

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УСЛУГИ КОНСЬЕРЖ-СЕРВИС

Количество рабочих мест консьерж-сервис: 8

1. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КОНСЬЕРЖА

1.1. Консьержу необходимо в совершенстве знать сведения об объекте, в том числе по расположению служебных помещений.

1.2. При принятии дежурства, а также перед началом смены консьерж обязан:

1.2.1. Проверить наличие информационного журнала. Ознакомиться с информацией о последних изменениях на объекте.

1.2.2. Проверить наличие и исправность оборудования на рабочем месте в соответствии с требованиями к его оснащению;

1.2.3. Проверить целостность и работоспособность общедомового имущества на закрепленной территории:

- наличие и исправность ламп/светильников;
- исправность лифтового оборудования;
- наличие и исправность мебели;
- исправность домофонной связи;
- наличие и исправность средств специальной связи;
- исправность электрозамков и запирающих устройств на входных дверях.

1.2.4. При приеме дежурства сделать отметку в Журнале приема и сдачи дежурства;

1.2.5. Уточнять у консьержа, сдающего смену, о плановых отключениях энергоресурсов (водоснабжение, отопление, электроэнергия);

1.3. В повседневной деятельности консьерж обязан:

1.3.1. Ежедневно, при выявлении неисправностей в установленное время (в соответствии с п. 1.3.16. настоящей инструкции), передавать заявки диспетчеру по телефону;

1.3.2. Контролировать устранение недостатков по переданным заявкам. Если в течение суток заявки не выполняются, ставить в известность старшего администратора, или Управляющего объектом (представитель Заказчика, назначенный приказом Управляющим объектом);

1.3.3. По устному указанию должностных лиц Управляющей компании в течение дня размещать (если это необходимо) и следить за своевременной сменой информации на специальных стендах, установленных в холлах подъездов. Не допускать расклеивания объявлений на входных группах, стенах холла и лифтах;

1.3.4. При размещении рекламной продукции в лифтах и на входных группах проверять наличие наряда-задания, выданного должностным лицом Заказчика, с соответствующей записью в Рабочем журнале;

1.3.5. В случае выявления попытки посторонними лицами произвести самовольную расклейку любой рекламной продукции на входных дверях и внутренних помещениях подъездов, а также лифтовых холлах и кабинах лифтов немедленно воспрепятствовать этому путем устного предупреждения. В случае, если посторонние лица продолжают самовольное расклеивание рекламной продукции, не вступая в конфликт, вызвать сотрудников охраны (ЧОП), для сопровождения постороннего лица за территорию МКД, далее устранив все расклеенные объявления, произвести запись о произошедшем в Рабочем журнале;

1.3.6. По требованию должностного лица Заказчика, проводящего контрольную проверку соблюдения требований настоящей инструкции, немедленно предоставить для ознакомления рабочую документацию;

1.3.7. Не передавать персональные данные собственников сторонним лицам, в т.ч. номера квартир, сроки проживания, личную информацию и т.п.;

1.3.8. Осуществлять контроль за входом и выходом жителей (по пропускам/карточкам), а гостей жителей – по заявкам через приложение или через пульт консьерж – сервис (в этом случае уточнять у жителя, ожидает ли он гостей или посетителей) с внесением записи в журнал учета посетителей. При необходимости осуществлять помощь МГН, пожилым людям и жителям с детскими колясками;

1.3.9. При выполнении ремонтно-строительных работ жителями и (или) их подрядчиками, осуществлять контроль погрузо-разгрузочных работ во входных группах, а также проход подрядчиков в квартиры (на основании выданных пропусков в УК), выдавать пропуска, полученные от представителя УК, на ввоз стройматериалов через паркинг. Осуществлять контроль выхода рабочих (проживание на территории объекта разрешено только в случае регистрации по месту пребывания). В случае, если рабочий не вышел из квартиры в установленное время, данные передавать сотруднику охраны (ЧОП);

1.3.10. Уточнять списки квартир, которые получили доступ к РСР (ремонтно-строительным работам), ежедневно передаваемые сотрудниками УК в электронном виде;

1.3.11. Принимать и передавать в УК заявки на изготовление магнитных ключей для жителей. После изготовления ключей передавать их жителям;

1.3.12. При проведении ОСС, по поручению УК, передавать решения для голосования собственникам и осуществлять контроль за возвратом данных решений;

1.3.13. При необходимости консультировать собственников по начислениям в ЕПД (в части расшифровки платежей, долгов и начислений, а также, что такое ОДН, в случае необходимости запросить в УК акт сверки платежей и пр.), передавать справки по отсутствию задолженности и т.д. (при обеспечении необходимого обучения сотрудников и наличии на постах образцов заполнения документов со стороны УК);

1.3.14. Сообщать об образовавшейся задолженности собственнику помещения (информация передается УК);

1.3.15. Консультировать жителей (собственников) по оплате за ЖКУ, по дополнительным услугам, объектам социального назначения (информация предоставляется УК), о режиме работы гарантийного отдела, офисов и подразделений УК, а также о регламенте выполнения ремонтно-строительных работ, въезда-выезда автотранспорта на территорию ЖК, контроле доступа в МКД и работе мобильного приложения;

1.3.16. Принимать и передавать в единую диспетчерскую службу обращения жителей и информацию о возникновении аварийных ситуаций (в том числе на лифтовом оборудовании), о необходимости уборки мест общего пользования (подземного паркинга, придомовой территории), вопросы эксплуатации и текущего ремонта общедомового имущества, нарушениях правил противопожарной

безопасности и общественного порядка и (или) регламента выполнения ремонтно-строительных работ;

1.3.17. Осуществлять взаимодействие с жителями по вопросам качества предоставления услуг со стороны УК;

1.3.18. В соответствии с утвержденным графиком производить обход подъезда, начиная с верхнего этажа, в случае выявления недостатков производить запись в соответствующем журнале и принимать меры к их устранению;

2. ВЫПОЛНЯТЬ ПОРУЧЕНИЯ ЖИТЕЛЕЙ В СЛЕДУЮЩИХ СЛУЧАЯХ:

2.1. Получать корреспонденцию (с отметкой в журнале приема/передачи корреспонденции);

2.2. Принимать и передавать ключи, упакованные в секьюрпак под роспись и хранить на посту консьержа, с записью в журнале учета приема/выдачи ключей и видеонаблюдения в соответствующей точке;

2.3. Напоминать о вызове мастера и т.д.

3. ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С УК КОНСЬЕРЖ ОБЯЗАН:

3.1. Своевременно реагировать на различные проблемы, возникшие в зоне его ответственности и на закрепленной за ним территории;

3.2. Немедленно передавать в УК информацию (жалобы и обращения от жителей, подрядных организаций и пр.).

3.3. Формировать список вопросов для УК, по которым Консьерж не располагает информацией, или получить обратную связь в части ответов на них;

3.4. Принимать от жителей и передавать в УК вопросы по корректировке показаний АСКУВ;

3.5. Помогать при необходимости жителю с регистрацией в приложении и/или объяснить работу самого приложения.

4. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ И ОБЯЗАННОСТИ КОНСЬЕРЖА ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ КОНТРОЛЯ ВХОДА И ВЫХОДА ЖИТЕЛЕЙ ИЛИ ГОСТЕЙ.

4.1. Консьерж незамедлительно с момента поступления вызова с улицы по домофонной системе коллективного использования (далее - ДСКИ) обязан:

- ответить на звонок путем нажатия кнопки на пульте. Речь консьержа следующая: **«Добрый день, консьерж ФИО, чем могу вам помочь?»**.

- выяснить, кем является звонящий (житель дома, посетитель, сотрудник службы).

4.2. В случае, если звонящий представляется жителем дома, по каким-либо причинам, не имеющим возможности самостоятельно открыть дверь (потерял ключи, никого нет дома), Консьерж обязан:

- спросить фамилию жителя, номер квартиры проживания;

- убедиться в достоверности представленных сведений со списком жителей. В случае недостоверности представленных сведений, звонящего считать гостем;

- открыть жителю входную дверь, встать, поздороваться, улыбнуться. Речь консьержа следующая: **«Доброе утро», «Добрый день»** или **«Добрый вечер»** в зависимости от времени суток.

4.3. В случае, если звонящий представляется посетителем, по каким-либо причинам, не имеющим возможности самостоятельно попасть внутрь (у жителя в квартире отсутствует домофонная связь, не отвечает на звонок и др.), Консьерж обязан:

- спросить фамилию жителя, номер квартиры, в которую направляется посетитель;
- попросить посетителя подождать на линии;
- позвонить в обозначенную посетителем квартиру согласно списку жителей по внутреннему домофону (пульту вызова абонентов), либо по сотовому телефону и уточнить – ожидают ли они посетителя;

1) в случае, если жители обозначенной квартиры действительно ожидают посетителя:

- открыть посетителю дверь;
- сделать запись в Журнале учета посетителей;

2) в случае, если жители обозначенной квартиры не ожидают данного посетителя либо в случае отсутствия ответа от жителей обозначенной квартиры:

- обосновать посетителю отказ в открытии входной двери;

4.4. В случае если звонящий представляется работником лифтовой службы или службы ТО, Консьерж обязан:

- открыть входную дверь;
- попросить у сотрудника удостоверение, подтверждающее принадлежность к соответствующей службе:

1) в случае, если документы предъявлены и подтверждают принадлежность к соответствующей службе:

- вернуть удостоверение;
- разрешить пройти;
- сделать соответствующую запись в Журнале учета посетителей.

2) в случае, если документы не предъявлены или не подтверждают принадлежность к соответствующей службе:

- попросить вошедшего покинуть помещение;
- в случае отказа покинуть помещение, осуществить вызов сотрудников охраны (ЧОП);
- сделать соответствующую запись в Рабочем журнале.

4.5. В случае, если звонящий представляется работником ремонтных служб, выполняющим ремонтные работы у жителя дома, согласно Разрешению на допуск производства работ, Консьерж обязан:

- спросить фамилию жителя, номер квартиры, в которую направляется сотрудник ремонтной службы;
- убедиться в достоверности представленных сведений, указанных в Разрешении на допуск производства работ (предварительно заполняется жителем и согласуется УК) в квартире, в которой будут производиться ремонтные работы;

1) в случае, если жители ожидают сотрудника ремонтной службы по обозначенному адресу согласно Разрешению на допуск производства работ:

- открыть входную дверь;
- попросить предъявить паспорт или иной документ, подтверждающий личность;

2) в случае, если жители не ожидают сотрудника ремонтной службы по обозначенному адресу согласно Разрешению на допуск производства работ, либо такое разрешение отсутствует:

- не открывать входную дверь и направить работника к Управляющему объектом;

4.6. В случае, если звонящий представляется сотрудником Управляющей компании либо представителем Застройщика, Консьерж обязан:

- спросить ФИО сотрудника УК или представителя Застройщика;
- убедиться в соответствии представленных сведений со списком должностных лиц УК и/ или представителей Застройщика;
- открыть входную дверь, встать, поздороваться, улыбнуться. Речь консьержа следующая: **«Добрый день!»**;
- проверить документы, удостоверяющие личность;
- сделать соответствующую запись в Журнале учета посетителей, если на объект прибыли представители Застройщика сообщить об этом Управляющему объектом.
- в случае, если документы не предъявлены или не подтверждают принадлежность к должностным лицам Управляющей компании:
- попросить вошедшего покинуть помещение;
- в случае отказа покинуть помещение, осуществить вызов сотрудников охраны (ЧОП);
- сделать соответствующую запись в Рабочем журнале.

4.7. В случае, если звонящий представляется работником полиции, скорой помощи, пожарной службы, Консьерж обязан:

- открыть входную дверь;
- у сотрудников полиции и пожарной службы проверить служебное удостоверение;
- сделать соответствующую запись в Журнале учета посетителей;
- сообщить о прибытии сотрудников полиции/пожарной службы Управляющему объектом, а также собственнику (в случае необходимости).

4.8. В случае, если ДСКИ по каким-либо причинам вышла из строя, Консьерж обязан:

- подать заявку на устранение неисправности диспетчеру по телефону;
- разместить табличку на входной двери, уведомляющую о временных перебоях в работе домофонной связи;
- сделать соответствующую запись в Рабочем журнале;
- усилить контроль входа и выхода.

5. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КОНСЬЕРЖА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ СИГНАЛА О ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

5.1. Консьерж при поступлении от жителей дома сигнала «ПОЖАР (ЗАДЫМЛЕНИЕ)» /сработке пожарной сигнализации незамедлительно обязан:

- по возможности убедится в наличии происходящего;
- немедленно сообщить по средствам связи о возгорании диспетчеру службы 01, 112 или 911, а также Диспетчеру УК;
- открыть основной и запасной выходы (если имеется), разблокировать при этом дверь для беспрепятственной эвакуации жителей дома;
- зафиксировать данные заявителя (ФИО), время принятия сигнала, расположение источника пожара (задымления), этаж, номер квартиры, ФИО диспетчеров, принявших сообщение о пожаре (задымлении) и время передачи информации в Рабочем журнале;
- по прибытию сотрудников пожарной команды сообщить о причинах вызова и действовать согласно полученным указаниям.

5.2. Консьерж при поступлении от жителей дома сигнала «об аварии системы водопровода и факта затопления жилых помещений» незамедлительно обязан:

- доложить установленные данные Диспетчеру УК по средствам связи, зафиксировать при этом в рабочем журнале ФИО диспетчера и время передачи информации;
- зафиксировать данные заявителя (ФИО), время принятия сигнала, примерное расположение источника затопления (номер квартиры) в Рабочем журнале;
- ожидать прибытия аварийной бригады для устранения аварии и выяснения причин затопления.

5.3. Консьерж при поступлении от жителей дома информации о нарушении Правил пользования жилыми помещениями или Правил проведения ремонтных работ, обязан:

- связаться с жителями (собственником) квартиры, в которой происходит нарушение, и предупредить о последствиях такого нарушения и мерах, которые могут быть приняты в их отношении;

в случае не прекращения нарушений вышеуказанных Правил в течение 10 минут с момента разговора, доложить установленные данные старшему администратору и Управляющему объектом;

- зафиксировать данные заявителя (ФИО), время принятия сигнала, примерное расположение источника нарушения (номер квартиры) и время передачи информации в Рабочем журнале;
- ожидать прибытия сотрудников охраны (ЧОП) для проверки сигнала, а также сотрудников Управляющей компании;

5.4. В случаях возникновения других чрезвычайных ситуаций Консьерж обязан немедленно доложить по средствам связи Управляющему объектом и действовать согласно его указаниям.

6. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КОНСЬЕРЖА В ПРОЧИХ СИТУАЦИЯХ:

6.1. Консьерж, в случае обнаружения выноса мебели, крупногабаритной техники (телевизор, холодильник и пр.) сторонними лицами, обязан:

- спросить фамилию жителя дома, номер квартиры, из которой перемещается мебель, техника;
- позвонить жителю и уточнить правомерность выноса вышеуказанного имущества.

1) в случае, если житель обозначенной квартиры подтверждает факт перевозки мебели, крупногабаритной техники;

- сделать запись в Рабочем журнале;

2) в случае, если житель обозначенной квартиры не подтверждает факт перевозки мебели, крупногабаритной техники:

- воспрепятствовать выносу мебели, крупногабаритной техники путем устного предупреждения;
- в случае, если сторонние лица продолжают вынос мебели, крупногабаритной техники, осуществить вызов сотрудников охраны (ЧОП);
- доложить по средствам связи о данном факте старшему администратору и диспетчеру УК, зафиксировав при этом в Рабочем журнале ФИО Диспетчера и время передачи информации;
- далее действовать согласно указаниям Управляющего объектом.

6.2. Консьерж, в случае обнаружения кражи общедомового имущества, незамедлительно обязан уведомить об инциденте старшего администратора, диспетчера УК, Управляющего объектом, а также сделать запись в Рабочем журнале, далее действовать согласно указаниям Управляющего объектом.

6.3. Консьерж, в случае поломки лифта, обязан сообщить диспетчеру УК, зафиксировав при этом в Рабочем журнале ФИО диспетчера и время передачи информации.

6.4. При проведении собственниками ремонта в помещении, Консьерж следит за выносом строительного мусора на 1 этаже:

6.4.1. Консьерж осуществляет контроль за недопущением скопления строительного мусора в лифтовом холле и/или в лифтовой кабине. В случае обнаружения скопления строительного мусора консьерж:

- осуществляет звонок в квартиру, в которой производится ремонт, при этом указывает на недопустимость складирования строительного мусора в местах общего пользования. В случае, если мусор не будет убран в течение 10 минут после поступления звонка, уведомляет об инциденте должностное лицо Управляющей компании (Техник-смотритель);

- по данному факту производит запись в Рабочем журнале с указанием срока вывоза мусора.

6.4.2. Если строительный мусор выносят из подъезда:

- препятствует выносу мусора через холлы 1 этажей, предоставляя при этом информацию о способах и путях выноса строительного мусора;

- фиксирует факт выноса мусора в рабочем журнале с указанием номера квартиры;

- сообщает о данном инциденте должностному лицу УК (Техник-смотритель);

- следит за тем, чтобы мешки с мусором не оставляли у подъезда.

6.4.3. В домах, в которых ведутся строительные или отделочные работы, Консьерж осуществляет обходы в соответствии с графиком, с целью контроля сохранности общедомового имущества. До начала проведения обхода устанавливает соответствующую табличку «Помогаю Вашим соседям».

Результаты обхода, выявленные нарушения (складирование строительного мусора, повреждения общедомового имущества и пр.) фиксирует в Рабочем журнале с указанием номера квартиры и сообщает о данном инциденте должностному лицу УК (Техник-смотритель).

7. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КОНСЬЕРЖА ПРИ РАЗЛИЧНЫХ РАБОТАХ В ЛИФТЕ

Консьерж в течение рабочей смены обязан контролировать ход погрузочно-разгрузочных работ жителями и обслуживающим персоналом:

На период проведения ремонтных и отделочных работ в квартирах лифты распределяются на две категории: пассажирский и грузовой. Кабина грузового лифта обшита листами фанеры или листами OSB, обработанными огнебиозащитным составом. Все строительные и крупногабаритные материалы должны транспортироваться ТОЛЬКО с помощью грузового лифта с соблюдением норм грузоподъемности данного лифта.

7.1. Правила эксплуатации лифтов в период проведения ремонтных или отделочных работ:

- Перед тем, как осуществлять перевозку материалов, необходимо знать грузоподъемность лифта и его габариты. В кабине лифта и на первом посадочном этаже должна быть указана номинальная грузоподъемность лифта в килограммах и вместимость (количество человек, разрешенных к перевозке). На перегрузку реагирует специальный подпольный датчик безопасности, который обесточивает электропривод лифта;
- При проведении погрузо-разгрузочных работ запрещается удерживать двери лифта ногой или другими посторонними предметами; для этого существует кнопка вызова лифта на этаже, либо кнопка открывания дверей «◀||▶» в кабине лифта. Иначе на многократное срабатывание реверса среагирует устройство безопасности, которое отключит (заблокирует) лифт;
- При проведении погрузо-разгрузочных работ сыпучих материалов (строительный мусор, сухие смеси и т.п.) необходимо поднимать тару с данным материалом, а не перемещать волоком по полу из подъезда в кабину лифта и, наоборот, т.к. мусор и мелкие частицы могут остаться в направляющих дверей кабины лифта, вследствие чего лифт выйдет из строя. Пол кабины застелить полиэтиленом или плотной бумагой, после чего произвести уборку пола лифта;
- Если в ходе погрузочно-разгрузочных работ произошла порча общедомового имущества, сделать отметку в Рабочем журнале и поставить в известность непосредственного руководителя и Управляющую компанию, с указанием даты, времени нанесения ущерба и номера квартиры, проводящей данный ремонт.

7.2. Правила эксплуатации лифтов в послеремонтный период:

- Для домов с чистовой отделкой и домов, в которых закончились ремонтные работы и снята обшивка кабины лифта, правила эксплуатации лифта соответствуют п. 7.1.;
- Консьерж должен кратко ознакомить работников, проводящих погрузочно-разгрузочные работы, с правилами эксплуатации лифта и уведомить о максимальной грузоподъемности лифта;
- В течение проведения погрузочно-разгрузочных работ консьерж обязан находиться возле лифта и контролировать ход работ;
- По окончании погрузочно-разгрузочных работ Консьерж:
 - Проводит осмотр кабины лифта на предмет порчи лифтовой кабины. Если в ходе погрузочно-разгрузочных работ произошла порча общедомового имущества, делает отметку в Рабочем журнале и ставит в известность непосредственного руководителя и Управляющую компанию, с указанием даты, времени нанесения ущерба и номера квартиры, проводящей данный ремонт;

- Проводит осмотр на предмет загрязнения напольного покрытия и стен лифта. Если кабина лифта после погрузки-разгрузки загрязнена, просит работников, проводивших данные работы, убрать грязь и мусор, предоставив им необходимые инструменты. Если работники отказываются произвести уборку кабины лифта, делает отметку в Рабочем журнале, с указанием номера квартиры, проводящей данный ремонт, ставит в известность представителя Управляющей компании для составления заявки на уборку.

7.3. Запрещается перевозить различные строительные или крупногабаритные материалы в лифтах повышенной классности (зеркальные). Допускается только перевозка людей.

7.4. При проведении монтажных работ по замене рекламы на рекламно-информационных стендах в лифтах повышенной классности, Консьерж обязан:

- Запросить наряд-задание на выполнение данных работ;
- Контролировать ход монтажных работ и тщательно следить, чтобы во время данных работ не было повреждений кабины лифта.

7.5. В случае, если при проведении монтажных работ по замене рекламы на рекламно-информационных стендах было повреждение кабины лифта, Консьерж обязан:

- сделать пометку в наряде-задании;
- сделать соответствующую запись в Рабочем журнале с указанием времени и фамилии сотрудника, проводившего данные работы;
- уведомить старшего администратора, Диспетчера УК и Управляющего объекта об инциденте.

7.6. При остановке лифта (кабины) между этажами и невозможности пуска лифта из кабины Консьерж обязан предупредить находящихся в ней людей об отсутствии необходимости предпринимать меры к самостоятельному выходу из кабины. О данном происшествии необходимо немедленно сообщить Диспетчеру УК.

7.7. Консьерж, в случае выявления фактов нарушения Правил пользования пассажирским лифтом жителями, собственниками жилья, работниками строительных и ремонтных бригад, должен корректно сделать замечание и ознакомить их с Правилами пользования лифта.