:05 до 09:55). Заявку необходимо оформить не менее, чем за 24 часа до времени выполнения работ. В заявке указывается вид работ, количество и ФИО работников.
* Выдача постоянных пропусков сотрудникам арендатора	Оформляется для получения работниками арендатора электронных пропусков	В заявке указывается количество и ФИО работников, для которых необходимо оформить электронный пропуск и прикрепляется платежное поручение об оплате стоимости карт.

Шаг 1. Выберите из списка необходимое помещение.

В случае, если у Арендатора несколько помещений, необходимо выполнить выбор адреса из выпадающего списка:

Форма заполнения заявки

ШАГ 01

В случае привязки нескольких ЛС выберите адрес из списка

Адрес

г Волгоград им. Землячки д. 110Б ком. пом. б/н

Далее

Шаг 2. Укажите тему заявки.

Выберите тему заявки из выпадающего списка, заполните дополнительную информацию (вид работ, количество и ФИО работников, если их больше одного, другая существенная информация).

Форма заполнения заявки

ШАГ 02

Назад

Опишите суть проблемы, укажите важные детали, при необходимости прикрепите файлы

Тема заявки

Заявка-разрешение на проведение работ (инженерных и строительных)

Дополнительная информация

Замена перегоревших светодиодов в рекламном баннере внутри магазина

Прикрепите файлы

Далее

Шаг 3. Укажите срок действия пропуска на территорию и номер входа.

Дата и время, в которое будет осуществлена работа и работник будет иметь право находиться на территории ТЦ и номер входа, через который будет осуществлен вход.

Важно: заявка будет действовать только в указанное вами время, затем автоматически перейдет в разряд «Заблокированных»

Форма заполнения заявки ШАГ 03

[< Назад](#)

Заполните параметры пропуска

Срок действия пропуска от

01.08.2025 

22:00 

Срок действия пропуска до

01.08.2025 

23:45 

Номер въезда/входа

При необходимости укажите номер въезда/входа на территорию

63

Далее

Шаг 4. Заполните данные по человеку, для которого оформляется пропуск на территорию

Введите данные по работнику, который будет выполнять работы, если их больше, чем один – информация по ним заполняется на шаге 2

Форма заполнения заявки ШАГ 04

[< Назад](#)

Укажите на кого оформляется пропуск
(допускается заполнение только имени или должности в любое из полей)

Новый посетитель 

Фамилия

Имя

Отчество

Далее

Шаг 5. Заполните дополнительную информацию по работнику.

Если информация была указана на шаге 2, выберите из выпадающего списка «Тип документа» - «Без документа».

Форма заполнения заявки ШАГ 05

[< Назад](#)

При необходимости заполните данные документа

Тип документа

Серия/Номер

Выберите из списка 



(выберите "Без документа", если заполнение документа не требуется)

Кем выдан



Дата выдачи

Дата окончания

ДД.ММ.ГГ 

ДД.ММ.ГГ 

Прикрепите фото документа 

Далее

**Инструкция по использованию Арендатором
Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА)**

Шаг 6. Проверьте введенные данные и отправьте заявку в Управляющую Компанию.

Форма заполнения заявки

[Назад](#)

Проверьте указанные данные

Адрес	Заявитель	Телефон	
г Оренбург Шарлыкское зд. 1/2 ком. пом. ТЕСТ	Ватаман Надежда Алексеевна	+7 928	
Тема заявки			
Заявка-разрешение на проведение работ (инженерных и строительных)			
Тип пропуска	Длительность	Срок действия пропуска	Номер въезда/выхода
Вход	Временный	с 31.07.2025 02:15 по 31.07.2025 23:45	63
Контактное лицо	Паспорт РФ		
Иванов Иван Иванович	6012 выдан мвд от 01.07.2025		
Дополнительная информация			
Тестовая заявка для получения доступа в нерабочее время для проведения работ			

Отправить заявку

Шаг 7. Проверка статуса пропуска

- Система автоматически присваивает номер пропуску.

НОВАЯ ЗАЯВКА

Форма заполнения заявки

Ваша заявка успешно отправлена

Номер заявки: QAZ0009594

[Подать еще](#)
[Перейти к заявке](#)

- Все созданные пропуска, расположены на вкладке «Мои пропуска».

Группа компаний **ИНПРОМ ЭСТЕЙТ** Девелопмент наша профессия

НА Надежда Алексеевна [Новая заявка](#)

ПРОПУСКА [Все объекты](#) [Все лицевые счета](#)

[Действующие](#)
[Заблокированные](#)
☐ Мои пропуска
 [Новый пропуск](#)

Тип пропуска	Срок действия	Оформлен для	
вход	31.07.2025 02:15 - 31.07.2025 23:45	Иванов Иван Иванович	Подробнее Заблокировать

- По каждому изменению статуса пропуска приходит Push – уведомление, при условии настройки уведомлений.

Группа компаний **ИНПРОМ ЭСТЕЙТ** Девелопмент наша профессия

НА Надежда Алексеевна [Новая заявка](#)

ПРОПУСКА [Все объекты](#) [Все лицевые счета](#)

[Действующие](#)
[Заблокированные](#)
☐ Мои пропуска

Тип пропуска	Срок действия
вход	31.07.2025 02:15 - 31.07.2025 23:45

Уведомления [Пометить как прочитанное](#)

Заявка №QAZ0009594 с темой: Заявка-разрешение на проведение работ (инженерных и строительных) зарегистрирована. 3 минуты назад

Изменен статус заявки № QAZ0009593 на Заблокирован. 12 минут назад

- Доступ на территорию ТЦ и выполнение работ осуществляется только по пропуску, имеющему статус «Активен».

**Инструкция по использованию Арендатором
Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА)**

- Если вы видите, что ваш пропуск аннулирован: или срок пропуска, который вы указали, истек или отсутствует необходимая информация для его предоставления – проверьте комментарий от УК:

Пропуск № QAZ0009594 от 31.07.2025 02:11

✓ Заблокирован

[< Назад](#)

Адрес

г Оренбург, ш Шарлыкское, зд. 1/2 ком. пом. ТЕСТ

Заявитель

Ватаман Надежда Алексеевна

Телефон

+7 928

Тема заявки

Заявка-разрешение на проведение работ (инженерных и строительных)

Тип пропуска	Длительность	Срок действия пропуска	Номер въезда/входа
вход	временный	31.07.2025 02:15 - 31.07.2025 02:19	63

Оформлен для

Иванов Иван Иванович

Паспорт РФ

6012 выдан мвд от 01.07.2025

Дополнительная информация

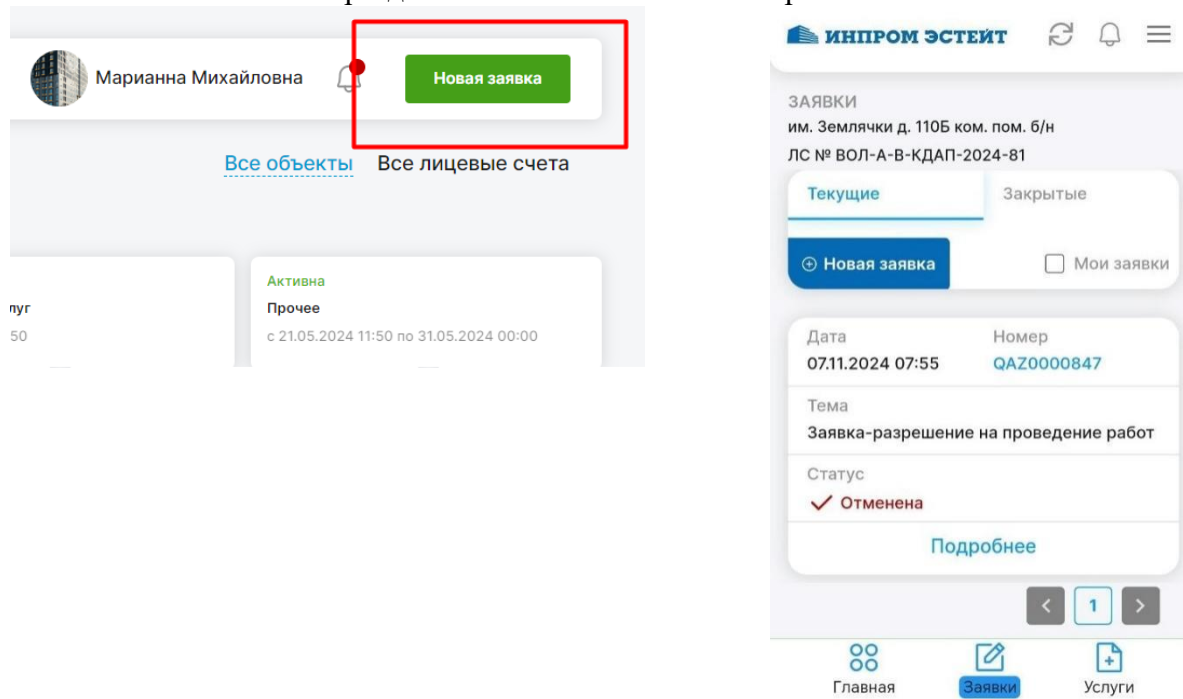
Тестовая заявка для получения доступа в нерабочее время для проведения работ

Комментарий к статусу: Не указан вид работ

- При необходимости вы можете самостоятельно заблокировать пропуск, если это необходимо.

4.2. Создание и управление заявками для решения проблем, возникших у Арендатора (2й тип заявок).

Осуществляется через кнопку «Новая заявка», расположенную в правом верхнем углу экрана Личного Кабинета или в разделе «Заявки» Мобильного приложения.



Шаг 1. Выберите из списка необходимое помещение.

В случае если у Арендатора несколько помещений, необходимо выполнить выбор адреса из выпадающего списка:

Форма заполнения заявки

ШАГ 01

В случае привязки нескольких ЛС выберите адрес из списка

Адрес

г Волгоград им. Землячки д. 110Б ком. пом. б/н

Далее

Шаг 2. Укажите тему заявки.

В поле «Тема заявки» начните описывать Вашу задачу, вводя ключевые слова и Система предложит Вам варианты подходящих тематик из выпадающего списка (например, «Лампочки»).

Форма заполнения заявки

ШАГ 02

Назад

Опишите суть проблемы, укажите важные детали, при необходимости прикрепите файлы

Тема заявки

Ремонт светильника, замена ламп в помещении

Дополнительная информация

Требуется замена лампочки в зоне касс

Прикрепите файлы

Далее

Шаг 3. Укажите желаемое время прибытия специалиста

Дата и время, в которое необходим приход специалиста.

Форма заполнения заявки

ШАГ 03

[< Назад](#)

Укажите желаемое время прихода специалиста

Дата выполнения заявки

Время выполнения

12:00

—

22:45

Далее

Шаг 4. Проверьте введенные данные и отправьте заявку в Управляющую Компанию.

Форма заполнения заявки

ШАГ 04

[< Назад](#)

Проверьте указанные данные

Адрес

г Волгоград им. Землячки д. 110Б ком. пом. 6/н

Заявитель

Ватаман Надежда Алексеевна

Телефон

+7 928

Тема заявки

Ремонт светильника, замена ламп в помещении

Дополнительная информация

Требуется замена лампочки в зоне

Тип заявки

Платная

касс

Дата и время выполнения заявки

11.12.2024 08:00 - 22:45

Отправить заявку

Шаг 5. Проверка статуса заявки

Все созданные ранее заявки/обращения, расположены на вкладке Заявки.



НА Надежда Алексеевна

Новая заявка

Главная
Мои объекты
Новости
Заявки
Мои пропуска
Услуги

ЗЯВКИ

им. Землячки д. 110Б ком. пом. В0-19 ЛС № ВОЛ-А-В-КДАП-2024-81

Текущие

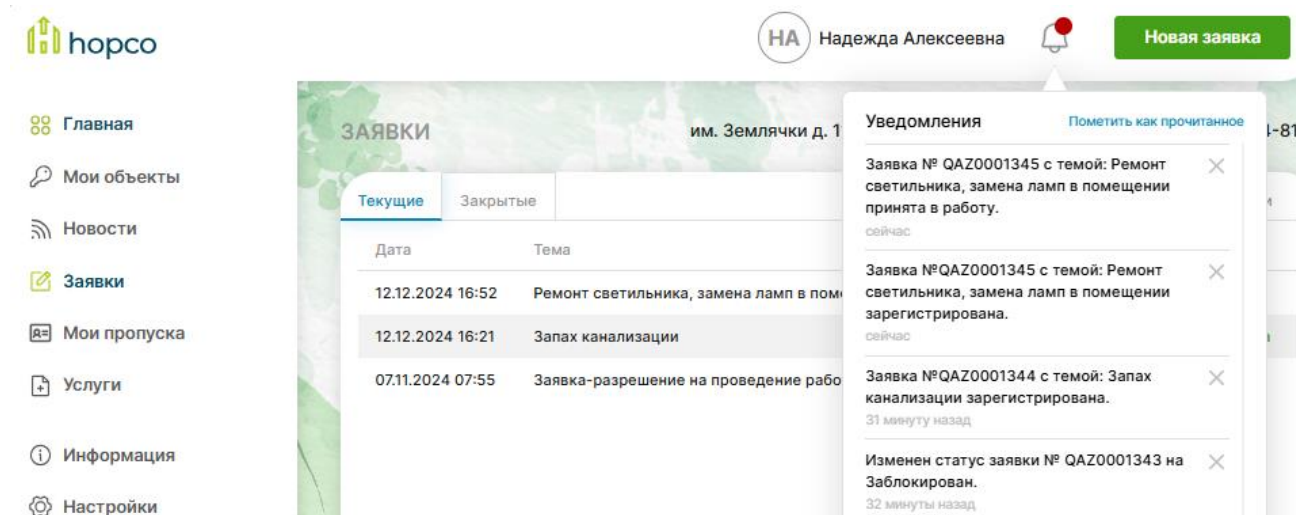
Закрытые

Мои заявки

Дата	Тема	Номер	Статус
12.12.2024 16:52	Ремонт светильника, замена ламп в помещении	QAZ0001345	✓ В работе
12.12.2024 16:21	Запах канализации	QAZ0001344	✓ Зарегистрирована
07.11.2024 07:55	Заявка-разрешение на проведение работ	QAZ0000847	✓ Отменена

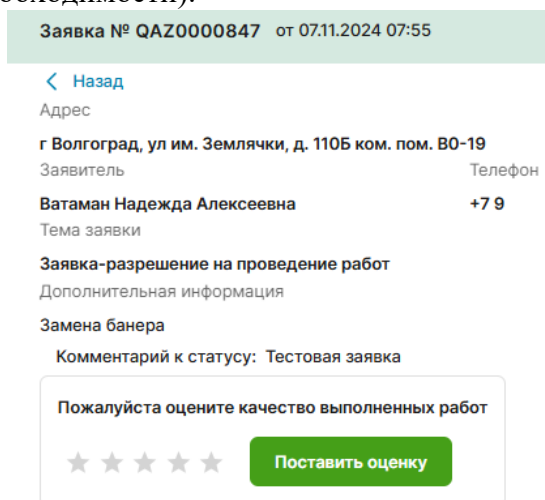
- Система автоматически присваивает номер заявки.
- По каждому изменению статуса заявки приходит Push – уведомление, при условии настройки уведомлений.

**Инструкция по использованию Арендатором
Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА)**



Шаг 6. Оценка качества работ по исполнению заявки

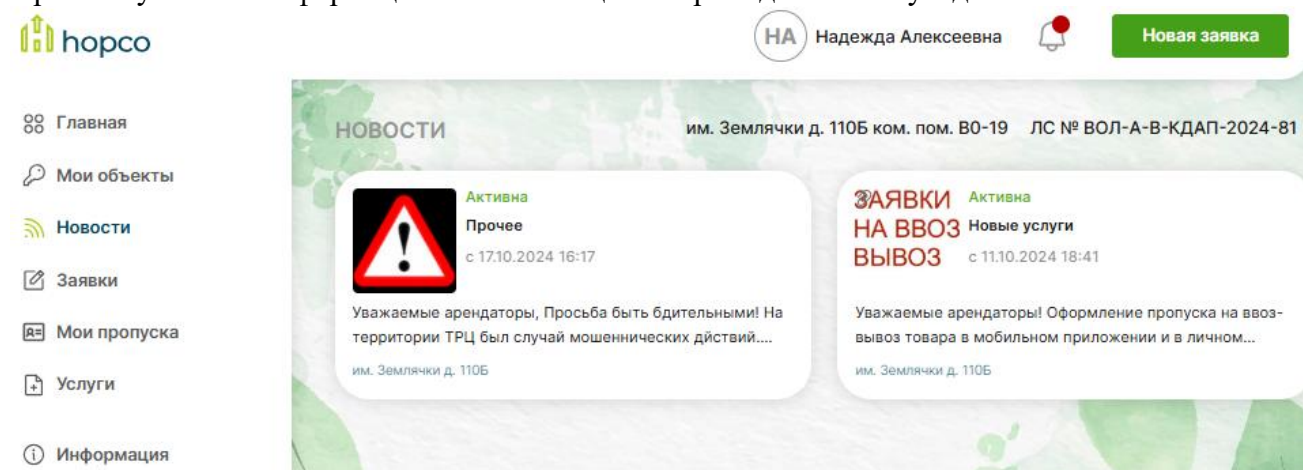
По всем выполненным заявкам, Арендатор может поставить оценку (от 1 до 5). Для этого необходимо нажать кнопку «Поставить оценку» и далее ввести комментарий по исполнению и прикрепить файл (при необходимости).



5. НОВОСТИ

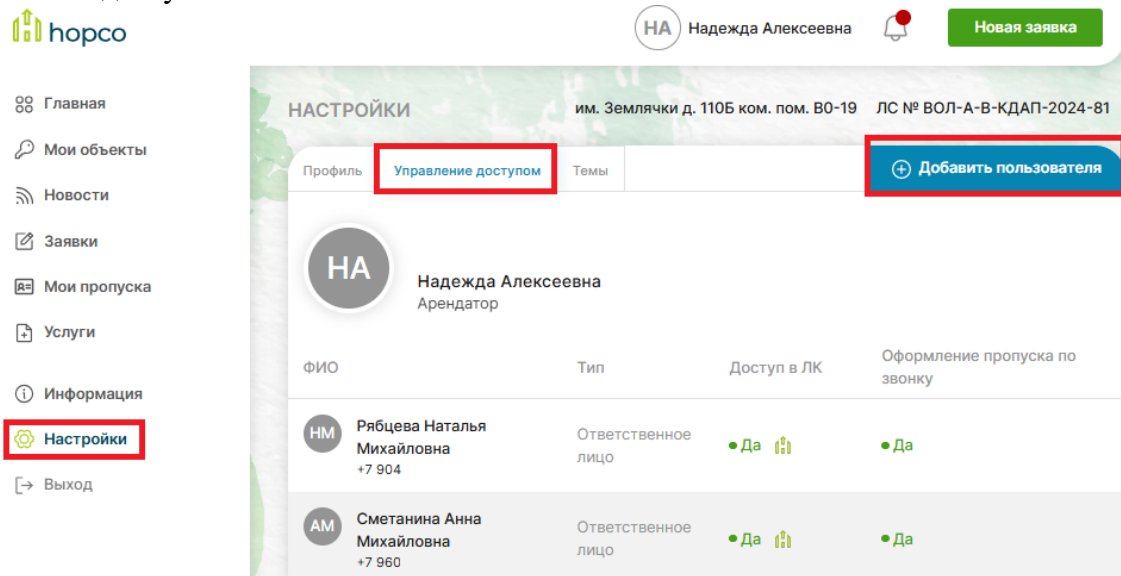
Все новости объекта (информационные, регламентные, аварийные и прочие) находятся в разделе «Новости». Последние четыре информационных сообщения, представлены на Главной странице Личного кабинета и Мобильного приложения.

При поступлении информационного сообщения приходит PUSH-уведомление.



6. ДОБАВЛЕНИЕ РАБОТНИКОВ В КАБИНЕТ АРЕНДАТОРА

Система предоставляет возможность Собственнику помещений или ответственному контактному лицу (Администратор Клиента), предоставлять своим работникам дополнительный доступ к Личному Кабинету и Мобильному приложению через раздел «Управление доступом».



При заведении нового пользователя системы Администратор Клиента определяет, какие функциональные возможности будут доступны:

Новый пользователь

Фамилия*

Начните вводить

Имя*

Начните вводить

Отчество

Начните вводить

Тип

Арендатор

Телефоны*

+7 XXX XXX XX XX

Добавить

Выберите функции, к которым Вы хотите предоставить доступ

Оформление заявок в ЛК

Оформление пропусков в ЛК

Передача показаний приборов учета в ЛК

Управление счетами в ЛК

Оформление пропусков через диспетчерскую

Сохранить