

ПОЛОЖЕНИЕ

**по организации услуги охраны (стационарный пост)
в многоквартирном в Жилом комплексе LIFE**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ДАННЫЕ.....	2
2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ УСЛУГАМ	3
3. РЕАГИРОВАНИЕ НА ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ И ЭКСТРЕННЫЕ СИТУАЦИИ.....	5
4. РЕАГИРОВАНИЕ В ПРОЧИХ СИТУАЦИЯХ:.....	6
5. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ОХРАННИКА ПРИ РАЗЛИЧНЫХ РАБОТАХ В ЛИФТЕ ...	8
6. РАБОТА С РЕМОНТНО-СТРОИТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ (РСО), ПРИВЛЕКАЕМЫМИ ЗАКАЗЧИКОМ, В ЧАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВНУТРИОБЪЕКТОВОГО И КОНТРОЛЬНО-ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА	9
7. ОТЧЕТНОСТЬ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	9
8. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ОХРАНЫ.....	11
9. ТРЕБОВАНИЯ К ОСНАЩЕНИЮ ОБЪЕКТА ТМЦ	14
10. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ	15

1. ОБЩИЕ ДАННЫЕ

1.1. Настоящее Положение регламентирует правила безопасного проживания, охраны придомовой территории и общего многоквартирных домов LIFE.

1.2. УК для реализации настоящего Положения осуществляет подбор охранной 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 охране объектов сегмента Жилая недвижимость на основании договора и в соответствии со стандартами и внутренними процедурами УК «Пионер-Сервис» по объектам.

2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ УСЛУГАМ

2.1. Услуги, предоставляемые исполнителем.

2.1.1. В режиме 12 часов/24 часа в сутки осуществление охраны Объекта, обеспечение Внутриобъектового и Пропускного режимов на Объекте, организация и выполнение обязательных требований к антитеррористической защищенности, охрана и защита имущества, принадлежащего Заказчику на праве собственности или другом имущественном праве и находящегося на Объекте.

2.1.2. С момента начала оказания Услуг Исполнитель несет риск утраты, гибели или повреждения оборудования в связи с ненадлежащим его использованием. В случае установки нового оборудования, указанного в абзаце 1 настоящего пункта, риск утраты, гибели или повреждения оборудования в связи с ненадлежащим исполнением обязательств переходит к Исполнителю с момента установки такого оборудования на Объекте.

2.1.3. Организация процесса ежедневного контроля соблюдения правил, установленных в рамках данного Положения.

2.1.4. Организация процесса контроля исправности дверей/входных групп Объекта, ежедневная проверка оборудования ограничения доступа в МКД.

2.1.5. Организовать контроль доступа (прохода) посторонних лиц в МОП (лобби/подъезд).

2.1.6. Ежедневная проверка системы контроля доступа (СКУД) на Объекте, мониторинг его работоспособности.

2.1.7. Регулярное проведение и участие в плановых или нештатных проверках состояния безопасности, в том числе и сотрудничество в:

- Обеспечении свободного доступа ко всем эвакуационным путям, и зонам перед эвакуационными дверями, круглогодично;
- Тестировании/тренировках/учениях систем противопожарной сигнализации, пожаротушения и пожарного алгоритма с инженерной службой объекта.

2.1.8. Контроль соблюдения охранниками правил охраны труда и пожарной безопасности в технических помещениях, в местах общего пользования и на прилегающей территории к Объекту. Обеспечение компенсационных мероприятий при обнаружении рисков для Объекта, собственников, посетителей и сотрудников Заказчика.

2.1.9. Организация круглосуточных докладов при ЧС, а также численности персонала Исполнителя не менее 1 раза в сутки с фотофиксацией.

2.1.10. По запросу представителей Заказчика предоставление служебных записок и пояснительных по результатам ЧС и качеству оказания услуги.

2.1.11. Круглосуточная работа с мобильным приложением Заказчика в части допуска на Объект.

2.1.12. Информирование Администрации Объекта о любых повреждениях или подобных обстоятельствах, обнаруженных на Объекте. Предотвращать на территории Объекта причинение ущерба имуществу третьими лицами и пресекать противоправные действия по нарушению порядка в местах проведения массовых мероприятий на Объекте, а также несанкционированного (т.е. в нарушение установленного Заказчиком порядка) проникновения третьих лиц в здание Объекте; своевременно информировать Администрацию Объекта обо всех случаях нарушения общественного порядка, противоправных посягательствах на Объекте и причинения ущерба, а также принимать все предусмотренные меры по их предотвращению и локализации.

2.1.13. Исполнитель обязуется незамедлительно информировать и передавать представителю Администрации Объекта любые бесхозные предметы, обнаруженные в помещениях и прилегающей территории Объекта в ходе оказания Услуг, а также сообщать о нахождении любых подозрительных предметов и организовывать мероприятия в рамках Антитеррористической Безопасности.

2.1.14. Размещение постов и порядок смены Персонала утверждается Заказчиком.

2.1.15. Выделить по предприятию в целях управления оказываемой услуги

- Начальника охраны не более 50 сотрудников в подчинении (закрепленного за Объектом Заказчика);
- Круглосуточную независимую службу контроля;
- Старшего смены.

2.1.16. Организовать контроль посещения объекта в графике 5/2 Начальником охраны, 1 раз в неделю независимой службой контроля, старшего смены в графике 24/7. По запросу Заказчика и (или) ЧС прибыть на объект в течении 2 часов.

2.1.17. Иные меры, прямо непоименованные в настоящем запросе, однако в силу специфики оказания охранных услуг, являющиеся необходимыми для обеспечения надлежащей безопасности Объекта.

3. РЕАГИРОВАНИЕ НА ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ И ЭКСТРЕННЫЕ СИТУАЦИИ

3.1. 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.).

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

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

3.4. Исполнитель обеспечивает соблюдение действующих правил пожарной безопасности на постах силами работников охраны во время несения ими службы, а в случае обнаружения на охраняемом 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.

3.5. По запросу Заказчика проводить консультирование и подготовку рекомендаций по вопросам правомерной защиты от противоправных действий.

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

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

4. РЕАГИРОВАНИЕ В ПРОЧИХ СИТУАЦИЯХ:

4.1. Охранник, 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.

4.2. В случае, если житель обозначенной квартиры подтверждает факт перевозки мебели, крупногабаритной техники:

- сделать запись в Рабочем журнале.

4.3. 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 старшему смены и диспетчеру УК, зафиксировав при этом в Рабочем журнале ФИО Диспетчера и время передачи информации;

- далее действовать согласно указаниям Управляющего объектом.

4.4. Охранник, в случае обнаружения кражи общедомового имущества, незамедлительно обязан уведомить об инциденте старшего смены, диспетчера УК, Управляющего объектом, а также сделать запись в Рабочем журнале, далее действовать согласно указаниям Управляющего объектом.

4.5. Охранник, в случае поломки лифта, обязан сообщить диспетчеру УК, зафиксировав при этом в Рабочем журнале ФИО диспетчера и время передачи информации.

4.6. При проведении собственниками ремонта в помещении, охранник следит за выносом строительного мусора на 1 этаже.

4.7. Охранник осуществляет контроль за недопущением скопления строительного мусора в лифтовом холле и/или в лифтовой кабине. В случае обнаружения скопления строительного мусора охранник:

- 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.

4.8. Если строительный мусор выносят из подъезда:

- препятствует выносу мусора через холлы 1 этажей, предоставляя при этом информацию о способах и путях выноса строительного мусора;

- фиксирует факт выноса мусора в рабочем журнале с указанием номера квартиры;

- сообщает о данном инциденте должностному лицу УК;
- следит за тем, чтобы мешки с мусором не оставляли у подъезда.

5. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ОХРАННИКА ПРИ РАЗЛИЧНЫХ РАБОТАХ В ЛИФТЕ

Охранник в течение рабочей смены обязан контролировать ход погрузочно-разгрузочных работ жителями и обслуживающим персоналом.

5.1. Правила эксплуатации лифтов:

- Охранник должен кратко ознакомить работников, проводящих погрузочно-разгрузочные работы, с правилами эксплуатации лифта и уведомить о максимальной грузоподъемности лифта;
- В течение проведения погрузочно-разгрузочных работ охранник обязан находиться возле лифта и контролировать ход работ;

5.2. По окончании погрузочно-разгрузочных работ Охранник:

- Проводит осмотр кабины лифта на предмет порчи лифтовой кабины. Если в ходе погрузочно-разгрузочных работ произошла порча общедомового имущества, делает отметку в Рабочем журнале и ставит в известность непосредственного руководителя и Управляющую компанию, с указанием даты, времени нанесения ущерба и номера квартиры, проводящей данный ремонт;
- Проводит осмотр на предмет загрязнения напольного покрытия и стен лифта. Если кабина лифта после погрузки-разгрузки загрязнена, просит работников, проводивших данные работы, убрать грязь и мусор, предоставив им необходимые инструменты. Если работники отказываются произвести уборку кабины лифта, делает отметку в Рабочем журнале, с указанием номера квартиры, проводящей данный ремонт, ставит в известность представителя Управляющей компании для составления заявки на уборку.

5.3. При остановке лифта между этажами и невозможности пуска лифта из кабины охранник обязан предупредить находящихся в ней людей об отсутствии

необходимости предпринимать меры к самостоятельному выходу из кабины. О данном происшествии необходимо немедленно сообщить Диспетчеру УК.

5.4. Охранник, 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.

6. РАБОТА С РЕМОНТНО-СТРОИТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ (PCO), ПРИВЛЕКАЕМЫМИ ЗАКАЗЧИКОМ, В ЧАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВНУТРИОБЪЕКТОВОГО И КОНТРОЛЬНО-ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА

6.1. Контроль за организацией и проведением работ PCO на Объекте, их подрядчиками и иными службами (включая контроль пожарной безопасности и т.д), а также при проведении массовых мероприятий.

6.2. Контроль за проведением шумных работ, их подрядчиками и иными службами круглосуточно в соответствии с КоАП и Постановлением г. Москвы.

6.3. По необходимости и/или по указанию Заказчика проводить инструктаж для PCO по вопросам по обеспечения безопасности на Объекте, соблюдения внутреннего распорядка на Объекте.

6.4. Участие совместно с Заказчиком в протоколировании имеющихся нарушений, порче имущества. Содействие Заказчику при ограничении доступа PCO в помещение, предотвращение попыток PCO проникнуть в такое помещение (включая повреждение заградительного замка/пломбы Заказчика и т.д.).

6.5. Проверка наличия у PCO согласованных с Администрацией Объекта заявок на пропуск и вывоз КГМ.

6.6. Содействие Заказчику в привлечении PCO к материальной ответственности.

7. ОТЧЕТНОСТЬ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

7.1. Составление ежемесячных отчетов с указанием:

- выявленных и предотвращенных нарушениях;
- проверок на закрываемость всех дверей и ворот, устройств для обеспечения безопасности, системы парковки и др.;
- составления протокола безопасности (журнал чрезвычайных ситуаций, поступивших сигналов и тревог);
- предложения по улучшению обеспечения порядка, чистоты и безопасности Объектов;
- внесение предложений для оптимизации затрат и улучшения комфортного проживания жителей ЖК. Отчет охраны (ежедневный), включающий информацию о происшествиях, нарушениях правил, случившихся в течение дня, и предоставляется вместе с фотографиями в общую группу и описанием действий, направленных на устранение нарушений. Отчет предоставляется представителю Администрации Объекта ежедневно до 10:00.

7.2. 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.

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

7.4. Ведение и рассылка Заказчику ежедневного доклада присутствия смены на постах охраны до 10.00.

7.5. Ведение записи в журнале о выявленных нарушениях Внутриобъектового и Пропускного режима на Объекте, своевременное информирование о них Заказчика.

7.6. Составление списка имеющихся у начальника охраны Объекта оригиналов (копий) и электронных документов, в т.ч.:

- документы наблюдательного дела в рамках ФЗ;
- документы, утвержденные Заказчиком;
- документы производственные со стороны Исполнителя.

7.7. Организация круглосуточной службы по консолидации отчетов по всем объектам:

- Еженедельный отчет по заявкам охраны со статусом «выполнено не в срок», «перенесено на срок», «не выполнено»;
- Двухнедельный отчет для технической эксплуатации по результатам обхода;
- Двухнедельный отчет несоответствия реестров пропусков;
- Двухнедельный отчет о злостных нарушителях;
- Двухнедельный отчет контроля выданных предписаний;
- Ежемесячный отчет о безопасности объекта и ЧС;
- Ежемесячный сводный отчет по всем объектам для отчета на собраниях с собственниками ЖК.

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

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ОХРАНЫ

8.1. Без согласования с Заказчиком к выполнению обязанностей по охране Объекта не допускаются охранники-стажёры.

8.2. Каждый сотрудник охраны, 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 личную карточку охранника и удостоверение частного охранника, установленного образца, разрешающее частную охранную деятельность на территории Российской Федерации в соответствии с Законом Российской Федерации от 11.03.1992 N 2487-1 "О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации".

- иметь документ, удостоверяющий личность и постоянную или временную регистрацию по месту пребывания.
- быть одетым в согласованную с Заказчиком служебную форму по сезону, установленного образца. Внешний вид охранников 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 охраны (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 охраны 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 охраняемого Объекта между всеми сотрудниками дежурной смены охраны и ответственным сотрудником Исполнителя.
- иметь исправный электрический фонарь – 1 шт. на каждый пост охраны. 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 стационарный/передвижной пост, а также внутренней/внешний и сезонностью оказания услуги.

8.4. Кандидатуры Начальника службы охраны группы объектов и Старшего смены охраны объекта согласуются с Заказчиком.

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

- самовольное оставление охраняемого Объекта;
- употребление любых спиртных напитков, включая слабоалкогольные;
- употребление наркотических или психотропных веществ;
- несанкционированный допуск на территорию охраняемого Объекта и на сам Объект посторонних лиц или автотранспорта;
- неисполнение правил внутреннего распорядка, установленных Администрацией Объекта и Договором;
- нарушения графика несения службы на Объекте;
- несоответствие форменной одежды требованиям
- отсутствие у сотрудника охраны удостоверения частного охранника, паспорта, личной карточки;

8.6. Исполнитель назначает для своего Персонала руководителя службы охраны Объекта и сообщает Заказчику полное имя такого сотрудника. При этом Исполнитель предварительно обязан предоставить кандидатуру, назначаемую на должность руководителя службы охраны Объекта, на утверждение Заказчику. Заказчик имеет право в любой момент потребовать заменить назначенного руководителя службы охраны Объекта с обоснованием причин его замены, на что Исполнитель обязан в течение 20 дней предоставить на утверждение Заказчику.

8.7. В обязанности руководителя службы охраны 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 Администрации Объекта, 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.
- Исполнитель обязан самостоятельно и за свой счет организовывать доставку на охраняемый Объект своих сотрудников, своевременно производить смену постов, обеспечивать их форменной одеждой, необходимым количеством средств телефонной, радиосвязи, иное оборудование.

8.8. Исполнитель не вправе привлекать третьих лиц для исполнения своих обязательств по настоящему Договору только по предварительному согласованию с Заказчиком.

9. ТРЕБОВАНИЯ К ОСНАЩЕНИЮ ОБЪЕКТА ТМЦ

9.1. Исполнитель обеспечивает наличие всех технических и профилактических средств, инструментов, необходимых для оказания Услуг. Исполнитель гарантирует соответствие оборудования нормам и требованиям, предъявляемым к такого рода обеспечению объекта (минимальный перечень оборудования для оказания услуг).

9.2. Все сотрудники, осуществляющие работы по охране объекта, должны быть обеспечены единой униформой. Униформа сотрудника должна обязательно включать следующие элементы.

9.3. Костюм охранника стойки рецепция и старшего смены

- Комплектность:

- Рубашка короткий рукав / рубашка длинный рукав, цвет белый;
- Костюм классика;
- Жилетка;
- Галстук;
- Ремень;
- Туфли;
- Куртка теплая.
- Именной бейдж (ФИО, Название организации, должность)
- Шеврон ЧОО

Условия использования: не более года и (или) опрятного внешнего вида.



Рис.1. Пример костюма охранника.

10. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ

10.1. Деятельность Сотрудников охраны подотчетна УК.

10.2. Сотрудники охраны имеют единую должностную Инструкцию и строго следуют ей.

10.3. Контроль выполнения должностной Инструкции (обязанностей Сотрудников охраны на постах) возлагается на УК.