

ПОЛОЖЕНИЕ
по организации услуги консьерж-сервис
в многоквартирном доме в ЖК LIFE

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ДАННЫЕ.....	2
2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ УСЛУГАМ	3
3. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ И ОБЯЗАННОСТИ КОНСЬЕРЖА ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ КОНТРОЛЯ ВХОДА И ВЫХОДА ЖИТЕЛЕЙ ИЛИ ГОСТЕЙ	5
4. РЕАГИРОВАНИЕ НА ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ И ЭКСТРЕННЫЕ СИТУАЦИИ	8
5. РЕАГИРОВАНИЕ В ПРОЧИХ СИТУАЦИЯХ	9
6. ПРАВИЛА ЭКСПЛУАТАЦИИ ЛИФТОВ	10
7. ОТЧЕТНОСТЬ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	10
8. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ КОНСЬЕРЖА.....	11
9. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ.....	14

1. ОБЩИЕ ДАННЫЕ

1.1 Настоящее Положение регламентирует правила безопасного проживания, сохранности придомовой территории и общего имущества многоквартирных домов в ЖК LIFE.

1.2 УК для реализации настоящего Положения осуществляет подбор организации (иных третьих лиц) для последующего заключения с ней/ними соответствующих гражданско-правовых договоров (через обслуживающую МКД УК).

1.3 УК в рамках реализации настоящего Положения, осуществляет разработку приложений к настоящему Положению, дополнений и изменений к ним, с целью обеспечения безопасного и комфортного проживания в МКД.

1.4 За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Положению Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.5 Основная задача исполнителя:

Эффективно и с надлежащим качеством оказывать услуги по предоставлению услуги консьерж-сервис объектам сегмента Жилая недвижимость на основании договора и в соответствии со стандартами и внутренними процедурами УК «Пионер-Сервис» по объекту.

2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ УСЛУГАМ

2.1 Услуги, предоставляемые исполнителем:

2.1.1 Ежедневно, при выявлении неисправностей в установленное время, передавать заявки диспетчеру;

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

2.1.3 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 произвести запись о произошедшем в Рабочем журнале;

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

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

2.1.6 Осуществлять контроль за входом и выходом жителей (по пропускам/карточкам), а гостей жителей – по заявкам через приложение или через домофон (в этом случае уточнять у жителя, ожидает ли он гостей или посетителей) с внесением записи в журнал учета посетителей.

2.1.7 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). Осуществлять контроль выхода рабочих (проживание на

территории объекта разрешено только в случае регистрации по месту пребывания).

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

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

2.1.10 Принимать и передавать в 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;

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

2.1.12 В соответствии с утвержденным графиком производить обход подъезда, начиная с верхнего этажа, в случае выявления недостатков производить запись в соответствующем журнале.

2.2 Выполнять поручения жителей в следующих случаях:

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

2.2.2 Принимать и передавать ключи под подпись и хранить на посту консьержа, с записью в журнале учета приема/выдачи ключей.

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, консьерж ФИО, 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.
- 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 охраны (ЧОП);
- 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 Разрешению 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.
- 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.

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 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. РЕАГИРОВАНИЕ НА ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ И ЭКСТРЕННЫЕ СИТУАЦИИ

4.1. Получение сигналов тревоги, принятие срочных мер в случае происшествий, в том числе противоправных действий (правонарушений), аварий, несчастных случаев, срабатывания дверной сигнализации, пожарной тревоги, технической неисправности и др. (предотвращение правонарушений; организация эвакуации находящихся на Объекте лиц; сообщение в экстренную службу; обеспечение доступа и оказание необходимой помощи действиям пожарной службы, МЧС, МВД, ФСБ, Росгвардии; обеспечение сохранности имущества Заказчика при пожаре; оказание первой помощи пострадавшим в результате чрезвычайной/экстремальной ситуации и содействие; содействие сотрудникам пожарной службы и врачам скорой помощи при исполнении ими своих обязанностей и др.).

4.2. Получение сигналов тревоги от Персонала, собственников, сотрудников Заказчика или систем (СКУД, видеонаблюдение, ситуационная аналитика, охранная и т.д.), принятие неотложных действий.

4.3. Протоколирование (ведение журнала) чрезвычайных ситуаций, поступивших сигналов и тревог.

4.4. Исполнитель обеспечивает соблюдение действующих правил пожарной безопасности на постах силами консьерж-службы во время работы, а в случае обнаружения на обслуживаемом Объекте 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.

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

4.6. Составление отчета об эвакуации с информацией о времени, действиях, проблемах в течение эвакуации (с фотографиями).

5. РЕАГИРОВАНИЕ В ПРОЧИХ СИТУАЦИЯХ

5.1. 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.
 - в случае, если житель обозначенной квартиры подтверждает факт перевозки мебели, крупногабаритной техники;
- сделать запись в Рабочем журнале;

5.2. 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, доложить по средствам связи о данном факте Администратору и диспетчеру УК, зафиксировав при этом в Рабочем журнале;
- далее действовать согласно указаниям Заказчика. Консьерж, в случае обнаружения кражи общедомового имущества, незамедлительно обязан уведомить об инциденте Администратора, диспетчера УК, а также сделать запись в Рабочем журнале, далее действовать согласно указаниям должностного лица УК.

5.3. Консьерж, в случае поломки лифта, обязан сообщить диспетчеру УК.

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

5.5. 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;

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

5.6. Если строительный мусор выносят из подъезда:

- фиксирует факт выноса мусора в рабочем журнале с указанием номера квартиры;
- сообщает о данном инциденте должностному лицу УК.

6. ПРАВИЛА ЭКСПЛУАТАЦИИ ЛИФТОВ

6.1 При остановке лифта 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.

6.2 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.

7. ОТЧЕТНОСТЬ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

7.1 Составление ежемесячных отчетов с указанием:

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

7.2 Отчет Консьержа (ежедневный), включающий информацию о происшествиях, нарушениях правил, случившихся в течение дня, и предоставляется вместе с фотографиями и описанием действий, направленных на

устранение нарушений. Отчет предоставляется должностному лицу УК ежедневно до 10:00.

7.3 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.

7.4 Отчет об эвакуации, включающий информацию о времени, действиях, проблемах в течение эвакуации.

7.5 Ведение и рассылка должностному лицу УК ежедневного доклада присутствия смены на постах консьержей до 10.00.

7.6 Ведение записи в журнале о выявленных нарушениях Внутриобъектового и Пропускного режима на Объекте, своевременное информирование о них должностного лица УК.

7.7 Еженедельный отчет по заявкам Консьержа со статусом «выполнено», «выполнено не в срок», «перенесено на срок», «не выполнено»;

7.8 Ежемесячный отчет о безопасности объекта и ЧС;

7.9 Ежемесячный сводный отчет по всем объектам для отчета на собраниях с собственниками ЖК.

7.10 Другие отчеты (по запросу Заказчика), касающиеся услуги контроля правил внутриобъектового и контрольно-пропускного режима в рамках услуги Консьержа.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ КОНСЬЕРЖА

8.1. Без согласования с Заказчиком к выполнению обязанностей не допускаются стажёры.

8.2. Каждый сотрудник консьерж-службы, при выполнении служебных обязанностей на Объекте Заказчика должен:

- Знать правила внутреннего распорядка и поведения на Объекте, установленные Заказчиком.

- Быть доброжелательным, вежливым по отношению к клиентам и сотрудникам Заказчика. Приветствуя собственников и посетителей, использовать фразы: «Доброе утро, день, вечер...» в зависимости от времени суток. Вежливо отвечать на вопросы клиентов, не забывать говорить клиентам: «До свидания».
- Иметь документ, удостоверяющий личность и постоянную или временную регистрацию по месту пребывания.
- Быть одетым в согласованную с Заказчиком служебную форму установленного образца. Внешний вид консьержей 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 посетителей и персонала Объекта из здания и управления потоками людей; знать расположение эвакуационных выходов и направление путей эвакуации на Объекте.
- Услуги должны оказываться с использованием установленных на Объекте Заказчика 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 Объекта 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.).

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

8.4. Кандидатура Администратора объекта согласуются с Заказчиком.

8.5. В случае отсутствия консьержа на посту, либо в случае, если сотрудником консьерж-службы, допускаются грубые нарушения правил работы, Исполнитель обязан заменить сотрудника консьерж-службы. При этом время замены сотрудника не должно превышать 1 (одного) часа. К грубым нарушениям правил несения службы сотрудником консьерж-службы относятся:

- самовольное оставление обслуживаемого Объекта;
- употребление любых спиртных напитков, включая слабоалкогольные;
- употребление наркотических или психотропных веществ;
- несанкционированный допуск на территорию обслуживаемого Объекта и на сам Объект посторонних лиц или автотранспорта;

- неисполнение правил внутреннего распорядка, установленных Администрацией Объекта и Договором;

- нарушения графика работы на Объекте;
- отсутствие у консьержа паспорта, бейджа;

8.6. В обязанности Администратора Объекта входит, в частности:

- Контроль за качеством оказания Услуг на Объекте и выполнения возложенных обязанностей, за соблюдением установленных Заказчиком правил внутреннего распорядка на Объекте.

- Получение распоряжений от должностного лица УК, а также контроль за их выполнением.

- Персонал Исполнителя, привлеченный для выполнения Исполнителем своих обязательств, должен соблюдать общие правила безопасности и правила внутреннего распорядка, принятые на Объекте, а также выполнять указания Администрации Объекта, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

Федерации. В частности, при выполнении своих обязанностей Исполнитель никаким образом не должен препятствовать нормальной эксплуатации Объекта либо осложнять её.

9. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ

9.1. Деятельность консьерж-службы подотчетна УК.

9.2. Сотрудники консьерж-службы имеют единую должностную Инструкцию и строго следуют ей.

9.3. Контроль выполнения должностной Инструкции (обязанностей Сотрудников консьерж-службы на постах) возлагается на УК.