

Положение о службе дежурных в вестибюле (Консьерже)

1. Дежурный в вестибюле отвечает:

- 1.1. За строгое исполнение требований настоящей инструкции;
- 1.2. За контроль соблюдения жителями и посетителями Клубного дома пропускного режима;
- 1.3. За контроль мест общего пользования в пределах контролируемой им зоны, в том числе установленного в них имущества (оборудования), включая кабины лифтов (далее – объект);
- 1.4. За контроль соблюдения правил пожарной безопасности (в части своих обязанностей)

2. Дежурный в вестибюле имеет право:

- 2.1. Требовать от всех лиц соблюдения установленного пропускного режима, правил поведения и пользования общим имуществом, обеспечения чистоты в местах общего пользования.
- 2.2. Не пропускать в подъезд лиц, которые не подтвердили свое право на проход в помещения Клубного дома, в том рабочих, для которых установлен иной порядок прохода. В случае попыток проникновения таковых лиц сообщать об этом сотрудникам Службы контроля Клубного дома.

3. Дежурный в вестибюле обязан:

- 3.1. В течении своей смены находится на рабочем месте и не покидать вестибюль до прибытия сменного сотрудника. Продолжительность смены составляет 12 часов с 8-00 до 20-00 и с 20:00 до 08:00 с перерывами на обед и отдых, устанавливаемых в индивидуальном порядке (по графику). Во время перерыва дежурство осуществляется подменным сотрудником для обеспечения непрерывности обеспечения контрольно-пропускного режима.
- 3.2. В начале смены проверить исправность и работоспособность установленного в помещении сигнального (контрольного) оборудования, системы видеонаблюдения и средств пожаротушения (если таковые установлены), наличие оргтехники, необходимой для выполнения своих обязанностей.
- 3.3. Знать расположение помещений в Клубном доме, его особенности, уязвимые места, установленный порядок пропуска жителей, посетителей, уметь пользоваться установленными средствами сигнализации, предпринимать адекватные действия при срабатывании этих систем.
- 3.4. Находиться на своем посту в установленное время и выполнять требования настоящей инструкции, указания должностных лиц организации и уполномоченных лиц Заказчика, обеспечивать оказание помощи жителям и гостям Клубного дома.
- 3.5. В случае обращения жителя о каких-либо неполадках в работе оборудования Клубного дома, фиксировать это обращение и передавать его для проверки и принятия соответствующих мер в аварийно- диспетчерскую службу.

4. Особые обязанности дежурного в вестибюле в Клубном доме.

- 4.1. Быть вежливым и корректным по отношению к жителям, посетителям, сотрудникам, администрации управляющей организации, иметь на весь период работы опрятный вид.
- 4.2. Производить пропуск людей, обеспечивать перемещение ими материальных ценностей в соответствии с настоящей инструкцией с соблюдением следующих установок:
 - Вход и выход посетителей фиксировать в Журнале учета посетителей
 - Пропускать в подъезд посетителей строго по заявлениям жителей или по устному подтверждению собственника квартиры.
 - Работников эксплуатирующих или ресурсоснабжающих организаций пропускать с отметкой в Журнале учета посетителей по предъявлению удостоверения или по спискам, утвержденным управляющей организацией.
 - Не допускать в подъезд распространителей рекламной продукции, если нет соответствующего распоряжения управляющей организации.
 - Не допускать перемещение через вестибюль крупногабаритных вещей, мебели, строительных материалов и отходов от ремонтно- строительных работ.
- 4.3. Совершать периодические обходы Центральной входной группы, осматривать и фиксировать изменения, докладывать об обнаруженных недостатках сотрудникам Службы контроля Клубного дома, в рамках чего:
 - проверять целостность замков в закрываемых на ключ объектах, в том числе проверять пломбы (листы печатывания) на опечатанном общедомовом имуществе.
 - обращать особое внимание на состояние пожарных извещателей, радиаторов отопления, целостность дверей, работоспособность приборов освещения.
 - выявлять скопления различного рода предметов в местах общего пользования и лиц, за это ответственных, фиксировать факт нарушения и требовать от таких лиц устранения нарушения и уборку мест общего пользования.

- 4.4. Не допускать перевозки строительных материалов и отходов ремонтно-строительных работ, крупногабаритных грузов в пассажирских лифтах и их разгрузку в лифтовом холле центральной входной группы, разъяснять порядок перемещения этих грузов.
- 4.5. Не допускать перевозки в лифтах грузов, масса которых превышает максимально допустимую, либо габариты которых не допускают их перевозки в лифте.
- 4.6. Следить за качеством работы лиц, осуществляющих уборку в Центральной входной группе, требовать от таких лиц надлежащего исполнения своих обязанностей.
- 4.7. Знать телефоны аварийно-диспетчерских и экстренных служб и при необходимости сообщить их жителям.
- 4.8. При возникновении экстренных и аварийных ситуаций немедленно сообщить об этом Службе контроля Клубного дома и в аварийно-диспетчерскую службу, в случае обнаружения или получения сообщения о нарушении общественного порядка сообщить об этом сотрудникам Службы контроля Клубного дома.
- 4.9. При выявлении лиц, застигнутых за совершением противоправных деяний, в отношении имущества Клубного дома, незамедлительно сообщать об этом в Службу контроля Клубного дома.
- 4.10. В случае обнаружения подозрительных предметов, очагов возгорания и других чрезвычайных обстоятельств, немедленно информировать Службу охраны Клубного дома и аварийно-диспетчерскую службу, и принять необходимые меры для устранения очагов возгорания, аварии до приезда соответствующих служб:
 - оградить место обнаружения подозрительных предметов или возгорания,
 - принять соответствующие меры к изменению потока движения людей, не допуская их скопления в опасной зоне.
- 4.11. В случае прибытия сотрудников правоохранительных органов проверить документы, удостоверяющие их личности, и доложить Службе контроля Клубного дома и управляющему, в дальнейшем следовать их указаниям.
- 4.12. В случае невозможности выхода на службу по болезни или иным причинам сообщать об этом заблаговременно Службе контроля Клубного дома.
- 4.13. По заданию управляющей организации информировать собственников о проводимых в Клубном доме общих собраниях собственников, оказывать помощь в проведении заочного голосования и передачи решений собственников уполномоченным лицам управляющей организации.
- 4.14. Фиксировать в журнале учета все замеченные нарушения, иную информацию, которая касается комфорта и безопасности проживания жителей.
- 4.15. В случае необходимости делать заявки на устранение неисправностей.

5. Дежурному в вестибюле запрещается:

- 5.1 Покидать пост без распоряжения Службы контроля Клубного дома;
- 5.2 Находиться на посту с посторонними лицами, в том числе, знакомыми и родственниками, а также другими дежурными, свободными от несения службы.
- 5.3 Находиться на дежурстве в состоянии алкогольного, наркотического, токсического или иного опьянения.
- 5.4 Курить в помещениях Клубного дома и рядом с входной группой.
- 5.5 Обращаться к сотрудникам управляющей организации, посетителям и жителям Клубного дома по личным вопросам, общаться на личные темы.
- 5.6 Брать на хранение от кого-либо или передавать кому-либо, какие-либо предметы. Допускается по просьбе собственника оставлять на посту предметы быта, доставленные собственнику в его отсутствие, с записью об этом в Журнале.
- 5.7 Выполнять какие-либо поручения, не связанные с их трудовыми обязанностями.
- 5.8 Разглашать какую-либо информацию о жителях, устройстве Клубного дома и действующем распорядке несения службы третьим лицам.
- 5.9 Обсуждать с кем бы то ни было внешний вид, характер поведения, манеры одеваться и другую информацию о жителях дома, бестактное, неуместно простое и фамильярное общение с жителями.

6. Типовые действия дежурного в вестибюле при обнаружении задымления/пожара.

- 6.1 Оценить обстановку на месте обнаружения задымления/пожара.
- 6.2 Активировать кнопку аварийного оповещения о пожаре, доложить Службе контроля Клубного дома и в аварийно-диспетчерскую службу, сообщив об источнике пожара или месте задымления (квартира, несколько квартир, этаж, и т.д.), силе задымления/пожара, цвете дыма (пламени), наличии вблизи источника людей, материальных ценностей, других обстоятельствах, которые дежурный сочтет существенными.
- 6.3 По возможности обеспечить эвакуацию людей из зоны задымления/пожара.
- 6.4 Обеспечить организацию потока людей и транспортных средств, в обход (объезд) места задымления/пожара.
- 6.5 Не допускать массового скопления людей вблизи зоны задымления/пожара.
- 6.6 После прибытия пожарной команды, руководствоваться их указаниями по согласованию с Службой контроля Клубного дома

7. Режим пропуска в Клубный дом:

- 7.1. Жители Клубного дома заходят, используя свой магнитный ключ (индивидуальный код), либо позвонив по номеру, указанному на экране вызывной панели домофона консьержу
- 7.2. Если гость (в том числе доставка, курьер) звонит дежурному в вестибюле по домофону, следует установить, в какую квартиру и с какой целью следует визитер, уточнить у собственника и после получения от него подтверждения, пропустить визитера, сделав об этом запись в журнале.