

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**по организации услуги консьерж-сервис  
в многоквартирном доме по адресу: г. Москва, проезд Лазоревый, д.3**

### **1. ОБЩИЕ ДАННЫЕ**

- 1.1 Настоящее Положение регламентирует правила безопасного проживания, сохранности придомовой территории и общего имущества многоквартирного дома, расположенного по адресу: г. Москва, Лазоревый пр-д д. 3 (далее - МКД) .
- 1.2 УК для реализации настоящего Положения осуществляет подбор организации (иных третьих лиц) для последующего заключения с



## **PIONEER**

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:



## PIONEER

- 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. 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.