Приложение № 9. «Функционал постов службы консьержей»

1. Консьерж – Сервис осуществляет пропуск жителей и их посетителей в зоне входной группы первого этажа. Консьерж обязан:

1.1. Контролировать проход жителей в подъезд по собственному магнитному ключу или с применением иных легальных устройств доступа;

1.2. В случае звонка посетителя на вызывную панель консьержа, он обязан проверить наличие заявки или уточнить факт ожидания посетителя/посылки путем телефонного звонка, сообщения в мессенджере или вызова через домофонную панель. Только после подтверждения наличия оснований у посетителя для прохода в подъезд консьерж его пропускает и/или принимает посылку;

1.3. **Не** пропускать посетителя и/или **не** принимать посылку в случае отсутствия заявки или подтверждения от жителя факта ожидания посетителя и/или посылки. В случае отсутствия заявки и невозможности связаться с жителем для подтверждения – консьерж не должен пускать посетителя в подъезд и/или принимать посылку;

1.4. **Не** пропускать посетителя в случае, когда посетитель прошел в подъезд за кем-либо. Каждого посетителя консьерж должен проверить согласно п. 1.2.;

1.5. Вывести за пределы подъезда посетителя, не имеющего оснований для прохода;

1.6. Вызвать охрану или полицию в случае, когда посетитель игнорирует указания консьержа покинуть подъезд.

2. При выполнении ремонтно-строительных работ собственниками помещений и/или их подрядчиками, консьерж:

2.1. Осуществляет пропуск подрядчиков в квартиры (на основании выданных УК пропусков);

2.2. Оформляет пропуска на завоз стройматериалов через паркинг, контролирует отсутствие загрязнений, перегруза и повреждений лифтовых кабин при осуществлении погрузочных работ и препятствует проносу стройматериалов через холл первого этажа;

2.3. Контролирует убытие рабочих с квартир, так как проживание разрешено только при наличии регистрации по месту жительства по данному адресу. В случае, если рабочий не покинул квартиру, данные передаются в УК;

2.4. Ежедневно актуализирует списки квартир, которые получили доступ к РСР путем запроса данной информации у УК.

3. Консьерж принимает заявки на изготовление магнитных ключей для собственника, после чего обязан передать заявку в УК. После оплаты и изготовления ключа передает собственнику магнитный ключ.

4. Консьерж оказывает жителям помощь и консультирует по вопросам:

4.1 Начислений в ЕПД в части расшифровки платежей, долгов и начислений, запроса в УК и обратной передачи жителю актов сверки платежей или иных справок;

4.2. Платных/бесплатных дополнительных услуг и графика работы УК;

4.3. Расположения объектов социального назначения, а также по вопросам перечня и содержания действующих регламентов ЖК «Life-Кутузовский».

5. Консьерж выполняет поручения жителей в части:

5.1. Приема и передачи ключей, временного их хранения в сейфе на посту консьержа, с обязательной записью в журнал учета приема/выдачи ключей;

5.2. Напоминания о вызове мастера;

5.3. Приема посылок от посетителей с дальнейшей передачей их жителям.

6. Консьерж принимает и передает в единую диспетчерскую службу УК обращения жителей и дает обратную связь жителю при необходимости, обеспечивая двустороннюю связь между жителями и УК по вопросам:

6.1. Возникновения аварийных ситуаций;

6.2. Уборки мест общего пользования, подземного паркинга, придомовой территории;

6.3. Эксплуатации и текущего ремонта общедомового имущества;

6.4. Нарушения правил пожарной безопасности;

6.5. Нарушения общественного порядка и/или регламента выполнения ремонтно-строительных работ;

6.6. Иных письменных или устных обращений в УК.

7. Консьерж должен при необходимости помочь жителю с регистрацией в мобильном приложении УК и/или объяснить работу самого приложения.

8. При проведении ОСС консьерж передает бланки решений для голосования собственникам, ознакомляет их с материалами собрания и контролирует возврат данных решений.

9. Осуществляет контроль обновления информационных стендов в соответствии с переданной информацией от УК.

10. Консьерж ведет реестр детских транспортных средств, размещенных в колясочных МКД.

11. В части взаимодействия с УК Консьерж должен:

11.1. Вовремя реагировать на различные проблемы, возникшие в зоне его ответственности;

11.2. Своевременно передавать в УК необходимую информацию (предложения и отзывы жителей);

11.3. Формировать и передавать в УК список вопросов, на которые Консьерж затрудняется ответить самостоятельно.

12. В случае срабатывания системы АПС Консьерж размещает соответствующие информационные объявления на стенде в холле первого этажа и чате подъезда (при наличии), а также устно разъясняет жителям, является срабатывание «ложным» или требуется эвакуация.

13. Консьерж в ежедневном режиме следит за санитарным состоянием крыльца, холла, лифтов и других мест общего пользования, расположенных на первом этаже. Не допускает размещение на фасаде, входных дверях, в холле, лифтах и иных местах общего пользования первого этажа любых объявлений, не согласованных с УК.

14. Консьерж в ежедневном режиме осуществляет проверку исправности системы диспетчеризации и наличие не поврежденных, корректно оформленных правил пользования лифтовым оборудованием в лифтах подъезда своего поста.

15. Консьерж следит за наличием, исправностью и условиями безопасной эксплуатации технических систем и средств жизнеобеспечения: дверей, лифтов, лестниц, элементов освещения (в т.ч. фиксировать перегоревшие лампы), расположенных в местах общего пользования на 1 этаже, а также за своевременным включением декоративной подсветки фасадов и освещения входных групп. В случае выявления повреждений и неисправностей информация должна оперативно передаваться в единую диспетчерскую службу УК.