



Единая диспетчерская служба

+7 (495) 212-10-60

uk.pioneer.ru

**ВСЕГДА
К ВАШИМ
услугам**

Уважаемые жители!

1. Консьерж – Сервис осуществляет пропускной режим жителей (по пропускам/карточкам) , гостей жителей – по заявкам через приложение или через пульт консьержа – сервис (в этом случае консьерж уточняет у собственника ожидает ли он гостей или посетителей), данный факт подлежит обязательной фиксации в журнале консьержа.
2. При выполнении ремонтно-строительных работ собственниками помещений и (или) их подрядчиками, консьерж:
 - осуществляет пропускной режим подрядчиков в квартиры (на основании выданных пропусков в УК);
 - выдает пропуска на завоз стройматериалов через паркинг;
 - контролирует убытие рабочих с квартир, т.к. проживание разрешено только при наличии регистрации по месту жительства по данному адресу. В случае, если рабочий не покинул квартиру данные для отработки передаются сотруднику ЧОП.
 - списки по квартирам, которые получили доступ к РСР (ремонтно- строительным работам) передаются на каждый пост ежедневно сотрудниками УК, в электронном виде;
3. Консьерж может принять заявку на изготовление магнитных ключей для собственника, передать заявку в УК. После оплаты и изготовления ключа передать собственнику магнитный ключ.
4. Консьерж может принять от собственника обращение в УК и передать ответ на данное обращение;
5. При проведении ОСС консьерж передает решения для голосования собственникам и контролирует возврат данных решений.
6. Начисления за ЖКУ:
 - При необходимости консьерж может проконсультировать собственника по начислениям в ЕПД (в части расшифровка платежей, долги и начисления, при необходимости запросить в УК акт сверки платежей для собственника), передать необходимые справки для клиентов: справки по отсутствию задолженности и тд. (при обеспечении необходимого обучения сотрудников и наличии на постах образцов заполнения документов).
 - при необходимости консьерж должен сообщить об образовавшейся задолженности собственнику помещения (информация передается из УК).
7. Консьерж может проконсультировать собственника по оплатам за ЖКУ, дополнительным коммерческим услугам.
8. Консьерж может проконсультировать жителя по объектам социального назначения. (информация предоставляется УК), также данная информация есть в ЛК, а также по вопросам:
 - о работе Гарантийного Отдела
 - о работе офисов и подразделений Управляющей Компании
 - о регламенте выполнения ремонтно-строительных работ
 - о регламенте въезда-выезда автотранспорта на территорию Жилого Комплекса и контроле доступа в МКД
 - о работе приложения «Домиленд».



Единая диспетчерская служба

+7 (495) 212-10-60

uk.pioneer.ru

**ВСЕГДА
К ВАШИМ
услугам**

9. Консьерж принимает и передает в единую диспетчерскую службу обращения жителей:

- возникновение аварийных ситуаций (в том числе и на лифтовом оборудовании);
- уборка мест общего пользования, подземного паркинга, придомовой территории;
- эксплуатация и текущий ремонт общедомового имущества;
- нарушения правил пожарной безопасности;
- нарушения общественного порядка и (или) регламента выполнения ремонтно-строительных работ;

10. Консьерж осуществляет обратную связь от жителей по вопросу качества предоставления услуг УК.

11. Осуществляет контроль обновления стендов в соответствии переданной информацией от УК.

12. Консьерж выполняет поручения жителей в части:

- получить документы от курьера;
- принять и передать ключи и поместить их в сейф на посту консьержа, записать в журнал учета приема/выдачи ключей и видео-наложения соответствующей точки);
- напомнить о вывозе мастера и т.д.

13. По взаимодействию с УК, Консьерж должен:

- вовремя реагировать на различные проблемы, возникшие в зоне его ответственности,
- своевременно передавать в УК необходимую информацию (жалобы от жителей);
- формировать список вопросов для УК, на которые Консьерж не знает как ответить, или получить обратную связь в части ответов на них.

14. Консьерж может принять от жителя и передать в УК вопросы по корректировке показаний АСКУВ.

15. Консьерж должен помочь при необходимости жителю с регистрацией в приложении / или объяснить работу самого приложения.