

ПОЛОЖЕНИЕ

по организации услуги «Консьерж»
в многоквартирном доме по адресу
г. Москва, Каширский проезд, дом 25, корпус 3
Жилого комплекса LIFE Варшавская

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	3
2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ УСЛУГАМ И ФУНКЦИОНАЛУ.....	4
3. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ И ОБЯЗАННОСТИ КОНСЬЕРЖА ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ КОНТРОЛЯ ВХОДА И ВЫХОДА ЖИТЕЛЕЙ ИЛИ ГОСТЕЙ.....	7
4. КОНТРОЛЬ ЗА ПРАВИЛАМИ ЭКСПЛУАТАЦИИ ЛИФТОВ.....	10
5. ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ ЖИЛОГО КОМПЛЕКСА	11
6. ДЕЙСТВИЯ КОНСЬЕРЖА ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ И ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЯХ.....	12
7. ДЕЙСТВИЯ КОНСЬЕРЖА В ПРОЧИХ СИТУАЦИЯХ.....	13
8. ОТЧЕТНОСТЬ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	14
9. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ, ОКАЗЫВАЮЩЕМУ УСЛУГУ «КОНСЬЕРЖ».....	15
10. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ	17

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение регламентирует оказание услуги «Консьерж», включающей в себя: осуществление контроля за входом и выходом, наблюдение за сохранностью общего имущества многоквартирного дома (без материальной ответственности) и соблюдением общественного порядка, поддержание чистоты в местах общего пользования, контроль порядка в нежилом помещении на первом этаже, используемом для хранения колясок, велосипедов, самокатов и иного сезонного инвентаря собственников многоквартирного дома (далее – колясочная), вызов ГБР в случае необходимости, иные требования.

1.2. Управляющая компания ООО «ЛАЙФ-ВАРШАВСКАЯ», (далее - УК), для реализации настоящего Положения осуществляет подбор организаций для последующего заключения с ней/ними соответствующих гражданско-правовых договоров (через обслуживающую МКД УК).

1.3. УК, в рамках реализации настоящего Положения, осуществляет внесение в него изменений, согласно пожеланий и предложений собственников помещений в многоквартирном доме (далее - МКД).

1.4. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Положению Стороны (УК и подрядная организация) несут ответственность в соответствии с действующим гражданским и иным законодательством РФ.

1.5. Основная задача исполнителя – эффективно и с надлежащим качеством оказывать услугу «Консьерж» в МКД на основании договора и в соответствии с внутренними процедурами УК по объекту.

2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ УСЛУГАМ И ФУНКЦИОНАЛУ

2.1. Режим работы консьержа устанавливается с 7:00 до 22:00 с перерывами на отдых и приемы пищи (с 10:00 до 11:00, с 14:00 до 15:00, с 18:00 до 19:00). Пост консьержа находится в лобби на 1 этаже МКД.

2.2. Основные обязанности консьержа:

2.2.1. Качественно и добросовестно выполнять требования настоящего Положения.

2.2.2. Быть вежливым, первым здороваться с жителями/ посетителями МКД.

2.2.3. Осуществлять контроль за входом и выходом жителей (по магнитным ключам), а гостей жителей – по заявкам через приложение или посредством связи (в этом случае уточнять у жителя, ожидает ли он гостей или посетителей), кроме случаев, когда житель сам открывает дверь через домофон с внесением записи в журнал учета посетителей.

2.2.4. При выполнении ремонтно-строительных работ жителями и (или) их подрядчиками, осуществлять контроль погрузо-разгрузочных работ во входных группах, а также вход и выход подрядчиков в квартиры, кроме случаев, когда житель обеспечивает подрядчиков магнитными ключами, с внесением записи в журнал учета посетителей.

2.2.5. Производить осмотр подъезда и лифтового оборудования, в том числе изнутри, используя программу для фиксации обходов (один раз с 07:00 до 10:00 (не более 45 минут) при заступлении на смену, второй раз с 19:00 до 22:00 (не более 30 минут) при окончании смены), начиная с верхнего этажа. В случае выявления недостатков производить запись в соответствующем журнале и сообщать об этом в диспетчерскую службу УК.

2.2.6. Наблюдать за сохранностью общего имущества многоквартирного дома (без материальной ответственности) и за соблюдением общественного порядка. При возникновении нарушения воспрепятствовать этому путем устного предупреждения. В случае, если нарушение продолжается, не вступая в конфликт, вызвать сотрудников группы быстрого реагирования (далее - ГБР), которые, в случае необходимости, вызывают правоохранительные органы и передают им нарушителя для принятия решения за содеянное нарушение. Дополнительно необходимо сообщить сотрудникам УК о произошедшем и произвести соответствующую запись в Рабочем журнале.

2.2.7. Поддерживать чистоту в местах общего пользования. При наличии загрязнений, особенно в осенне-зимне-весеннее время, самостоятельно и своевременно вызывать службу уборки помещений. При отсутствии соответствующей реакции со стороны службы уборки, информация передается в УК для принятия необходимых мер.

2.2.8. Контролировать порядок в колясочной. Если жилец берет или ставит коляску или инвентарь, консьерж в обязательном порядке следит, чтобы это происходило аккуратно, оказывает при необходимости посильную помощь, делает замечания, если жилец небрежно обращается с имуществом или не соблюдает порядок в колясочной, контролирует, чтобы жильцы не хранили вещи, не предназначенные для хранения в колясочной.

Если в колясочной произошла порча имущества в присутствии консьержа – выяснить номер квартиры виновного и записать в журнал происшествий. Если произошла порча имущества без присутствия консьержа – используя систему видеонаблюдения выявить виновного и передать данные в УК.

2.2.9. Оказывать помощь в открытии входных дверей жителям с колясками, несущими крупногабаритную ручную кладь, людям с ограниченными возможностями. Житель вправе обратиться к консьержу для оказания помощи в открытии входных дверей.

2.2.10. Получать корреспонденцию и другие объекты доставки, с последующей выдачей жителю МКД (с производением отметки в соответствующем журнале приема/передачи).

При этом срок хранения скоропортящихся объектов доставки (продукты питания, готовая еда и т.д.) не более 12 часов. В случае если житель не забрал доставку в установленный срок консьерж имеет право переместить ее в место сбора бытовых отходов.

2.2.11. Самостоятельно формировать и передавать в диспетчерскую службу УК информацию о возникновении неисправностей, поломок, аварийных ситуаций (в том числе на лифтовом оборудовании), о необходимости уборки мест общего пользования (холл, лифтовая зона, придомовая территория), вопросы эксплуатации и текущего ремонта общедомового имущества, нарушениях правил противопожарной безопасности и общественного порядка и (или) регламента выполнения ремонтно-строительных работ, иные заявки, требующие вмешательства со стороны УК. Контролировать своевременное выполнение поданных заявок.

2.2.12. Не допускать расклейку объявлений в подъезде и/ или лифтах МКД. При обнаружении таких объявлений незамедлительно их удалять.

2.2.13. Оказывать иную посильную помощь жителям.

2.2.14. Быть готовым к контрольной проверке должностного лица Заказчика по соблюдению требований настоящего Положения.

2.3. Консьерж может отсутствовать на основном месте работы в следующих случаях:

- при проведении осмотра подъезда;
- при выполнении заявок от жителей (нарушения режима тишины, общественного порядка и т.д.);
- при выяснении причин срабатывания пожарной сигнализации,

- в перерыв на отдых и прием пищи.

2.4. Консьерж не имеет права передавать персональные данные собственников сторонним лицам, в т.ч. номера квартир, сроки проживания, личную информацию и т.п.

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

3.1. 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, чем могу вам помочь?»;

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

3.2. 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 и арендаторов (при его наличии) или через Администратора УК. В случае недостоверности представленных сведений, звонящего считать гостем;

- открыть жителю входную дверь, поздороваться, улыбнуться.

3.3. 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, и уточнить – ожидают ли они посетителя.

3.4. В случае, если жители обозначенной квартиры действительно ожидают посетителя:

- открыть посетителю дверь;

- сделать запись в Журнале учета посетителей.

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. В случае, если документы предъявлены и подтверждают принадлежность к соответствующей службе:

- вернуть удостоверение;

- разрешить пройти;

- сделать соответствующую запись в Журнале учета посетителей.

3.8. 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 ГБР;
- сделать соответствующую запись в Рабочем журнале.

3.9. 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.

3.10. В случае, если жители ожидают сотрудника ремонтной службы по обозначенному адресу согласно Разрешения, на допуск производства работ:

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

3.11. 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, поздороваться, улыбнуться;
- проверить документы, удостоверяющие личность;
- сделать соответствующую запись в Журнале учета посетителей, если на объект прибыли представители Застройщика сообщить об этом Администратору УК.

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 ГБР;
- сделать соответствующую запись в Рабочем журнале.

3.12. 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).

3.13. В случае, если одновременно входит группа лиц и житель обращается с уведомлением что данные лица не являются его посетителями консьерж обязан

остановить входящих и выяснить причины посещения ими дома согласно вышеперечисленных пунктов.

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

- подать заявку на устранение неисправности диспетчеру;
- сделать соответствующую запись в Рабочем журнале;
- усилить контроль входа и выхода.

4. КОНТРОЛЬ ЗА ПРАВИЛАМИ ЭКСПЛУАТАЦИИ ЛИФТОВ

4.1. В случае выявления фактов нарушения Правил пользования пассажирским лифтом жителями консьерж должен корректно сделать замечание и ознакомить с Правилами пользования лифта.

4.2. О всех происшествиях, связанных с некорректной работой лифтового оборудования, консьерж немедленно сообщает Диспетчеру УК.

5. ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ ЖИЛОГО КОМПЛЕКСА

Функционал круглосуточного поста видеонаблюдения, установленного на посту консьержа:

- контроль признаков возгорания, проверка сработки датчиков АПС;
- контроль закрытия дверей в технические помещения объекта;
- круглосуточный мониторинг территории МКД, паркинга, входных групп и лифтов зоне обзора системы видеонаблюдения;
- поиск и предоставление видеоматериалов по рабочему запросу сотрудников УК или полиции;
- выявление использования открытого огня;
- выявления нарушения запрета на курение в местах общественного пользования;
- выявление подозрительных личностей и предметов на территории дома;
- выявление фактов порчи общедомового имущества, вандализма;
- выявление несанкционированного выноса крупногабаритного и строительного мусора;
- взаимодействие с сотрудниками УК и сотрудниками безопасности;
- выявление нахождения бродячих собак, собак без сопровождения во внутренних дворах территории объекта;
- выявление фактов парковки с нарушениями правил дорожного движения и принятых на ОСС правил о внутри дворовой территории;
- контроль работоспособности системы видеонаблюдения, информирование сотрудников УК о сбоях в работе оборудования;
- передача информации о зафиксированных нарушениях руководству охраны и в УК;
- круглосуточное заполнение журнала происшествий на объекте (лифтовое оборудование, состояние камер, нештатные ситуации);
- контроль выноса мусора из нежилых помещений, у которых отсутствует договор на использование площадок сбора отходов объекта;
- применение средств первичного пожаротушения.

6. ДЕЙСТВИЯ КОНСЬЕРЖА ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ И ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЯХ

В функционал консьержа входит:

- получение сигналов тревоги, принятие срочных мер в случае происшествий, в том числе противоправных действий, аварий, несчастных случаев, срабатывания дверной сигнализации, пожарной тревоги, технической неисправности и др. (предотвращение правонарушений);

- вызов пожарной службы, МЧС, МВД, ФСБ, Росгвардии;

- оперативный вызов ГБР к месту совершения правонарушения либо преступного деяния для их пресечения и предотвращения, с целью недопущения причинения имущественного и физического вреда гражданам;

- протоколирование (ведение журнала) чрезвычайных ситуаций, поступивших сигналов и тревог;

- исполнитель обеспечивает соблюдение действующих правил пожарной безопасности на постах силами консьержа во время работы, а в случае обнаружения пожара (источников возгорания или задымления) или срабатывания охранно-пожарной сигнализации, в т.ч. вследствие технической неисправности, немедленно сообщает об этом в диспетчерскую службу Заказчика и пожарную часть и принимать меры к ликвидации пожара.

- установление и устранение источников опасности, недопущение и/или устранение последствий их воздействия, в пределах ответственности и компетенции Исполнителя.

7. ДЕЙСТВИЯ КОНСЬЕРЖА В ПРОЧИХ СИТУАЦИЯХ

7.1. В случае обнаружения выноса мебели, крупногабаритной техники (телевизор, холодильник и пр.) консьерж обязан:

- остановить данного гражданина(н), спросить фамилию жителя дома, номер квартиры, из которой перемещается мебель, техника;
- позвонить жителю и уточнить правомерность выноса вышеуказанного имущества;
- в случае, если житель обозначенной квартиры подтверждает факт перевозки мебели, крупногабаритной техники пропустить данных лиц;
- сделать запись в Рабочем журнале.

7.2. 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, вызвать старшего смены и сотрудников ГБР для задержания указанного лица до прибытия правоохранительных органов;
- при задержании нарушителей доложить по средствам связи о данном факте сотрудникам УК, зафиксировав при этом произошедшее в Рабочем журнале;
- далее действовать согласно указаниям должностного лица УК.

7.3. При проведении собственниками ремонта в помещении, консьерж следит за выносом строительного мусора на 1 этаже и не допускает его скопление.

7.4. 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;
- по данному факту производит запись в Рабочем журнале с указанием срока вывоза мусора.

8. ОТЧЕТНОСТЬ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

8.1. Составление ежемесячных отчетов с указанием:

- выявленных нарушений;
- предложения по улучшению обеспечения порядка, чистоты и безопасности Объектов;
- внесение предложений для оптимизации затрат и улучшения комфортного проживания жителей ЖК.

8.2. Отчет консьержа (ежедневный), включающий информацию о происшествиях, нарушениях правил, случившихся в течение дня, предоставляется вместе с фотографиями и описанием действий, направленных на устранение нарушений. Отчет предоставляется должностному лицу УК ежедневно до 10:00.

8.3. Отчет о происшествии (в случае происшествия). Содержит информацию о происшествии: что случилось, где, кто пострадал, какие действия были предприняты (с фотографиями ЧС), информирование Администрации Объекта незамедлительно.

8.4. Ведение и рассылка должностному лицу УК ежедневного доклада присутствия смены на рабочем месте консьержа до 10:00.

8.5. Ведение записи в журнале о выявленных нарушениях, своевременное информирование о них должностного лица УК.

8.6. Каждые 10 дней отчет по заявкам консьержа со статусом «выполнено», «выполнено не в срок», «перенесено на срок», «не выполнено».

8.7. Ежемесячный отчет о безопасности объекта и ЧС.

8.8. Другие отчеты (по запросу Заказчика), касающиеся услуги Консьержа.

9. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ, ОКАЗЫВАЮЩЕМУ УСЛУГУ «КОНСЬЕРЖ»

9.2. Без согласования с Заказчиком к выполнению обязанностей не допускаются стажеры. Кандидатура консьержа согласуется с Заказчиком.

9.3. Консьерж должен:

- соблюдать требования настоящего Положения, должностной инструкции и правил внутреннего распорядка;

- быть доброжелательным и вежливым;

- иметь документ, удостоверяющий личность и постоянную или временную регистрацию по месту пребывания;

- быть одетым в согласованную с Заказчиком служебную форму установленного образца. Внешний вид консьержа должен подчеркивать высокий уровень культуры. Форма должна быть отглажена. Волосы на голове должны быть чистые, аккуратно подстриженные, причесанные. У мужчин лицо должно быть гладко выбрито, усы и борода – аккуратно подстрижены (при наличии);

- знать назначение и уметь пользоваться техническими средствами (системами охранно-пожарной сигнализации, системами оповещения, кнопкой тревожной сигнализации, системами видеонаблюдения и диспетчеризации вертикального транспорта, средствами радиосвязи);

- знать порядок действий при получении сигнала о пожаре и при ложном срабатывании пожарной сигнализации;

- знать места расположения и уметь пользоваться первичными средствами пожаротушения;

- иметь практические навыки организации эвакуации жителей из здания и управления потоками людей;

- знать расположение эвакуационных выходов и направление путей эвакуации в МКД;

- услуги должны оказываться с использованием установленных в МКД технических средств и автоматизированных противопожарных систем, систем тревожной сигнализации и интегрированного видеонаблюдения;

- иметь средства радиосвязи и/или мобильной связи, обеспечивающих бесперебойную связь на территории и в помещениях обслуживаемого МКД между всеми сотрудниками дежурной смены консьержа и должностным лицом УК;

- быть обученным действиям при возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного или социального характера (пожар, обнаружение посторонних предметов, захват заложников и др.).



Предусмотренная форма одежды при несении службы.

9.4. При привлечении персонала руководствоваться физическим состоянием привлекаемого персонала и нормами нагрузки.

9.5. В случае отсутствия консьержа на рабочем месте, либо в случае, если консьерж допускает грубые нарушения правил работы, Исполнитель обязан заменить консьержа в течение 1 (одних) суток. К грубым нарушениям правил работы относятся:

- самовольное оставление рабочего места;
- употребление любых спиртных напитков, включая слабоалкогольные;
- употребление наркотических или психотропных веществ;
- несанкционированный допуск в МКД посторонних лиц;
- неисполнение требований настоящего Положения, должностной инструкции и правил внутреннего распорядка;
- нарушения графика работы;
- отсутствие паспорта, бейджа.

10. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ

10.2. Деятельность консьержа подотчетна УК.

10.3. Консьерж имеет должностную инструкцию, которая хранится на рабочем месте консьержа и предъявляется по первому требованию жителей МКД. Также на рабочем месте в обязательно порядке хранится настоящее Положение.

10.4. Контроль выполнения должностной инструкции и настоящего Положения возлагается на УК.

10.5. Ответственность консьержа определяется перечнем нарушений и суммами штрафов за допущенные нарушения:

- при работе смены на объекте в неполном составе, штраф: за отсутствие каждого консьержа на посту в полном размере стоимости оплаты работы поста в течение суток;

- нахождение консьержа на рабочем месте в состоянии алкогольного (иного) опьянения, распитие спиртных напитков и употребления иных (запрещенных) препаратов на территории МКД (и прилегающей территории) — 7 000 рублей (семь тысяч рублей) за каждый зафиксированный случай;

- сон во время рабочего времени — 2 500 рублей (две тысячи пятьсот рублей) за каждый зафиксированный случай;

- отвлечение на рабочем месте (запрещено смотреть планшет/телефон, читать газеты, журналы, слушать плеер, играть в игры, говорить по личному мобильному телефону и т.д.) в присутствии собственников, арендаторов, посетителей и представителей Заказчика и/или в случае, если это мешает выполнению сотрудником своих должностных обязанностей — 1500 рублей (одна тысяча пятьсот рублей) за каждый зафиксированный случай;

- курение консьержа в неустановленном месте — 500 рублей (пятьсот рублей) за каждый зафиксированный случай. Место для курения возле урны вблизи входной группы для контроля входящих. Курение разрешено до 5 мин в конце каждого часа;

- нарушение установленной формы одежды, неопрятный внешний вид на рабочем месте: сотрудник не стрижен и/или не выбрит, элементы формы и/или обувь имеют грязь, повреждения или явные следы износа, некоторые элементы формы отсутствуют — 500 рублей (Пятьсот рублей) за каждый зафиксированный случай и устранение замечаний в течении 2 часов;

- нанесение вреда товарно-материальным ценностям – возмещение 100% от ущерба товарно-материальных ценностей, за исключением, если такой ущерб стал следствием пресечения противоправных действий нарушителя, то ущерб не подлежит возмещению;

- общение с использованием ненормативной лексики – 2 500 (две тысячи пятьсот рублей) за каждый зафиксированный случай.