

Должностная инструкция консьержа

1. Консьерж должен знать и вести:

- 1.1. Консьерж должен знать в лицо собственников и членов их семьи своего подъезда, их фамилии, имена, отчества, номера квартир и номера контактных телефонов (если они предоставлены собственниками).
- 1.2. Консьерж должен знать план подъезда, места расположения эвакуационных лестниц, лифтов, места выноса мусора, зоны разгрузки/погрузки, а также точное расположение в нем квартир и лифтов.
- 1.3. Консьерж должен знать, как пользоваться мобильным приложением, его функциональные возможности, порядок регистрации и перечень услуг.
- 1.4. Консьерж должен знать, как пользоваться личным кабинетом, его функциональные возможности, порядок регистрации.
- 1.5. Консьерж должен знать телефоны экстренных служб, адреса и как пройти/проехать к ближайшему продуктовому магазину, аптеке, больнице.
- 1.6. Консьерж должен знать, как работать с оборудованием видеонаблюдения и вызывной панелью.
- 1.7. Консьерж должен знать памятку о проведении ремонтов.
- 1.8. Консьерж должен знать ответы на часто задаваемые вопросы.
- 1.9. Консьерж должен знать и объяснить жильцам правила эксплуатации лифтов.
- 1.10. Консьерж должен вести Журнал приема-передачи корреспонденции\товаров.
- 1.11. Консьерж должен вести Журнал учета замечаний и передачи смен.

Консьержу запрещается:

- передавать персональные данные собственников сторонним лицам.
- спорить с жителем\посетителем и демонстрировать оборонительную позицию.
- покидать рабочее место без крайней необходимости. В случае крайней необходимости при покидании рабочего места консьерж обязан установить информационную табличку «Помогаю Вашим соседям».

2. Действия консьержа при заступлении на смену

- 2.1. Приступить к работе Консьержу не позднее 07:00, надев корпоративную форму, бейдж со своим именем (правый карман пиджака). Окончание рабочего дня не ранее 22:00.
- 2.2. Проверить наличие оборудования рабочего места и его исправность в соответствии с требованиями к оснащению рабочего места консьержа.
- 2.3. Проверить целостность и чистоту общедомового имущества на вмененной территории (столы, кресла, диваны, цветочницы, почтовые ящики, полки, туалет, грязезащитные ковры и т.д.).
- 2.4. Целостность запирающих устройств, ручек на распределительных электрощитках, пожарных шкафах, технических шкафах на 1 этаже.
- 2.5. Наличие и исправность ламп/светильников на 1 этаже.
- 2.6. Наличие и работоспособность ручек, запирающих устройств на входных дверях, работоспособность вызывной панели.
- 2.7. Исправность работы лифтового оборудования, работоспособность связи с диспетчером.
- 2.8. Помещение мусорокамеры, помещение хранения инвентаря и помещение для набора воды на предмет закрытия двери на ключ на 1 этаже.
- 2.9. Проверить отсутствие объявлений и иной информации, носящей рекламный или информационный характер в холлах, кабинах лифтов на входных дверях.
- 2.10. Проверить увлажненность зеленых насаждений.
- 2.11. Сделать отметку о приеме смены в Журнале учета замечаний и передачи смен.

2.12. Уточнить у диспетчера о плановых отключениях ресурсов (вода, отопление, электричество).

2.13. Консьерж, ежедневно, в случае выявления неисправностей, указанных в п.1-10 настоящего раздела, по возможности самостоятельно устраняет неисправность или подает заявку диспетчеру. Консьерж должен контролировать устранение замечаний по поданным заявкам. Если в течение суток заявки не выполняются, ставить в известность Управляющего.

3. Действия консьержа в течение смены

- 3.1. При наличии особых указаний должностных лиц управляющей организации разместить информацию на информационных стендах.
- 3.2. Пресекать любые попытки несанкционированной рекламы посторонними лицами путем самовольной расклейки любой рекламной продукции на входных дверях холлах, кабинах лифтов либо раздачи визиток, раскладки в почтовые ящики. Незамедлительно должен оказать возможное сопротивление самовольной расклейке рекламной продукции или раздаче визиток сторонним лицам путем устного предупреждения, вызвать по рации консьержей охрану для сопровождения постороннего лица с территории МКД, снять все объявления и сделать соответствующую запись в Журнале учета замечаний и передачи смен.
- 3.3. Следить за исправностью входной двери, которая должна быть постоянно закрыта, за исправной работой домофона, за исправной работой лифта (кабиной связи с диспетчером), пресекать любые попытки погрузочно-разгрузочных работ. В случае выявления неисправности незамедлительно сообщить диспетчеру.
- 3.4. Следить за санитарным состоянием холлов, входных дверей, урн, кабин лифтов, в случае выявления неисправности сообщать по рации менеджеру по клинингу и диспетчеру.
- 3.5. При поступлении информации о проблемах домовых коммуникаций: прорыве канализации, проблемах сети теплоснабжения, водоснабжения, поломке лифтов и любых иных аварийных ситуаций сообщать об этом диспетчеру.
- 3.6. При поступлении информации о подозрительных лицах, находящихся в доме и иных противоправных действиях (порча имущества, распитие спиртных напитков, шумные работы в неустановленное время и т.д.) незамедлительно сообщить старшему смены охраны.
- 3.7. При поступлении жалоб и комментариев жильцов и их гостей выслушивать вежливо, внимательно и передать Управляющему для принятия соответствующих мер.
- 3.8. Записывать вопросы собственников, не входящие в перечень часто задаваемых вопросов, и передавать их Управляющему для подготовки ответов.

4. Действия консьержа при поступлении звонка через домофонную систему (ДСКИ)

4.1. Консьерж незамедлительно с момента поступления вызова с улицы по домофонной системе коллективного использования (далее - ДСКИ) должен:

- ответить на звонок путем нажатия кнопки на пульте.

Форма обращения: «Здравствуйте! Консьерж Сергей. Чем могу помочь?»

- выяснить, кем является звонящий (жилец дома, посетитель, сотрудник службы).

4.2. В случае, если звонящий представляется жильцом дома, по каким-либо причинам, не имеющим возможности самостоятельно открыть дверь (потерял ключи, никого нет дома), Консьерж незамедлительно должен:

- спросить фамилию жильца дома (ФИО), номер квартиры проживания;

- убедиться в соответствии представленных сведений с указанными в списке жильцов дома. В случае несоответствия представленных сведений, звонящего считать гостем и действовать согласно инструкции по пропускному режиму в доме;

- открыть жильцу дома входную дверь, встать, поздороваться.

Форма обращения: «Здравствуйте! Консьерж Сергей. Чем могу помочь?»

4.3. В случае, если звонящий представляется посетителем жильца дома, по каким-либо причинам, не имеющим возможности самостоятельно попасть внутрь (у жильца дома в квартире отсутствует домофонная связь, не отвечает на звонок и др.), Консьерж незамедлительно должен:

- спросить фамилию жильца дома (ФИО), номер квартиры, в которую направляется посетитель;
- попросить посетителя подождать на линии;
- позвонить в обозначенную посетителем квартиру согласно Списка жильцов дома, по внутреннему домофону (пульту вызова абонентов), либо по сотовому телефону и уточнить – ожидают ли они посетителя;
- 1) в случае, если жильцы обозначенной квартиры действительно ожидают посетителя:
 - открыть посетителю дверь;
 - сделать запись в Журнале учета посетителей;
- 2) в случае, если жильцы обозначенной квартиры не ожидают данного посетителя, либо в случае отсутствия ответа от жильцов обозначенной квартиры:
 - обосновать посетителю отказ в открытии входной двери;
 - дверь посетителю не открывать.

4.4. В случае, если звонящий представляется работником лифтовой службы или службы технического обслуживания, Консьерж незамедлительно должен:

- открыть входную дверь;
- попросить у сотрудника удостоверение, подтверждающее принадлежность к соответствующей службе:
- 1) в случае, если документы предъявлены и подтверждают принадлежность к соответствующей службе:
 - вернуть удостоверение;
 - разрешить пройти;
 - сделать соответствующую запись в Журнале учета посетителей.
- 2) в случае, если документы не предъявлены или не подтверждают принадлежность к соответствующей службе:
 - попросить вошедшего освободить помещение;
 - в случае отказа освободить помещение, вызвать старшего смены по рации;
 - сделать соответствующую запись в Журнале учета замечаний и передачи смен.

4.5. В случае, если звонящий представляется работником ремонтных служб, выполняющим ремонтные работы у жильца дома согласно Разрешения на допуск производства работ, Консьерж незамедлительно должен:

- спросить фамилию жильца дома (Ф.И.О.), номер квартиры, в которую направляется сотрудник ремонтной службы;

в случае, если жильцы ожидают сотрудника ремонтной службы по обозначенному адресу, согласно Разрешения на допуск производства работ:

- открыть входную дверь;
- попросить предъявить паспорт или иной документ, подтверждающий личность. В случае отсутствия документа, подтверждающего личность, действовать согласно инструкции по пропускному режиму в доме;

в случае, если жильцы не ожидают сотрудника ремонтной службы по обозначенному адресу, согласно Разрешения на допуск производства работ, либо такое разрешение отсутствует:

- не открывать входную дверь.

4.6. В случае, если звонящий представляется сотрудником Управляющей организации,

Консьерж незамедлительно должен:

- спросить (Ф.И.О.) сотрудника Управляющей организации;
- убедиться в соответствии представленных сведений с указанными в списке должностных лиц Управляющей организации;
- открыть входную дверь;
- проверить документы, удостоверяющие личность;
- сделать соответствующую запись в Журнале учета посетителей.

- в случае, если документы не предъявлены или не подтверждают принадлежность к должностным лицам Управляющей организации:
- попросить вошедшего освободить помещение;
- в случае отказа освободить помещение, вызвать старшего смены охраны по рации;
- сделать соответствующую запись в Журнале учета замечаний и передачи смен.

4.7. В случае, если звонящий представляется работником полиции, скорой помощи, пожарной службы, Консьерж должен:

- незамедлительно открыть входную дверь;
- сделать соответствующую запись в Журнале учета посетителей.

4.8. В случае, если ДСКИ по каким-либо причинам вышла из строя/сломалась, Консьерж должен:

- подать заявку диспетчеру;
- разместить табличку на входной двери, уведомляющую о выходе из строя домофонной системы;
- сделать соответствующую запись в Журнале учета замечаний и передачи смен, усилить соблюдение пропускного контроля путем проверки пропусков.

5. Порядок действий консьержа при получении корреспонденции/товаров

5.1. Получить информацию о доставке корреспонденции/товара от жителя.

5.2. Внести запись в журнал приема-передачи корреспонденции/товаров.

5.3. Проверить целостность, принять, получить роспись курьера в журнале приема-передачи. Вскрытая или поврежденная корреспонденция/товары от курьера не принимаются. Жителю по телефону сообщается о невозможности принять корреспонденцию/товар с подробным изложением причин и принесением извинений. «Уважаемый И.О., к сожалению, я не могу принять для вас корреспонденцию/товар, потому что нарушена целостность упаковки». Делается фотография нарушенной целостности.

5.4. Передать корреспонденцию/товар жителю, предварительно сообщить о получении корреспонденции/товара по телефону, получить роспись жителя в журнале приема-передачи.

5.5. В случае, если житель не информировал заранее о доставке корреспонденции/товара консьержа, то при появлении курьера необходимо у курьера узнать № квартиры и Ф.И.О. жителя, которому предназначается доставка, позвонить жильцу и проинформировать, что курьер ожидает жителя в холле и уточнить, как ему удобнее получить корреспонденцию/товар - спуститься на 1 этаж в холл для получения или дать согласие на то, чтобы курьер поднялся в квартиру. «Уважаемый И.О., на 1 этаже холла Вас ожидает курьер с доставкой (почты, пиццы и т.д.), Вы спуститесь или к Вам лучше пропустить курьера?».

5.6. В случае, если житель просит оставить корреспонденцию/товар на стойке консьержа, то необходимо обязательно уточнить оплачен ли счет, сверить с жильцом по накладной и чеку описание корреспонденции/товара, и только после этого оставить заказ у себя на ресепшне, пока его не заберет житель. В случае, если счет жителем не оплачен и жильца нет дома, то консьерж приносит извинения и сообщает жителю о невозможности совершать финансовые операции. «Уважаемый И.О., к сожалению, я не могу принять для Вас корреспонденцию/товар ввиду его неоплаты, а также не имею возможности произвести оплату по Вашему счету».

6. Порядок действий консьержа при получении сигнала о чрезвычайных ситуациях

6.1. Консьерж при поступлении сигнала «ПОЖАР (ЗАДЫМЛЕНИЕ)» незамедлительно должен:

- сообщить старшему смены;
- по возможности убедиться в наличии происходящего;
- сообщить о поступившем сигнале в диспетчерскую службу;
- доложить о возгорании диспетчеру службы 112 при помощи устройства связи;

- открыть основной и запасной выход (если имеется), разблокировать при этом дверь для беспрепятственной эвакуации жителей дома;
- зафиксировать данные заявителя (Ф.И.О.), время принятия сигнала, расположение источника пожара (задымления) (этаж, номер квартиры), Ф.И.О. диспетчеров, принявших сообщение о пожаре (задымлении) и время передачи информации в Журнале учета замечаний и передачи смен;
- по прибытии пожарной команды сообщить о причинах вызова и действовать согласно полученным указаниям;

6.2. Консьерж при поступлении от жителей дома сигнала «Об аварии системы водопровода, системы отопления, пожарного водопровода и другого факта затопления жилых помещений» незамедлительно должен:

- доложить установленные данные диспетчеру при помощи устройства связи, зафиксировать при этом в Журнале учета замечаний и передачи смен Ф.И.О. диспетчера и время передачи информации;
- зафиксировать данные заявителя (Ф.И.О.), время принятия сигнала, примерное расположение источника затопления (номер квартиры) в Журнале учета замечаний и передачи смен;
- ожидать прибытия аварийной бригады для устранения аварии и выяснения причин затопления.

6.3. Консьерж при поступлении от жителей дома информации о нарушении Правила проживания, организации пропускного режима, незамедлительно должен:

- по возможности связаться с собственником квартиры, в которой происходит нарушение и предупредить собственников квартиры о последствиях такого нарушения и мерах, которые будут приняты в их отношении в случае не прекращения нарушений вышеуказанных Правил;
- в случае невыполнения предупреждения в течение 10 минут с момента разговора с собственниками квартиры, в которой происходит нарушение, сообщить старшему смены охраны для принятия соответствующих мер;
- зафиксировать данные заявителя (Ф.И.О.), время принятия сигнала, примерное расположение источника нарушения (номер квартиры), Ф.И.О. диспетчера и время передачи информации в Журнале учета замечаний и передачи смен;
- ожидать прибытия охраны для проверки сигнала.

6.4. Консьерж, в случаях возникновения других чрезвычайных ситуаций, должен незамедлительно сообщить о происшествии диспетчеру при помощи устройства связи и действовать по указанию диспетчера.

7. Порядок действий консьержа в прочих ситуациях

7.1. В случае обнаружения выноса мебели, крупногабаритной техники (телевизор, холодильник и пр.) сторонними лицами, консьерж должен:

- спросить фамилию жильца дома (Ф.И.О.), номер квартиры, из которой перемещается мебель, техника;
- позвонить собственнику квартиры и уточнить правомерность выноса вышеуказанных предметов.
- в случае, если собственник обозначенной квартиры подтверждает факт перевозки мебели, крупногабаритной техники, сделать запись в Журнале учета посетителей;
- в случае, если собственник обозначенной квартиры не подтверждает факт перевозки мебели, крупногабаритной техники:
- оказать возможное сопротивление выносу мебели, крупногабаритной техники путем устного предупреждения;
- в случае, если сторонние лица продолжают вынос мебели, крупногабаритной техники, сообщить старшему смены охраны, продублировать звонок Диспетчеру, зафиксировать в Журнале учета замечаний и передачи смен Ф.И.О. диспетчера и время передачи информации.

7.2. В случае попытки заноса строительных материалов (пенوبлоки, цемент, плитка и т.п.), мебели, крупногабаритной техники (холодильник и пр.) через подъезд, консьерж должен:

- сообщить, что занос невозможен в соответствии с принятыми Правилами и проинформировать о необходимости заноса через паркинг.

7.3. В случае продолжения заноса строительных материалов и т.п.

- вызвать сотрудника охраны для предотвращения нарушения;

- спросить у грузчиков фамилию собственника помещения дома (Ф.И.О.), номер квартиры, для которой предназначены строительные материалы, мебель, техника;

- позвонить собственнику квартиры и сообщить о неправомерности заноса вышеуказанных предметов через подъезд;

- в случае, если сторонние лица не смотря на препятствующие действия продолжают занос мебели, строительных материалов, сообщить Диспетчеру, зафиксировать данное нарушение в Журнале учета замечаний и передачи смен, Ф.И.О. диспетчера и время передачи информации.