

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «КОМФОРТНА ОСЕЛЯ»</b> .....	3
1.1. Общая информация.....	3
1.2. Основные задачи и деятельность Компании «Комфортна Оселя», управляющей недвижимостью .....	4
1.3. Структура Управляющей компании «Комфортна Оселя» .....	9
1.4. Перечень услуг .....	10
1.5. Виды деятельности Компании «Комфортна Оселя» .....	14
<b>2. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА, УПРАВЛЯЮЩЕГО ЖИЛЫМ КОМПЛЕКСОМ</b> .....	17
2.1. Управляющий .....	17
2.1.1. Основные функции Управляющего.....	17
2.1.2. Стандарты работы Управляющего.....	17
2.1.3. Проверка жилого комплекса с целью оценки уровня проживания и безопасности труда .....	19
2.2. ИТР по содержанию домов и придомовой территории (обслуживанию) .....	22
2.2.1. Функции инженера по обслуживанию.....	22
2.2.2. Стандарты санитарного содержания, уборки МОП и придомовой территории.....	23
2.3. Консьержная и Диспетчерская службы .....	24
2.3.1. Функции консьерж-диспетчерской службы.....	24
2.3.2. Стандарты работы консьерж-диспетчерской службы .....	25
<b>3. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ АДМИНИСТРАЦИИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ</b> .....	26
3.1. Администрация .....	26
3.2. Паспортная служба.....	26
3.3. Дополнительные (платные) услуги.....	27
<b>4. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ГЛАВНОГО ИНЖЕНЕРА</b> .....	30
4.1. Общие положения.....	30
4.2. Стандарты эксплуатации инженерных систем .....	31
4.3. Служба Главного инженера — организация и основные функции.....	34
4.4. Стандарты работы Отдела гарантийных работ в составе Службы главного инженера .....	36
<b>5. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ И ОХРАННЫХ СТРУКТУР</b> .....	39
<b>6. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ ФИНАНСОВОГО ОТДЕЛА</b> .....	40
<b>7. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ И ПОДРЯДЧИКАМИ</b> .....	45
<b>8. ТАРИФНАЯ ПОЛИТИКА</b> .....	46
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТ И УСЛУГ ПО СОДЕРЖАНИЮ И РЕМОНТУ ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ (МКД). ПРИМЕРНЫЙ СОСТАВ И ПЕРИОДИЧНОСТЬ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В МКД, НАХОДЯЩИХСЯ НА ОБСЛУЖИВАНИИ ООО «КОМФОРТНА ОСЕЛЯ»</b> .....	47

<b>10. РЕГЛАМЕНТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КОМПЛЕКСА (ОБРАЗЕЦ).....</b>	<b>54</b>
10.1. Отопление, вентиляция, водоснабжение, канализация.....	54

## 1. УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «КОМФОРТНА ОСЕЛЯ»

### 1.1. Общая информация

**Управляющая компания «Комфортна Оселя» (Comfort House, «Уютный дом»)** — международная компания, которая принесла в Украину весь многолетний опыт работы в сфере менеджмента и обслуживания объектов недвижимости. Свою работу «Комфортна Оселя» строит на основе наилучших стандартов, методов и традиций международной практики, а также с учётом специфики отрасли управления недвижимостью. Отличительной особенностью Компании «Комфортна Оселя» является умение сочетать западные принципы управления с украинскими особенностями.

#### **«Комфортна Оселя» предлагает:**

комплексное управление и эксплуатацию объектов недвижимости, позволив девелоперу «выйти из проекта», сохранив все обещанные параметры объекта и не связывая себя с дальнейшей эксплуатацией, путем передачи зданий «на нулевой баланс» третьей стороне.

#### **Основная цель фирмы:**

создать атмосферу комфорта и уюта для жителей (клиентов), выполняя качественную и эффективную эксплуатацию обслуживаемого комплекса, сохраняя при этом все его технические и конструктивные параметры. Этой цели можно добиться, следуя определённым действиям по **следующим двум этапам.**

#### ***Первый этап — сопровождение проектирования и строительства до ввода объекта в эксплуатацию:***

- Анализ проектной документации с точки зрения оптимизации последующей эксплуатации объекта в целом.
- Контроль проведения монтажных и пуско-наладочных работ инженерного оборудования объекта.
- Участие в государственной сдаче-приёмке завершённого строительством объекта недвижимости.
- Разработка концепции дальнейшего управления, обслуживания и эксплуатации объекта.
- Разработка бюджетов операционных расходов, системы учёта расходов по объекту.
- Подбор и организация работы субподрядных компаний.
- Расчёт тарифов на обслуживание и коммунальные услуги.

#### ***Второй этап — функционирование объекта:***

- Комплексное инженерно-техническое обслуживание объекта недвижимости.
- Управление расходами по коммунальным услугам.
- Обеспечение безопасности.
- Служба консьержей и парковки.
- Взаимодействие с владельцами квартир и офисных помещений.

В компании внедрена система менеджмента качества по модели международного стандарта ISO 2000 и ISO 9001.

### **Концепция управления:**

**Управляющая компания «Комфортна Оселя» (УК)** управляет недвижимостью с позиции Собственника здания, стремящегося увеличить его капитализацию. Для каждого конкретного объекта недвижимости нами разрабатывается индивидуальная программа управления, которая учитывает особенности данного объекта и содержит все основные принципы и методики современных стандартов, норм и правил данной индустрии, а также требования каждого индивидуального Клиента.

### **Наш девиз —**

**«Мы делаем Вашу недвижимость объектом Вашей и нашей гордости»**

**Задача Компании «Комфортна Оселя»** — обеспечение всех необходимых условий для эффективного функционирования объектов недвижимости и комфортного проживания в них Собственников. Застройщик, при этом, освобождается от работ, связанных с эксплуатацией объекта.

Ознакомиться с более подробной информацией о Компании «Комфортна Оселя» можно на сайте: [www.comfort-house.com.ua](http://www.comfort-house.com.ua)

## **1.2. Основные задачи и деятельность Компании «Комфортна Оселя», управляющей недвижимостью**

### **1. Регулярные поставки энергоносителей в жилую и коммерческую часть комплекса.**

#### ***а. Производство теплоносителя, транспортировка и его продажа клиентам (население и коммерческие) для отопления и горячей воды.***

- I. Поставка газа среднего давления, согласование лимитов и их контроль.
- II. Получение и обслуживание лицензий на транспортировку газа, содержание сетей и продажа теплоносителя и горячей воды.
- III. Поиск и устранение неисправностей, связанных с колебаниями давления газа.
- IV. Утверждение и обновление тарифов — контроль бюджета + работа с органами власти, контракты с поставщиками газа, месячные отчёты.
- V. Снятие показаний всех счётчиков, выставление счетов и контроль проплат. Работа с должниками.

#### ***б. Техническое обслуживание котельной.***

- I. Лицензии на эксплуатацию и техническое обслуживание.
- II. Поиск и устранение неисправностей, вызванных низким потреблением (избытком мощности).

- III. Электронные системы дистанционного управления.
- IV. Подготовка специалистов для эксплуатации и технического обслуживания паровых систем, фильтрации воды, вентиляции, дымо- и пароудаления и прочее.
- V. Контроль выбросов в атмосферу.

**в. Получение электроэнергии высокого напряжения и переход на низкое напряжение для потребителей.**

- I. Лицензии на эксплуатацию и техническое обслуживание высокого напряжения и низкого.
- II. Договора и соглашения с поставщиками, установка тарифов, платежи и отчёты.
- III. Работа с проблемами падения или скачками напряжения в электросети для населения.
- IV. Управление потреблением электроэнергии, исходя из планового (лимита) и ограничений трансформаторов.
- V. Управление и обслуживание электроэнергетического сектора.
- VI. Минимизация простоев и сбоев в электроснабжении для потребителей.
- VII. Переход на прямые договора между индивидуальными потребителями и «Киев-энерго».

**2. Управление и обслуживание поставок питьевой воды и отвода сточных вод.**

- I. Лицензии на эксплуатацию и техническое обслуживание систем водоснабжения и канализации.
- II. Контракты и договора с компанией водоснабжения, установление тарифов, платежей.
- III. Работа с инспекторами, исследующими качество сточных вод.
- IV. Решение проблем скачков давления воды на входе в комплекс.
- V. Регулирование поставки воды и давления в системе на все этажи и всем потребителям, исходя из проектных решений и ограничений.
- VI. Управление и обслуживание систем водоснабжения и канализации, с учётом постоянных изменений потребительских характеристик.
- VII. Минимизация перерывов и поломок в подаче воды потребителям.
- VIII. Поиск решений по улучшению качества воды, подаваемой потребителям.

**3. Предоставление услуг по управлению и техническому обслуживанию жилых и нежилых комплексов, объектов инфраструктуры (сети, котельные и т.д.) на основании контрактных обязательств и действующего законодательства.**

- а. Список из **18-ти видов основных услуг**, которые являются обязательными, в соответствии с действующим законодательством в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ).
- б. Предоставление **обязательных дополнительных услуг** в соответствии с подписанными договорами.

- в. Предоставление **дополнительных платных услуг**, соответственно существующему перечню и опубликованным тарифам.

**4. Регистрационные и офисные услуги для населения, предоставляемые резидентам, в соответствии с перечнем тарифов и правил.**

**5. Расчёт тарифов для собственников или арендаторов квартир и помещений.**

- а. Тарифы на содержание зданий, включая паркинг и прилегающие территории.
- б. Тарифы на услуги субподрядных организаций — лифты, вывоз отходов, охрана, пожарная безопасность и т.д.
- в. Тарифы на энергоресурсы — электричество, отопление, горячая вода и т.д.
- г. Организация, расчёты и отслеживание процесса **согласования и утверждения** тарифов с городской администрацией.

**6. Компьютеризация и программное обеспечение, развитие, использование и поддержка.**

- а. Управление личными данными (жильцы, объекты, сотрудники, поставщики, ремонты и т.д.).
- б. Управление процессом техобслуживания зданий и сооружений.
- в. Профилактика и плановые работы.
- г. Управление ремонтными работами и обслуживание заказов.
- д. Бухгалтерия, платежи, начисления, база данных жильцов.
- е. Управленческий учёт и отчёты.
- ж. Развитие сайта, включая «Личный кабинет».
- з. Развитие и продвижение программы «Электронный ЖЭК».

**7. Управление персоналом.**

- а. Разнорабочие, уборщики, садовники.
- б. Охранники и консьержи.
- в. Инженеры и ИТР-состав.
- г. Управленческий состав.

**8. Закупка материалов и выбор поставщиков услуг.**

- а. Тендеры для выбора поставщиков услуг.
- б. Тендеры для выбора поставщиков материалов.
- в. Закупка и поставка расходных материалов и оборудования.
- г. Контроль закупок и потребления, склады.
- д. Контроль закупок крупного оборудования и его использование.

**9. Информационная служба, PR (паблик рилейшнз), реклама, объявления.**

- а. Содержание сайта компании и его заполнение.
- б. Электронная платформа для удобного и качественного информирования жителей относительно заказов, выполнения услуг и заявок, текущих объявлений.
- в. Содержание и обслуживание информационного центра для принятия заказов (единый номер, колл-центр).
- г. Ежеквартальная газета.
- д. Доски объявлений.

**10. Бухгалтерия.**

- а. Начисления, работа с должниками.
- б. Платежи, расчёты с поставщиками.
- в. Заработная плата, штатный учёт.
- г. Планирование и финансовый контроль, банки.
- д. Доклады и отчёты.
- е. Контроль платежей и действия, связанные с дебиторской задолженностью.

**11. Внутренний контроль и внешние проверки.**

- а. Налоговые органы и налоговая инспекция.
- б. Работа с органами, контролирующими оплату труда сотрудников и рабочих.
- в. ОБЭП, антимонопольный комитет.
- г. Департамент экономики и инвестиций — управление ценовой политикой (согласование тарифов с муниципалитетом).
- д. Электрическая компания — лицензии.
- е. Газовая компания — лицензии.
- ж. Водоканал — лицензии, паспорт водного хозяйства, качество сточных вод.
- з. Внутренний контроль, аудиторская фирма.

**12. Ввод в эксплуатацию новых домов, новые жители.**

- а. Приёмка новых объектов.
- б. Встреча, обучение и сопровождение новых жителей.
- в. Подготовка и подписание контрактов.
- г. Согласование проектов на ремонт.
- д. Сопровождение процесса ремонтов и подключения к домовым сетям.
- е. Информационное сопровождение и статистика.

### **13. Дополнительные услуги.**

- а. Выбор партнёров для дополнительных услуг.
- б. Заключение договоров и переговоры по условиям сотрудничества.
- в. Маркетинг и реклама.
- г. Колл-центр — единый номер.
- д. Услуги по проектированию и технадзору за ремонтами.
- е. Полный дизайн — проект квартиры или помещения.
- ж. Бытовые услуги для жильцов.

### **14. Безопасность, охрана, консьержи, страховка.**

- а. Дисциплина и порядок в комплексе.
- б. Контролируемая система охраны.
- в. Служба консьержей.
- г. Диспетчерская, служба диспетчеров.
- д. Страхование ответственности перед третьими лицами.
- е. Страхование имущества от стихийных бедствий.
- ж. Страхование инфраструктуры (аварийные ситуации, ремонтный фонд).

### **15. Юридическое сопровождение.**

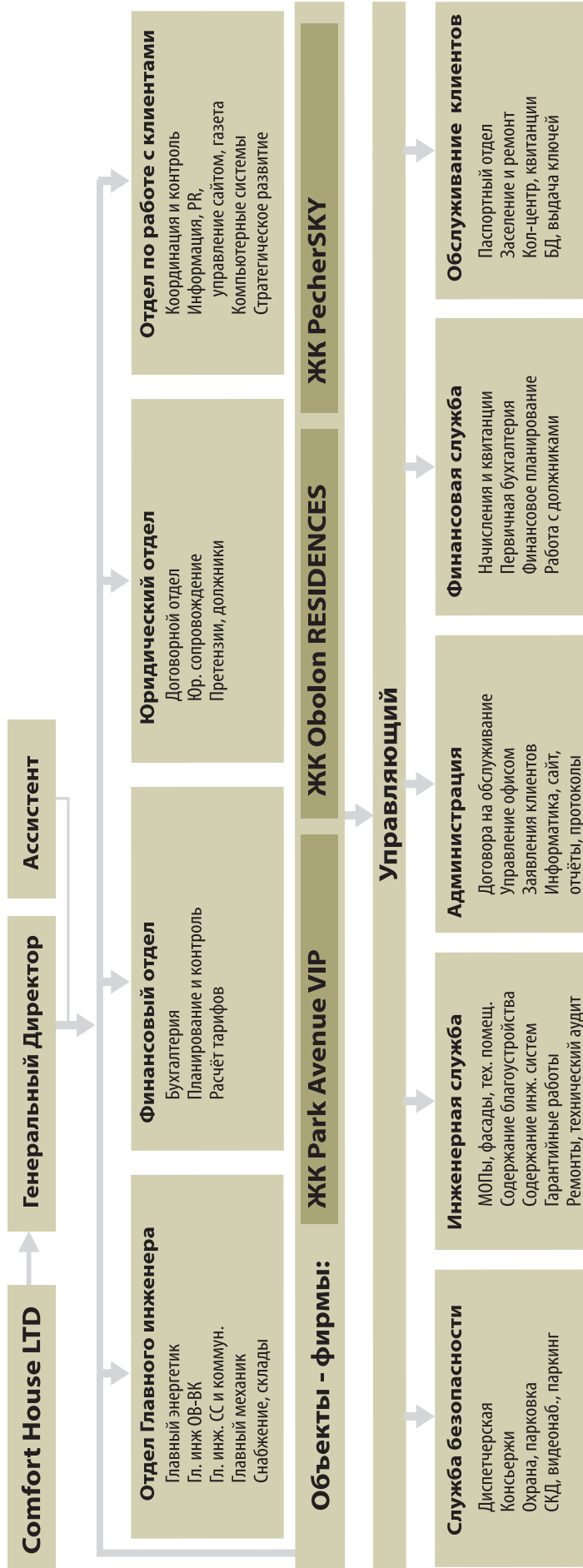
- а. Контракты с собственниками имущества (квартиры, стоянки, офисы).
- б. Контракты с застройщиком передачи на баланс.
- в. Контракты с юрлицами.
- г. Контракты с арендаторами.
- д. Судебные и юридические разбирательства с должниками.
- е. Юридическая защита при судебных разбирательствах.

### **16. Внутренние и внешние отчёты и принятие решений.**

- а. Согласно списку — около 25-ти различных отчётов: еженедельные, ежемесячные, ежеквартальные, полугодовые, ежегодные — **смотри раздел «Отчёты».**
- б. Ежедневные утренние заседания (планёрки) с использованием данных системы Web Management.
- в. Совещания с руководителями служб (ИТР) — еженедельные.
- г. Встречи и совещания с консультантами.
- э. Встречи для обучения и повышения квалификации.
- е. Совет Директоров — раз в 2 недели.



### 1.3. Структура Управляющей компании «Комфортна Оселя»



#### ТЕХНИЧЕСКИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ COMFORT HOUSE:

#### 1. Инженерные системы и оборудование в обслуживании

- а. Система отопления**  
I. Система отопления  
II. Котельные  
III. ИТП
- б. Система ВК**  
I. Водомерный узел  
II. Водоподготовка  
III. Сети: вода, канализация, дренаж, стоки  
IV. Насосные станции
- с. Система ЭО**  
I. ТП (в т.ч. РУ-10, РУ-0,4)  
II. ГРЩ  
III. Сети  
IV. Электрооборудование (щиты)
- д. Вентиляция**  
I. Оборудование (в т.ч. решетки)  
II. Каналы воздуховодов  
III. Изоляция

- е. Кондиционирование**  
I. Оборудование  
II. Магистраль
- ф. Подъемное оборудование**  
I. Лифты  
II. Эскалаторы  
III. Паркинг-склад  
IV. Альпинисты (мойка фасадов)

- г. Слаботочные сети**  
I. Видеонаблюдение  
II. Диспетчеризация  
III. Телефонизация и радиотелефония  
IV. Локальная вычислительная сеть  
V. Проводное оповещение  
VI. Структурированная кабельная система  
VII. Охранная сигнализация  
VIII. Контроль доступа  
IX. IP-телевидение, телефонизация, интернет

- h. Системы противопожарной защиты**  
I. Система пожарной сигнализации  
II. Система оповещения о пожаре  
III. Система диспетчеризации систем противопожарной защиты  
IV. Система порошкового и газового пожаротушения  
V. Система автоматического водяного пожаротушения  
VI. Система внутреннего противопожарного водопровода  
VII. Система концентрации загазованности  
VIII. Система противодымной защиты

#### 2. Хозяйственно-бытовое подразделение

- а. Консьерж-служба (дормен, парковщик)  
б. Ремонтные бригады

- с. Клининг МОПов (+паркинг)  
д. Клининг квартир (услуга)

- е. Дворники  
ф. Сортировальщики мусора

- г. Ландшафтники  
h. Мойка и ремонт фасадов

#### 3. Охрана

- а. Диспетчерская, контроль доступа  
б. Команда быстрого реагирования  
с. Посты охраны, парковка

## 1.4. Перечень услуг

«Комфортна Оселя» — одна из немногих управляющих компаний (УК) в Украине, услуги которой (табл. 1, 2) отвечают западным стандартам и их перечень охватывает полный спектр вопросов по управлению строительством и недвижимостью на всех стадиях реализации проекта.

### Частичный перечень оказываемых услуг:

- Обеспечение безопасности.
- Организация работы службы приёма посетителей.
- Благоустройство, озеленение.
- Осуществление круглосуточного дежурства службы технического обслуживания и эксплуатации.
- Планово-профилактическое обслуживание.
- Устранение аварийных ситуаций.
- Подготовка, заключение и перезаключение договоров на коммунальные услуги.
- Комплексная уборка.
- Круглосуточная служба бытового сервиса.
- Административные функции.
- Взаимодействие с городскими и государственными органами власти.
- Финансовое планирование.

**Дополнительные услуги и преимущества.** Компания «Комфортна Оселя» предоставляет не только стандартные услуги, обеспечением которых обычно занимается ЖЭК. Преимущество жителей наших жилищных комплексов (ЖК) в том, что, оплачивая тариф жилищно-коммунальных услуг для населения, владельцы квартир получают дополнительный пакет услуг, предоставляемый эксплуатационной компанией.

Служба Компании «Комфортна Оселя» занимается переоборудованием и ремонтом, осуществляет технадзор за общественными помещениями комплекса, обеспечивает круглосуточную и комплексную охрану территории и работу службы консьержей в жилых зданиях комплекса, организует оборудование пунктов приёма мусора, где предусмотрена его сортировка.

Компания берёт на себя обслуживание, охрану и контроль доступа как наружных, так и подземных парковок для авто, стоянок детских колясок и велосипедов. Благодаря наличию собственной технической поддержки, жилищный комплекс предоставляет своим жильцам наиболее комфортные условия проживания.

**«Комфортна Оселя» — это комплексное управление строительством и эксплуатацией объектов недвижимости и качественное профессиональное предоставление большого спектра услуг как застройщику, так и жителям.**

Таблица 1. Перечень услуг, предоставляемых Управляющей компанией «Комфортна Оселя»

List of Mandatory Services / Перечень обязательных услуг	Frequency of provision / Периодичность предоставления
Cleaning of internal house territory / Уборка внутридомовой территории	3 times a week / 3 раза в неделю
Cleaning of surrounding house territory and playgrounds / Уборка придомовых территорий и детских площадок	Daily / Ежедневно
Garbage disposal / Вывоз мусора	Daily / Ежедневно
Cleaning of basements, parking, technical and back facilities / Уборка подвалов, паркинга, технических и подсобных помещений	2 times a week / 2 раза в неделю
Technical maintenance of elevators / Техническое обслуживание лифтов	According to regulation of specialized agency / Согласно с регламентом, специализированной организацией
Maintenance of scheduling systems / Обслуживание систем диспетчеризации	According to regulation of specialized agency / Согласно с регламентом, специализированной организацией
Technical maintenance of internal house heating-, water-supply, drainage and overflow sewerage systems / Техническое обслуживание внутридомовых систем тепло- и водоснабжения, водоотвода и сливной канализации	According to regulation of specialized agency / Согласно с регламентом, специализированной организацией
Disinfestation / Дератизация	1 time a month / 1 раз в месяц
Disinsection / Дезинсекция	1 time a month / 1 раз в месяц
Technical maintenance of smoke and ventilation channels / Обслуживание дымовентиляционных каналов	1 time per year / 1 раз в год

Продолжение табл. 1

List of Mandatory Services / Перечень обязательных услуг	Frequency of provision / Периодичность предоставления
Technical maintenance of fire safety and smoke removal systems / Техническое обслуживание систем противопожарной автоматики и дымоудаления	2 times per year / 2 раза в год
Servicing of construct elements, engineering systems and devices of houses and elements of external accomplishment located at the surrounding house territory / Текущий ремонт конструктивных элементов, инженерных систем и технических устройств домов и элементов внешнего благоустройства, расположенных на придомовой территории	On the request / По требованию
Servicing of sports ground equipment / Ремонт оборудования спортивных площадок	On the request / По требованию
Servicing of playground equipment / Ремонт оборудования детских площадок	On the request / По требованию
Servicing of maintenance facilities equipment / Ремонт оборудования хозяйственных площадок	According to technical conditions, but not less than 2 times per year / В зависимости от технического состояния, но не реже 2 раз в год
Watering of territory and green plantations / Полив территории и зелёных насаждений	During warm season 2 times a day if precipitates are absent / В тёплый период времени при отсутствии осадков — 2 раза в день
Preparation of houses for exploitation during autumn and winter seasons / Подготовка жилых домов к эксплуатации в осенне-зимний период	2 times per year / 2 раза в год
Cleaning and removing snow / Уборка и вывоз снега	At discretion during cold season and weather conditions / В холодный период, по усмотрению и погодным условиям
Maintenance of houses` number plates / Контроль состояния и ремонт номерных знаков домов	1 time per 2 years / Раз в два года

Окончание табл. 1

List of Mandatory Services / Перечень обязательных услуг	Frequency of provision / Периодичность предоставления
Cleaning of mud boxes of sewerage systems / Очистка грязеотстойников сливной канализации	1 time a month / 1 раз в месяц
Lighting of public accommodations, basements, water-pumping systems Освещение мест общего пользования, подвалов, систем подкачивания воды	Constantly / Постоянно
Elevators` power supply / Энергоснабжение для лифтов	Constantly / Постоянно
Examination and cleaning of sewerage systems / Обследование и очистка канализации	If necessary, but not less than 1 time a month / По потребности, но не реже одного раза в месяц
Examination of drainage pits of heating and water-supply systems / Обследование дренажных колодцев системы тепло- и водоснабжения	Not less than 1 time a week / Не реже одного раза в неделю
Periodical verification, maintenance and servicing (including dismantling, transportation and assembling after verification) flat`s water and heat counters / Периодическая поверка, обслуживание и ремонт (в том числе демонтаж, транспортировка и монтаж после поверки) квартирных средств учёта воды и тепловой энергии	1 time per 2 years / Раз в два года
Maintenance of green plantations, flower-beds, lawns / Уход за зелёными насаждениями, клумбами, газонами	The whole year (under agreement with specialized agency) Круглый год (по договору со специализированной организацией)
Servicing of automatic watering system of green plantations / Обслуживание системы автоматического полива зелёных насаждений	The whole year / Круглый год

**Таблица 2. Перечень обязательных дополнительных услуг, предоставляемых Управляющей компанией «Комфортна Оселя»**

<b>List of Mandatory Additional Services / (included into mandatory payment of dwellers, but are not part of tariff for housing and communal services)</b> <b>Перечень обязательных дополнительных услуг, которые входят в обязательную оплату жителями, но не являются частью тарифа ЖКХ</b>
Security / Охрана территории
Concierge services / Содержание консьержей
Maintenance of additional buildings and facilities / Содержание дополнительных сооружений и площадей
Sorting of garbage, maintenance of garbage receiving point / Сортировка мусора, содержание пункта приёма мусора
Servicing and remodeling of public accommodations, engineering supervision / Ремонт и переоборудование помещений комплекса для общего пользования, технадзор
Installation, maintenance and protection of places for storing baby carriage and bicycles / Установка, обслуживание и охрана стоянок детских колясок и велосипедов
Servicing of intercom system / Обслуживание системы домофонов
Servicing of terrestrial and satellite TV / Обслуживание систем эфирного и спутникового телевидения

## 1.5. Виды деятельности Компании «Комфортна оселя»

### 1. Инженерные системы и оборудование в обслуживании.

#### *а. Система отопления:*

- I. Теплосети наружные и внутридомовые;
- II. Котельная;
- III. ИТП;
- IV. Этажные гребёнки, балансировочные клапаны, узлы учёта.

***b. Система ВК:***

- I. Водомерный узел;
- II. Водоподготовка;
- III. Сети наружные и внутридомовые, квартирная разводка, распределительные щиты.

***c. Система ЭО:***

- I. ТП (в т.ч. РУ-10, РУ-0,4);
- II. ГРЩ;
- III. Сети наружные и внутридомовые;
- IV. Электрооборудование (щиты);
- V. Освещение наружное и подсветка.

***d. Вентиляция:***

- I. Оборудование (в т.ч. вент. установки);
- II. Каналы воздухопроводов;
- III. Изоляция, решётки, клапана.

***e. Кондиционирование:***

- I. Оборудование;
- II. Магистраль.

***f. Подъемное оборудование:***

- I. Лифты;
- II. Траволаторы;
- III. Эскалаторы;
- IV. Паркинг-склад;
- V. Мойка фасадов.

***g. Слаботочные сети:***

- I. Видеонаблюдение;
- II. Диспетчеризация;
- III. Телефонизация и радиофикация;
- IV. Локальная вычислительная сеть;
- V. Проводное оповещение;
- VI. Структурированная кабельная система;
- VII. Охранная сигнализация;
- VIII. Контроль доступа;
- IX. IP-телевидение, телефонизация, интернет.

***h. Системы противопожарной защиты:***

- I. Система пожарной сигнализации;

- II. Система оповещения о пожаре;
- III. Система диспетчеризации систем противопожарной защиты;
- IV. Система порошкового пожаротушения;
- V. Система газового пожаротушения;
- VI. Система порошкового и газового пожаротушения;
- VII. Система автоматического водяного пожаротушения;
- VIII. Система внутреннего противопожарного водопровода;
- IX. Система контроля концентрации загазованности;
- X. Система противодымной защиты.

## **2. Хозяйственно-бытовое подразделение.**

- a. Консьерж-служба (дормен, парковщик).*
- b. Ремонтная бригада.*
- c. Клининг МОПов (+паркинги).*
- d. Клининг квартир (услуга).*
- e. Дворники.*
- f. Сортировальщики мусора.*
- g. Ландшафтники.*
- h. Мойка фасадов.*

## **3. Организационно-административное подразделение.**

- a. Администрация.*
- b. Финансово-экономический отдел (финансист, экономист, юрист).*
- c. Паспортист.*

## **4. Клубное подразделение.**

- a. СПА, фитнес (сквош).*
- b. Детский клуб.*
- c. Клуб жителей Комплекса.*
- d. Лаунж зоны.*

## **5. Охрана.**

- a. Диспетчерская.*
- b. Команда быстрого реагирования.*
- c. Посты охраны.*



## **2. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА, УПРАВЛЯЮЩЕГО ЖИЛЫМ КОМПЛЕКСОМ**

### **2.1. Управляющий**

Управляющий организационно и функционально подчиняется Генеральному директору или, в случае партнёрского управления комплексом, Совету учредителей.

#### **2.1.1. Основные функции Управляющего**

- Содержание жилого комплекса, нежилых и встроенных помещений в соответствии с нормами жилищного законодательства и стандартами Компании «Комфортна Оселя» (или договорных обязательств).
- Планирование, контроль и анализ деятельности персонала на объекте.
- Организация и контроль выполнения заявок от жителей или собственников помещений. Работа с жителями, собственниками или арендаторами (ответы на жалобы и заявления, приёмы жителей).
- Координация работы со службой главного инженера, отделом гарантийного ремонта, подрядчиками. Контроль над выполнением договорных обязательств подрядными организациями и поставщиками.
- Работа с клиентами по снижению дебиторской задолженности. Подготовка и организация общих собраний собственников (партнёров).

#### **2.1.2. Стандарты работы Управляющего**

- График работы Управляющего — с понедельника по пятницу, с 09.00 до 18.00 часов, два раза в неделю до 20.00 часов (минимум).
- Управляющий, закреплённый за жилым комплексом, ведёт приём клиентов не менее трёх раз в неделю. Обязателен, как минимум, один утренний приём (с 10.00 до 13.00 часов) и не менее двух приёмов в вечерние часы (с 17.00 до 20.00 часов). Часы работы управляющего и приёма клиентов (жителей) указываются на информационной табличке, размещённой на входных дверях офиса Управляющей компании.
- Результаты своей работы Управляющий фиксирует заполнением «Чек-листа» по прилагаемой ниже форме, в которой отражены основные задачи, входящие в зону его ответственности по обслуживанию ЖКХ. **Также Управляющий предоставляет месячные, квартальные и годовой отчёты в установленном формате.**

**ЧЕК-ЛИСТ Управляющего**

Объект \_\_\_\_\_

N п\п	Вид деятельности	Периодичность
1	Контроль сроков по ответам на письменные обращения жителей	2 раза в неделю
2	Своевременность информирования жителей	Ежедневно
3	Работа с должниками, контроль задолженности объекта, проверка результатов претензионной работы	2 раза в неделю
4	Проведение осмотров ЖКХ:	
	состояние инженерных систем (вентиляция, теплоснабжение, водоснабжение)	1 раз в неделю
	осмотр МОП	1 раз в 2 недели
	осмотр кровли	1 раз в 2 недели
	осмотр подвалов	1 раз в 2 недели
	осмотр фасада ЖКХ	1 раз в 2 недели
	осмотр благоустройства ЖКХ (территория, озеленение, детские площадки)	1 раз в неделю
5	Контроль безопасной эксплуатации лифтов	Ежедневно
	Проверка внешнего состояния лифта (плафоны, кнопки, стены)	1 раз в неделю
6	Организация охраны труда и техники безопасности:	
	проверка соблюдения правил пожарной безопасности	Ежедневно
	проверка соблюдения правил техники безопасности на рабочем месте	Ежедневно
	проверка исправности и наличия оборудования (наличие пожарных рукавов)	1 раз в 2 недели
7	Материально-техническое обеспечение объекта:	
	проверка наличия и исправности оборудования	1 раз в неделю
	спецодежда	1 раз в неделю
	инструменты	1 раз в неделю
8	Обеспечение безопасного проживания:	
	контроль работы службы охраны	Ежедневно
	контроль наличия и исправности оборудования систем видеонаблюдения	Ежедневно
	соблюдение правил пожарной безопасности в ЖКХ	Ежедневно
9	Контроль выполнения работ на объекте, осуществляемых подрядными организациями	Ежедневно

N п\п	Вид деятельности	Периодичность
10	Диспетчерская служба:	
	инструктаж и тренинг персонала	Ежедневно
	контроль приёма и передачи заявок	Ежедневно
	контроль передачи смен	Ежедневно
	проверка исправности и наличия оборудования, в том числе программного	2 раза в неделю
	исправность диспетчерского пульта	1 раз в 2 недели
11	Состояние документации на объекте:	
	проверка наличия необходимых журналов	1 раз в неделю
	проверка правильности ведения журналов (наличие подписей ответственных)	1 раз в неделю
	ведение журнала проверок надзорных и контролирурующих органов	Ежемесячно
12	Служба главного инженера:	
	контроль выполнения регламентных, плановых и аварийных работ	1 раз в неделю
	проверка ведения журналов выполнения регламентных работ (даты, сроки, подписи)	1 раз в неделю
13	Контроль актуальности размещённых на информационных стендах объявлений, отсутствия несанкционированной рекламной информации	Ежедневно

### **2.1.3. Проверка жилого комплекса с целью оценки уровня проживания и безопасности труда**

Компания «Комфортна Оселя» уделяет большое внимание качеству проживания и уровню безопасности клиентов, а также охране труда сотрудников.

Для обеспечения бесперебойной эксплуатации всех инженерных систем дома и безопасного проживания жителей в соответствии со стандартами, разработана форма — **«Уровень безопасности»**. Проверка исполнения мер по безопасности и охране труда на объектах осуществляется **1 раз в месяц** инженером по охране труда или управляющим.

Форма **«Уровень безопасности»** позволяет вести контроль состояния многоквартирного дома, своевременно устранять все проблемы, связанные с обеспечением безопасности проживания и труда.

Уровень безопасности на объекте \_\_\_\_\_

Адрес объекта: \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_

Наименование объекта: \_\_\_\_\_

**Замечания, внесённые в предыдущем обходе, устранены и устранение заверено подписью.**

**В этой графе вписать порядковый номер пункта, имеющего недостаток, а на обратной стороне листа под этим номером записать замечание.**

ОБЪЕКТЫ ДЛЯ ЗАМЕЧАНИЙ	ПРАВИЛЬНО	ВСЕГО	НЕПРАВИЛЬНО	ВСЕГО	ИСПРАВИТЬ
1	2	3	4	5	6
<b>1. Лестницы, крыльца, пандусы:</b>					
Состояние ступеней лестниц подъездов, МОП, подвалов					
Исправность перил					
<b>2. Машины и приспособления:</b>					
Ручной и электроинструмент					
Моечные и другие механизмы					
Лифты — наличие паспортов, технического освидетельствования состояния (нормы)					
Высота нахождения лифтовой кабины над полом					
Расстояние лифтовой кабины до пола здания					
Потолок, освещение кабины лифта					
Состояние кнопок лифта					
Правила пользования лифтом в кабине					
<b>3. Предохранение от падения:</b>					
Скользкий пол					
Обработка территории противогололёдными средствами					
Наличие ограждения опасных зон					
Люки на территории					
Земляные работы					

*Продолжение формы «Уровень безопасности»*

1	2	3	4	5	6
<b>4. Процесс работы:</b>					
Использование средств индивидуальной защиты					
Наличие спец. одежды					
<b>5. Электричество и освещение:</b>					
Освещение рабочих мест					
Освещение проходов, лестниц, МОП, подвалов					
Электрощиты 16 А и более					
Электрические кабели, удлинители					
Электрические нагревательные приборы					
<b>6. Пожарная безопасность:</b>					
Исправность и комплектация пожарных кранов (рукавов)					
Огнетушители					
Эвакуационные выходы					
Индивидуальные спасательные устройства, точки их крепления					
Система АППЗ					
Запрет курения в МОП					
<b>7. Порядок и уборка мусора:</b>					
Чистота, порядок и незагромождённость проходов, МОП, подвалов					
Помещения для персонала					
Контейнеры для отходов					
Организация вывоза контейнеров					
<b>8. Наличие документации:</b>					
Инструкции по действиям при пожаре — журнал инструктажа по пожарной безопасности					
Журнал регистрации инструктажа по технике безопасности на рабочем месте					
Информационные доски					

*Продолжение формы «Уровень безопасности»*

**Уровень безопасности % = П/П+Н × 100**

<b>Правильно,</b>	<b>Неправильно,</b>	<b>%</b>
<b>Итого:</b>	<b>Итого:</b>	

№ объекта : \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_

№ исправляемого п.	ОБНАРУЖЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ	ОТВ. ЛИЦО	ДАТА ИСПР.	ПОДПИСЬ

**Управляющий жилым комплексом** \_\_\_\_\_

## 2.2. ИТР по содержанию домов и придомовой территории (обслуживанию)

**Инженер по обслуживанию** организационно и функционально подчиняется Управляющему жилым комплексом.

### 2.2.1. Функции Инженера по обслуживанию

N п\п	Вид деятельности	Периодичность (минимальная)
1	Контроль уборки в МОП и на придомовой территории	Ежедневно
2	Контроль состояния паркинга, выполнение уборки	Ежедневно
3	Организация и контроль вывоза строительного и бытового мусора	Ежедневно
4	Работа с должниками, контроль задолженности объекта	По требованию
5	Проверка результатов претензионной работы	1 раз в неделю
6	Контроль приёма и выполнения заявок по гарантийному ремонту	3 раза в неделю
7	Проведение осмотров квартир по заявкам жителей, составление актов	В течение 1 дня
8	Контроль и обновление информации на стендах	Ежедневно

*Продолжение таблицы*

N п/п	Вид деятельности	Периодичность (минимальная)
9	Контроль сроков выполнения текущих заявок, в том числе и по лифтам	Ежедневно
10	Обеспечение безопасного проживания:	
	контроль работы службы охраны	Ежедневно
	контроль работоспособности системы видеонаблюдения	Ежедневно
11	Контроль работы диспетчерской службы	Ежедневно
	проверка заполнения журналов	Ежедневно
	проверка передачи смен	Ежедневно
	проведение бесед с персоналом по взаимодействию с клиентами	1 раз в неделю
12	Подготовка и выдача схем инженерных систем	По заявлениям
13	Консультации клиентов по вопросам:	
	перепланировки	1 раз в неделю
	установки кондиционеров	1 раз в неделю
14	Контроль выполнения регламентных работ сервисной службой	Ежедневно
15	Контроль состояния инженерных систем, оборудования	Ежедневно

### **2.2.2. Стандарты санитарного содержания, уборки МОП и придомовой территории**

Уборка мест общего пользования и придомовой территории осуществляется силами рабочего персонала эксплуатирующей компании.

Стандарты работы уборщиц и дворников определяются следующими параметрами:

- **Влажное подметание и уборка полов** — протирка увлажнённым mopом из микроволокна (насадка) поверхности пола. Mop предварительно подготавливается в стиральной машине или вручную. Данная насадка регулярно меняется по мере необходимости. Критерии качественно убранной поверхности: отсутствие скопления грязи, пыли, пуха, или мусора на полу, под коврикками, в углах, на плинтусах, а также отсутствие волокон протирочного материала, разводов.
- **Мытье полов** — протирка поверхности пола мокрым mopом из микроволокна. Mop предварительно подготавливается в стиральной машине или вручную. Производится оттирание въевшейся грязи, устранение посторонних предметов (жевательная резинка, краска, пластилин и т. д.) и удаление трудно выводимых пятен, а также протирка поверхности досуха с помощью отжатой тряпки. Критерии качественно убранной поверхности: отсутствие грязи, пыли, пуха и прочих твёрдых частиц в труднодоступных местах, пятен

и разводов, оставляемых mopом, чрезмерной сырости, мутности и потери блеска полов, которые не должны быть скользкими после высыхания.

- **Влажная протирка поверхностей** — протирка влажной салфеткой из микроволокна поверхности стен, плафонов и других предметов в МОП. Салфетка предварительно подготавливается в стиральной машине или вручную. Салфетка регулярно меняется по мере загрязнения. Результат: отсутствие пыли и пятен на поверхностях. Отсутствие пятен, разводов от влажной салфетки на зеркалах и стеклянных поверхностях.
- **Уборка лифтов.** Результат: отсутствие пятен, надписей, разводов, пыли на полу, стенах, дверях и плафонах лифта. Блестящая поверхность.
- **Уборка придомовой территории (зимой).** Результат: отсутствие мусора на дорожках и газонах. Дорожки посыпаны специальной гравийной крошкой («отсев»). Нет наледей. Уборка снега осуществляется при высоте снега 1 см и более.
- **Уборка придомовой территории (летом):** отсутствие мусора, песка на дорожках. Уборка газонов. Выкашивание травы более 8 см до уровня 4—5 см. Полив газонов, кустов и деревьев в соответствии с выставленными параметрами в системе автоматического полива.
- График уборки вывешивать на информационные доски в подъезде дома.
- После проведенной уборки техник или управляющий проверяет качество уборки и подписывает график. Данные графики являются основанием для оплаты выполненных работ в дополнительное время.
- Все сотрудники выполняют уборку только в специальной одежде.

## 2.3. Консьержная и Диспетчерская службы

Для обеспечения безопасного и комфортного проживания в жилых комплексах создана круглосуточная консьержная служба с единым номером телефона.

Работа консьержа-диспетчера поддерживается наличием всего необходимого оборудования, обеспечен доступ к телефонной, к мобильной связи и интернет-ресурсу.

### 2.3.1. Функции консьерж-диспетчерской службы

- Круглосуточный мониторинг работы инженерных систем. Вызов аварийных служб при необходимости.
- Приём эксплуатационных, гарантийных и платных заявок, передача в соответствующую службу.
- Своевременное информирование жителей комплекса по вопросам, связанным с содержанием и обслуживанием дома.

Диспетчерская служба работает по приему заявок от жителей комплекса в специально разработанной программе Comfort House Web-CRM.

Для обслуживания дома используется программа по диспетчеризации инженерных систем Web-Monitoring, программа АППЗ (автоматической противопожарной защиты), а также



специализированная программа Web Management по мониторингу, планированию и выполнению всех аварийных и планово-регламентных работ.

Действия консьержа и диспетчера в различных ситуациях описаны в «**Алгоритме работы диспетчера**», утвержденном начальником службы и управляющим.

### **2.3.2. Стандарты работы консьерж-диспетчерской службы**

Консьержи и диспетчеры работают круглосуточно. Кроме этого, для посетителей возможен прямой контакт с менеджером по приёму заявок в офисе управляющей компании с 09.00 до 18.00 в будние дни. В выходные дни и в будни с 18.00 до 09.00 заявки принимаются по телефону или по электронной почте.

При возникновении экстренных ситуаций, в любое время, следует обращаться к консьержу жилого комплекса.

- Консьерж-диспетчер обязан принять и передать заявку с помощью программы по обработке заявок в соответствующую службу в течение своей рабочей смены. Каждая заявка регистрируется в специальном журнале, номер заявки сообщается клиенту.
- В случае приёма заявок по телефону диспетчер должен чётко назвать своё имя и фамилию, после приёма повторить и получить подтверждение о том, что заявка оформлена правильно.
- В случаях невозможности отправить заявку, невыполнения заявки или получения повторной заявки, диспетчер обязан немедленно проинформировать управляющего или соответствующего инженера.
- Консьерж-диспетчер обязан соблюдать правила и нормы вежливого общения и внимательного отношения к клиентам, не повышать голос, прикладывать все усилия для разрешения конфликтной ситуации, если она возникает.
- Сотрудники диспетчерской службы проходят обязательное регулярное обучение для совершенствования коммуникативных навыков и повышения уровня компьютерной грамотности.
- Все разговоры с клиентами записываются, 1 раз в неделю прослушиваются, 1 раз в месяц проводятся беседы с целью усовершенствования процессов общения с клиентами.
- Сотрудники диспетчерской службы должны быть одеты в фирменную одежду в соответствии с сезоном.

### **3. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ АДМИНИСТРАЦИИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ**

#### **3.1. Администрация**

##### ***Функции администрации***

- Планирование, анализ и контроль деятельности всех подразделений и служб УК.
- Обеспечение подразделений и служб УК необходимыми ресурсами для выполнения своих функций в соответствии с законодательством и настоящими стандартами.
- Рассмотрение письменных обращений жителей жилых комплексов и владельцев или арендаторов коммерческих площадей и предоставление ответов.
- Взаимодействие с отделами главного офиса «Комфортна Оселя» (руководство, служба Главного инженера, отдел по работе с клиентами, юридический отдел, информационные системы, финансовый отдел).
- Взаимодействие с отделами застройщика (руководство, отдел продаж/перепланировки, отдел гарантийных работ, юридический отдел, информационные системы, финансовый отдел).
- Взаимодействие с государственными и надзорными органами по вопросам эксплуатации жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ).
- Подготовка отчётов о хозяйственно-финансовой деятельности УК для предоставления заинтересованным сторонам.
- Планирование и организация обучения сотрудников управляющей компании.
- Поддержка информационного наполнения сайта УК «Комфортна оселя».
- Организация и проведение тендеров среди поставщиков товаров и услуг.

##### ***Стандарты работы администрации***

- Срок рассмотрения письменных обращений жителей и владельцев помещений и предоставления ответов на них не превышает 10 рабочих дней (в письменной форме с почтовой рассылкой).
- Срок ответа на обращения по электронной почте не превышает 3 рабочих дня.
- Размещение информации на сайте УК в разделе «Новости» — **не менее 1 раза в неделю**. Все запланированные отключения должны быть оповещены на сайте, на рекламных мониторах, на досках объявлений в местах, где проходят жильцы.
- Управляющий ЖК проводит приём жителей в соответствии с графиком на объектах как минимум 2 раза в неделю. Записаться на приём можно по телефону \_\_\_\_\_; по электронной почте \_\_\_\_\_ или на сайте \_\_\_\_\_.

#### **3.2. Паспортная служба**

Для повышения комфорта и экономии времени жителей комплексов Управляющей компанией организована паспортная служба, сотрудники которой ведут приёмы жителей в соответствии с графиками приёма, размещёнными на информационных досках и на сайте.

**Функции сотрудников паспортной службы**

- Взаимодействие с государственными органами по вопросам, связанным с выполнением функций паспортной службы.
- Услуги по регистрации жильцов в соответствии с действующим законодательством.
- Консультирование клиентов по вопросам оказания государственной услуги по регистрации и выдаче справок формы 2 и формы 3.
- Ведение баз данных (действующей и архивной) в электронном виде и на бумажных носителях, их актуализация.

**Стандарты работы паспортной службы**

- Своевременное и полное информирование жителей об установленных часах приёма и порядке оказания услуг.
- Обеспечение надлежащего хранения документации на объектах, ее сохранности и защиты от несанкционированного доступа.
- Соблюдение конфиденциальности в отношении персональных данных клиентов, обеспечение нераспространения данных клиентов.
- Обеспечение своевременного регистрирования клиентов в сроки, установленные действующим законодательством.
- Обеспечение надлежащей подготовки и своевременной выдачи справок формы 2 и формы 3.
- Организация надлежащего ведения и хранения документации клиентов по регистрации на объекте.

**Клиент компании имеет возможность обратиться за услугой (в приёмные часы) по регистрации в Паспортный стол в любом другом жилом комплексе (не только по месту проживания), обслуживаемом УК «Комфортна Оселя».**

**3.3. Дополнительные (платные) услуги**

- УК «Комфортна Оселя» оказывает комплекс дополнительных услуг для жителей на платной основе.
- Дополнительные услуги включают в себя сантехнические, электротехнические, общестроительные работы, услуги по проектированию перепланировок, инженерных систем, установки кондиционеров и т.д.
- Полный список оказываемых услуг и их стоимость размещён на сайте <http://comfort-house.com.ua/>, в диспетчерской и в офисе УК.
- Все услуги оказываются по договору об оказании платных услуг в соответствии с утверждённой Заказчиком сметой и графиком выполнения работ.
- Оплата производится Заказчиком на расчётный счёт Управляющей компании.

Управляющая компания постоянно расширяет спектр оказываемых дополнительных услуг в соответствии с пожеланиями собственников.

**Руководитель отдела по работе с клиентами**

Руководитель отдела по работе с клиентами организационно и функционально подчиняется управляющему Комплексом. Руководитель отдела по работе с клиентами принимает клиентов жилого комплекса и коммерческих площадей в офисе УК ежедневно, в рабочие дни — с 9:00 до 18:00; в выходные — 2 раза в месяц. Кроме этого как минимум 2 раза в месяц — в вечернее время и в субботу.

***Функции Руководителя отдела по работе с клиентами***

- Планирование деятельности отдела. Контроль работы персонала, который взаимодействует с клиентами (в том числе согласование информации для клиентов, ответов на письменные обращения).
- Обеспечение своевременного заключения необходимых договоров с жителями и собственниками нежилых помещений, паркинга и т.д. Контроль подготовки к заселению жилых домов.
- Контроль подготовки и проведение общих собраний собственников жилых домов.
- Контроль состояния объектов, находящихся в управлении УК.
- Взаимодействие с государственными органами, участие в проверках контролирующих органов.
- Разрешение конфликтных ситуаций с клиентами, ведение переговоров с инициативными группами.
- Взаимодействие с другими подразделениями по вопросам эксплуатации жилых домов. Анализ отчётов о работе отдела, разработка предложений по усовершенствованию эффективности деятельности УК.
- Организация обучения сотрудников отдела.
- Организация материального обеспечения отдела для работы на объектах. Организация приёма на работу в отдел новых сотрудников.
- Контроль соблюдения сотрудниками отдела общих требований, предъявляемых к ним в соответствии с утверждёнными стандартами.

**Управляющий заселением**

Управляющий заселением организационно и функционально подчиняется Руководителю отдела по работе с клиентами.

***Функции Управляющего заселением***

- Подготовка документов для клиентов (договор управления, памятки и т.д.).
- Подготовка договоров и дополнительных соглашений на обслуживание заселяемого комплекса.
- Подготовка рабочего места для заселения, обеспечение материального оснащения в соответствии со стандартами УК. Подготовка информационно-рекламной продукции для клиентов.
- Организация выдачи электронных ключей, дополнительного оборудования.
- Работа с клиентами (разъяснение сути положений всех предлагаемых к подписанию

документов, назначения целевых взносов и/или авансовых платежей, взимаемых при заселении).

- Приём документации для проведения ремонта, координация согласования проекта, сопровождение процесса временного и постоянного подключения квартир к домовым сетям.

Действия Управляющего заселением при подготовке объекта описаны в **«Регламенте подготовки к заселению»**, утвержденном Генеральным директором УК «Комфортна Оселя».

### ***Стандарты работы Управляющего заселением***

- Внимательное отношение к Клиенту, корректный, вежливый стиль общения в соответствии с нормами деловой этики УК.
- Обеспечение надлежащего хранения документации и ключей.
- Соблюдение конфиденциальности в отношении персональных данных клиентов, обеспечение нераспространения данных клиентов.
- Чёткое соблюдение часов приёма клиентов, работа до последнего клиента.

## **4. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ГЛАВНОГО ИНЖЕНЕРА**

### **4.1. Общие положения**

Для достижения общих целей и решения поставленных задач в Управляющей компании «Комфортна Оселя» сформирована служба главного инженера. В состав службы входят специалисты высшей категории и квалификации по каждому из инженерных направлений: общестроительные работы, системы электроснабжения, сантехническое и канализационное оборудование, слаботочные сети, лифтовое оборудование, вентиляционное оборудование, коммуникационные системы, контрольно-измерительные приборы и узлы учёта.

Все инженеры регулярно проходят обучение по программам повышения квалификации, охраны труда, получения соответствующих допусков и сертификатов. Общее руководство службой осуществляет Главный инженер.

#### **Цели:**

- **Обеспечение устойчивости и надёжности функционирования инженерной инфраструктуры.**
- **Увеличение безаварийного срока эксплуатации инженерной инфраструктуры и элементов конструкций, снижение эксплуатационных расходов.**
- **Оптимизация и экономия энергозатрат.**
- **Повышение качества обслуживания клиентов при выполнении заявок.**
- **Повышение безопасности и комфорта проживания клиентов.**

#### **Задачи:**

- Приёмка инженерных систем и оборудования, строительных конструкций и элементов в эксплуатацию.
- Мониторинг технического состояния инженерной инфраструктуры и строительных конструкций.
- Планово-предупредительные работы по обслуживанию инженерной инфраструктуры, строительных конструкций и их элементов.
- Подготовительные работы к сезонной эксплуатации.
- Текущее обслуживание наружных сетей и внутридомовых инженерных систем.
- Тепло- и электроснабжение, газоснабжение, водопровод и канализация, вентиляция и кондиционирование, лифты, пожарная сигнализация и др.
- Аварийное обслуживание инженерной инфраструктуры, строительных конструкций их элементов.
- Выполнение законодательных и нормативных актов по эксплуатации, ведение технической документации объекта.
- Заключение договоров энерго-, водо- и газоснабжения.
- Учёт энергоресурсов. Представление интересов собственника перед поставщиками энергоресурсов и коммунальных услуг.

- Обеспечение процесса эксплуатации жилого комплекса оборудованием и расходными материалами.
- Организация гарантийного обслуживания инженерных систем, технического оборудования, внутриквартирного оборудования, а также строительных конструкций и их элементов.
- Выполнение работ по устным и письменным обращениям клиентов.
- Работа по согласованию проектов ремонта и перепланировок. Выдача технических условий для проектирования.
- Оказание клиентам дополнительных платных услуг.

## 4.2. Стандарты эксплуатации инженерных систем

Общими принципами стандарта технического обслуживания инженерных систем ЖКХ являются:

- безаварийное функционирование всех инженерных систем;
- соблюдение обязательных требований безопасности для жизни и здоровья людей, охрана окружающей среды;
- обеспечение комплексного подхода — от выявления причин возникших неполадок до исправления и внесения необходимых корректировок в проектную документацию;
- для инженерных систем принята **система планово-предупредительных осмотров** (регламентов) и обслуживаний, а также **планово-предупредительных ремонтов** (ППР), включающая планирование, подготовку и выполнение определённых видов технического обслуживания и ремонтов с заданной последовательностью и периодичностью;
- все сотрудники службы главного инженера должны иметь фирменную рабочую одежду. При посещении квартир сотрудники обязаны надевать одноразовые бахилы.

**Стандарты технического обслуживания инженерных систем включают:**

### ***Стандарты проведения регламентных работ***

- Регламентные работы осуществляются специалистом в соответствии с графиком регламентных работ, разработанным для каждого вида оборудования.
- График и журнал выполнения регламентных работ хранится на объекте.
- Контроль за выполнением регламентных работ осуществляет инженер по направлению.
- О выполнении регламентных работ делается отметка в журнале и ставится подпись ответственного специалиста.
- Параллельно все описания и данные заносятся в систему WEB Management, которая помогает специалистам в планировании и оптимальном контроле выполнения всех регламентных работ (смотри раздел: **Система WEB Management**).

### ***Стандарты проведения работ по текущему ремонту***

- Работы по текущему ремонту осуществляются специалистами инженерно-технической службы компании.

- Данный вид работ относится к планируемым работам (**результат регламентных осмотров, сезонные мероприятия**). Осуществляется после выполнения комплекса подготовительных (организационных) мероприятий.
- Работы выполняются с применением современных технологий, материалов и инструментов.
- На протяжении всех видов работ и при их сдаче осуществляется внутренний контроль качества с оформлением соответствующих актов.

### ***Стандарты проведения работ по капитальному ремонту***

- Работы по капитальному ремонту осуществляются в инженерных системах и в капитальных конструкциях дома в соответствии с указанными сроками службы систем, **при явных признаках износа в результате длительной эксплуатации**.
- Данный вид работ относится к планируемым работам и осуществляется после выполнения комплекса подготовительных (организационных) мероприятий.
- Для выполнения данных работ управляющая компания привлекает как собственную инженерно-техническую службу, так и сторонние профильные организации.
- При определении оборудования, подлежащего ремонту (замене), управляющая компания принимает во внимание возможность установки более нового, модернизированного оборудования и применение энергоэффективных и энергосберегающих технологий.
- В качестве сторонних профильных организаций к работам привлекаются компании, проверенные многолетним опытом и сотрудничеством.

При необходимости разрешается привлекать для выполнения ремонтных работ сотрудников других подразделений, технических служб (отделов, отделений) и сторонних организаций.

### ***Стандарты проведения аварийных работ***

- Аварийные виды работ выполняются в срочном порядке сотрудниками инженерно-технической службы управляющей компании и круглосуточно специалистами компании, предоставляющей услуги по аварийному обслуживанию инженерных систем, коммуникаций, механизмов в соответствии с договором, заключённым между управляющей компанией и специализированной организацией.
- При устранении аварийных ситуаций сотрудники инженерно-технической службы управляющей компании руководствуются нормативами по времени устранения неисправности и нацелены на оперативное и качественное выполнение работ.
- При выполнении данного вида работ на инженерных сетях, обеспечивающих энергоресурсами основных потребителей комплекса, специалисты инженерно-технической службы, при наличии технической возможности, осуществляют подачу энергоресурсов по резервным схемам.

**В случае, когда осуществляется прекращение подачи энергоресурсов на время устранения неисправностей и ликвидации последствий аварийной ситуации, необходимо известить об этом всех потребителей с помощью всех возможных и существующих информационных каналов.**



**Стандарты проведения работ по подготовке к отопительному сезону**

- Работы по подготовке к отопительному сезону носят плановый характер и выполняются в установленные сроки.
- Работы по подготовке к отопительному сезону осуществляются квалифицированным инженерным составом управляющей компании.
- Работа инженерных систем в рамках подготовки к отопительному сезону контролируется представителями ресурсоснабжающих организаций и районных Администраций (при необходимости).
- По результатам проверок оформляется **паспорт готовности дома к отопительному сезону**.

**Стандарты технического обслуживания лифтового оборудования**

- Лифты, установленные в домах, обслуживаются специализированными компаниями с привлечением сертифицированных специалистов.
- Все работы по обслуживанию лифтов выполняются в соответствии с договором на обслуживание, заключённым между управляющей компанией и обслуживающей организацией.
- Ответственным за координацию работ по обслуживанию лифтов является инженер по обслуживанию лифтового оборудования.
- Обслуживание лифта включает в себя:
  - периодические осмотры оборудования;
  - текущий ремонт;
  - аварийно-техническое обслуживание;
  - подготовку оборудования к техническому освидетельствованию.

Периодические осмотры и текущий ремонт лифтов производятся в рабочие дни с 09.00 до 18.00. В случае непредвиденной остановки лифта с пассажирами работа по освобождению людей осуществляется в срок не более 30 минут с момента поступления заявки диспетчеру. В случае отсутствия в лифте пассажиров — прибытие специалиста осуществляется в течение 2-х часов в рабочие дни и часы, и в течение 4-х часов — в нерабочее время.

Все работы, связанные с техническим обслуживанием лифтов, проводятся в соответствии с требованиями Правила устройства и безопасной эксплуатации лифтов (ПУБЭЛ), нормативных технических документов в области промышленной безопасности, нормативными правовыми актами и техническими документами.

**Управляющие ЖКХ проходят специальное обучение и имеют допуск к эксплуатации лифтов.**

**Стандарты выполнения заявок клиентов**

- На объектах выполнение текущих заявок от жителей осуществляется персоналом общестроительных, сантехнических и электротехнических служб.
- Стандартами работы УК «Комфортна Оселя» предусмотрено посещение квартир клиентов персоналом в опрятной одежде, только в одноразовых бахилах, а также вежливое общение, уважительное отношение к владельцам квартиры и профессиональное оказание услуг.

- Заявки могут поступать в Управляющую компанию через консьержа, колл-центр, административную или через сайт/личный кабинет.
- Каждая заявка регистрируется и поступает к начальнику соответствующей службы, который по необходимости оформляет наряд, координирует и контролирует выполнение. По завершению соответствующее сообщение высылается клиенту.
- Определённые заявки на платные услуги требуют предоплату, остальные проводятся бухгалтерией в месячной платёжке.
- В квартальном и годовом отчётах обязательно фигурирует информация относительно поданных и выполненных заявок, а также статистика их выполнения (среднее время для закрытия по каждой службе в отдельности и т.д.).

### **4.3. Служба Главного инженера — организация и основные функции**

**Главный инженер и его помощники при Главном офисе** организационно и функционально подчиняются Генеральному директору УК «Комфортна Оселя».

#### ***Функции Главного инженера***

- Осуществляет планирование и контроль деятельности инженерной службы.
- Организует проведение приёмки жилых домов в эксплуатацию.
- Организует проведение плановых и внеплановых осмотров инженерной инфраструктуры и элементов конструкций.
- Осуществляет планирование, организацию и контроль выполнения работ по текущей эксплуатации инженерной инфраструктуры и элементов конструкций.
- Контролирует разработку графиков проведения регламентных, планово-предупредительных и капитальных ремонтов линейными инженерами каждого комплекса в отдельности.
- Осуществляет контроль над ведением технической и эксплуатационной документации на объектах.
- Осуществляет контроль выполнения стандартов оказания услуг.
- Заключает на балансодержателя договора постоянного энергоснабжения с поставщиками энергоресурсов.
- Планирует и обеспечивает периодическое обучение инженерного персонала.
- Организует работу по созданию работникам безопасных условий труда.
- Осуществляет контроль над выполнением предписаний контролирующих органов в части работы инженерного оборудования.

**Инженерная служба на комплексах ЖКХ** организационно подчиняется Управляющему комплексом, а функционально подчиняется Главному инженеру.

### **Функции линейных инженеров на комплексе**

- Приёмка в эксплуатацию новых объектов, участие в обследовании на предмет качества выполняемых работ проектно-сметной документации.
- Обеспечение бесперебойной и безаварийной работы всех инженерных систем.
- Оперативное устранение возникших аварийных или нестандартных ситуаций (взаимодействие с аварийной службой — диспетчерской).
- Материально-техническое обеспечение.
- Обеспечение выполнения мероприятий по безопасному ведению работ при монтаже, обслуживании, ремонте санитарно-технических систем согласно с действующими нормами и правилами, ведение эксплуатационной документации.
- Выдача технической документации по оборудованию и эксплуатации инженерных систем собственникам или арендаторам офисных помещений, оценка работ и выдача сметной стоимости платных услуг.
- Консультирование собственников и согласование проектов на ремонт при заселении жителей и собственников нежилых помещений.
- Составление актов осмотра недостатков и дефектов общедомовых инженерных систем и оборудования.
- Разработка плана, графика и контроль над проведением необходимых (определённых регламентными инструкциями) регламентных работ, технического освидетельствования инженерных систем а также текущего ремонта в соответствии с установленными стандартами.
- Разработка плана мероприятий по подготовке к работе всех систем в сезонных условиях (зимние, летние), а также капитального ремонта.
- Составление заявок на материалы, инструмент, приборы, оборудование и запасные части, осуществление контроля правильной эксплуатации оборудования.
- Обеспечение рабочих, сотрудников и субподрядчиков инженерной службы необходимыми для выполнения их функций материалами, инструментами, оборудованием.
- Контроль и организация работы электриков, сантехников, слесарей и других рабочих на объектах. Проведение необходимых инструктажей при допуске к работе персонала. Обеспечение выполнения предписаний органов государственного контроля.
- Подготовка и предоставление отчётов и актов потребления энергоресурсов (электричество, вода, газ, тепло) в энергоснабжающую организацию и по требованию или формату службы Главного инженера.
- Формирование и регулярное обновление технической документации по всему инженерному оборудованию. Подготовка и выдача необходимых документов жителям, в том числе технических условий на проектирование перепланировочных работ.

## **4.4. Стандарты работы Отдела гарантийных работ (в составе Службы главного инженера)**

### **Общие положения**

Работы по гарантийному ремонту осуществляются подрядными организациями в рамках исполнения гарантийных обязательств по договорам и контролируются специалистами отдела гарантийных работ и службы главного инженера.

Данный вид работ осуществляется после ввода объекта в эксплуатацию.

При выполнении гарантийного ремонта сотрудники отдела гарантийных работ и службы главного инженера управляющей компании руководствуются нормативами по времени выполнения видов работ, положением о порядке проведения гарантийного ремонта и нацелены на оперативное и качественное выполнение работ.

В ходе выполнения всех видов работ и при их сдаче осуществляется внутренний контроль качества с оформлением соответствующих актов.

Сроки гарантийного обслуживания объектов недвижимости устанавливаются в соответствии с действующим законодательством Украины.

### **Гарантийные сроки**

*Претензии по качеству квартир и нежилых помещений могут быть предъявлены при наличии гарантийного срока (установленного договором) на технологическое и инженерное оборудование, входящее в состав передаваемого объекта. Гарантийный срок может составлять не менее, чем два года. Указанный срок исчисляется со дня подписания первого передаточного акта или иного документа о передаче объекта строительства:*

- По договорам купли-продажи недвижимости покупателями, в течение гарантийного срока, установленного в договоре купли-продажи.
- Указанные гарантийные сроки исчисляются со дня передачи квартиры покупателю, если иное не предусмотрено договором.
- Покупатель вправе предъявить застройщику требования в связи с ненадлежащим качеством квартиры при условии, если такое качество выявлено в течение гарантийного срока.

### **Работы, выполняемые в рамках гарантийного ремонта:**

- Заделка видимых трещин в несущих и ограждающих конструкциях квартиры, в том числе входящих в состав общего имущества дома.
- Регулировка хода окон и дверей. Износ или повреждение уплотнителей.
- Устранение недостатков (скрытых дефектов) стен и пола.
- Ремонт повреждений, возникших вследствие устранения брака материала и монтажа инженерных систем.
- Ремонт недостатков (дефектов) монтажа оборудования систем водопровода и отопления, восстановление неисправного оборудования или деталей.
- Ремонт недостатков (дефектов) монтажа вентиляции и оборудования.
- Устранение брака строительных материалов и инженерного оборудования.

**Недостатки, по которым застройщик не несёт обязательств по гарантийному ремонту и обслуживанию:**

- Износ, повреждения или недостатки (дефекты) квартиры или ее частей, которые возникли в ходе нормального износа квартиры или её частей.
- Собственником квартиры нарушены требования нормативно-технических документов, проектной документации, а также иные обязательные требования к процессу эксплуатации квартиры.
- Ненадлежащий ремонт квартиры, проведённый самим собственником квартиры или привлечёнными им третьими лицами.
- Выявленные недостатки (дефекты) в материалах, приобретённых собственником квартиры (обои, краска, напольное покрытие, инженерное оборудование и пр.).
- Износ уплотнителей сантехнических приборов и оборудования.
- Повреждения и(или) преждевременный износ, которые возникли вследствие некачественного (грубого) обращения с оборудованием, сервисных или ремонтных работ, произведённых в течение гарантийного срока третьими лицами или самим собственником квартиры.
- Не проводились (проводились не качественно) сервисные работы, необходимые для функционирования оборудования.
- Существенное завышение требований к качеству продукции.
- Возникла необходимость устранения повреждений, вызванных неправильной эксплуатацией вентиляции (например — заклеивание вентиляционной решетки и пр.).

Застройщик не несёт обязательств по гарантийному обслуживанию при наличии причинно-следственной связи между нарушениями, вызванными действиями собственника, и возникновением указанных дефектов.

Дефекты, не являющиеся скрытыми и не отражённые при приёмке квартиры (помещения) в акте приёмки, не являются гарантийными, производятся за счёт собственников (владельцев), т.к. они могли возникнуть в процессе эксплуатации.

**Порядок приёма гарантийных заявок**

- По выявленным дефектам (недостаткам) собственники (владельцы) подают заявки одним из следующих способов:
  - в письменной форме путём заполнения и отправки специальной формы на сайте УК;
  - путём заполнения и передачи заявки консьержу дома или в УК.
- Поступившие заявки диспетчеры регистрируют в УК в день их поступления.
- Заявки передаёт администратор соответствующим техническим специалистам УК не позднее следующего дня с момента регистрации, за исключением аварийных заявок, осмотр по которым и выполнение которых должны производиться немедленно.
- После получения заявки специалисты УК производят осмотр дефекта с составлением акта.
- Недостатки должны быть устранены в сроки, предусмотренные для устранения соответствующих гарантийных недостатков, и выполняются силами УК или подрядными организациями по своим гарантийным обязательствам.

### **Сроки выполнения гарантийных заявок**

Специалист УК в течение 3 рабочих дней с момента поступления гарантийной заявки согласовывает с собственником дату осмотра.

В назначенный срок специалистами УК производится осмотр дефекта. Все недостатки (дефекты), выявленные при осмотре, записываются в Акт и указывается срок их устранения.

Срок выхода специалистов к клиенту по заявке для устранения дефекта не должен превышать 5 рабочих дней с момента ее подачи (регистрации).

Срок устранения дефекта устанавливается в рамках 10 рабочих дней с момента регистрации заявки.

### **Случаи, когда для устранения недостатков требуется привлечение сторонних специалистов или подрядных организаций для исполнения гарантийных обязательств:**

- если необходимо выполнить заказ оборудования или выполнение работ носит сезонный характер, а также устранение не может быть выполнено по технологическим особенностям и т.п. (УК информирует заявителя и по согласию сторон устанавливает новый срок);
- недостатки, требующие срочного ремонта (в аварийных случаях), должны быть устранены не позднее 3-х дней с момента обращения (регистрации диспетчером УК). Локализация аварийной ситуации должна быть произведена немедленно, а при невозможности немедленной локализации — не позднее 12 часов с момента обращения.

**Все дефекты, деформации конструкций или оборудования зданий, которые обнаружены после завершения гарантийного срока и Генподрядчик не готов к устранению данного дефекта, устраняются в соответствии с регламентом выполнения эксплуатационных и платных заявок.**

## **5. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ И ОХРАННЫХ СТРУКТУР**

Для обеспечения безопасного проживания в жилых комплексах и сохранности общего имущества собственников ЖКХ, Управляющая компания «Комфортна Оселя» реализует комплексный подход, включающий использование возможностей отдела по безопасности от центрального офиса, привлечение частных охранных предприятий, установку систем видеонаблюдения, ограждений, шлагбаумов, тревожных кнопок и т.д.

### **Услуги по охране ЖК направлены на:**

- Сохранение общего имущества в домах (не в квартирах) и на прилегающих к ним территориях (общая собственность собственников помещений в доме).
- Обеспечение безопасности проживания жителей жилых комплексов.
- Обеспечение общественного порядка на территории жилых комплексов.
- Предотвращение противоправных действий в отношении жителей, а также общего имущества, размещенного в местах общего пользования и на прилегающей к дому территории.

Данные услуги являются дополнительными. Решение об использовании того или иного вида охранных услуг принимается на общем собрании собственников ЖКХ путём голосования или путём рассылки опросников и письменных ответов (возможно с помощью сайта).

Установка ограждений, стационарных постов охраны, шлагбаумов осуществляется после получения согласований с соответствующими контролирующими органами.

Физическая охрана ЖКХ осуществляется силами частных охранных предприятий, имеющих соответствующие лицензии, на основании договора.

Функции охраны могут отличаться в зависимости от комплекса и используемых технических средств. Они отражены в **«Инструкции по организации охраны и безопасности проживания» в каждом из жилых комплексов, находящихся в обслуживании УК «Комфортна Оселя».**

Сведения об обязанностях службы охраны и каждого отдельного поста или исполняющего обязанности в тех комплексах, безопасность проживания в которых обеспечивается с привлечением частных охранных предприятий, размещаются в помещении диспетчерской и в офисе УК.

## **6. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ ФИНАНСОВОГО ОТДЕЛА**

### ***Финансовый отдел осуществляет следующие функции***

- Бухгалтерский учёт и контроль.
- Финансовая отчётность в соответствии с украинским и международным законодательством.
- Планирование и контроль тарифов.
- Контроль исполнения финансовых обязательств.
- Расчёт заработной платы.
- Подготовка и согласование бюджета.
- Подготовка квитанций для оплаты коммунальных услуг и квартплаты.
- Производство перерасчётов по оплате коммунальных услуг и квартплаты.
- Предоставление финансовых, налоговых и других отчётов в государственные органы, собственникам многоквартирных домов (отчёт использования ремфонда), отчётов для размещения на сайте в соответствии с законодательством.
- Расчёты скидок для льготников, подача отчётов и контроль возмещения расходов.
- Подготовка и подача отчётов руководству фирмы и учредителям.

### ***Стандарты работы финансового отдела***

- По вопросам начисления платы за коммунальные услуги, проведения перерасчётов за услуги, формирования тарифов бухгалтер управляющей компании проводит консультации по телефону УК в рабочие часы.
- Проводятся личные приёмы в установленное время, в соответствии с графиком приёма бухгалтера, на каждом комплексе (как минимум, 2 раза в месяц в вечерние часы с 17.00 до 20.00).
- Информация о графике приёма бухгалтера размещается на сайте и информационных досках.
- Предоставление письменных ответов по вопросам задолженности, ошибочных перечислений, перерасчётов осуществляется в срок, не превышающий 10 календарных дней.
- Предоставление счетов-квитанций жителям комплекса — до 10-го числа каждого месяца.

**Стандарты работы финансового отдела УК «Комфортна Оселя» строго соответствуют законодательству Украины.**

Далее приведены возможные мероприятия для отслеживания задолженности и принятия мер против должников.



**ПРОЦЕДУРА РАБОТЫ С ДОЛЖНИКАМИ  
ПО ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫМ УСЛУГАМ**

<b>Мероприятия по работе с задолженностью</b>	<b>Сущность</b>	<b>Элемент системы</b>
Выявление задолженности	1. Определение наличия задолженности, её классификация, выявление должников, учёт	Мониторинг
Снижение и взыскание задолженности	2. Применение мероприятий по предупреждению задолженности: <ul style="list-style-type: none"> <li>• организация оповещения должников;</li> <li>• создание и обеспечение деятельности комиссии по урегулированию задолженности (личный приём должников, заключение соглашений о погашении задолженности).</li> </ul> 3. Усиление работы юридической службы по: <ul style="list-style-type: none"> <li>• применению мер договорной ответственности (приостановление оказания услуг совместно с технико-инженерной службой, начисление пени и штрафов, иные меры, предусмотренные в договоре на оказание услуг) и судебного воздействия;</li> <li>• применение мер судебного воздействия на конкретного должника</li> </ul>	Проведение мероприятий по регулированию задолженности

**1. МОНИТОРИНГ ПЛАТЕЖЕЙ**

Мониторинг платежей предусматривает непрерывное наблюдение за расчётами собственников по жилищно-коммунальным услугам, проведение анализа данных расчётов (систематичность поступления, периодичность оплат), выявление неплательщиков для дальнейшего проведения работы с ними, сбор и учёт всей информации.

- 1.1. В начале каждого месяца (до 5-го числа) бухгалтерия предоставляет данные о состоянии задолженности потребителей за прошедший отчётный месяц.
- 1.2. По результатам отчёта выявляются должники с задолженностью более 3-х месяцев и/или более 7000 грн и формируется список (критерии для «фильтра» должников могут меняться).

**2. МЕРОПРИЯТИЯ**

- 2.1. Для предупреждения возникновения задолженности все квитанции направляются на электронную почту собственникам с уведомлением о доставке/прочтении.
- 2.2. Проводится обзвон должников. Помимо этого на адрес регистрации собственника направляется письмо-претензия (см. образец) ценным письмом с описью вложения.
- 2.3. При получении информации от должника о трудностях в погашении долга/невозмож-

ности погашения всей суммы долга — предлагаем обратиться в бухгалтерию для проведения реструктуризации задолженности.

- 2.4. Вся информация, полученная в ответ после контакта с собственниками, заносится в таблицу «Работы по должникам», которая постоянно мониторится управляющим.
- 2.5. По истечении 8-ми календарных дней от даты получения уведомления о получении письма-претензии обновляются данные о состоянии задолженности. Если долг не был погашен или не было обращения в бухгалтерию, подается список должников управляющему для получения резолюции на отключение некоторых видов услуг для квартир-должников (доступ на магнитных картах, водоснабжение и т.д.). После получения резолюции руководителя услуги отключаются, списки таких квартир передаются в охранную компанию (консьержу), для корректной реакции на претензии жильца.
- 2.6. Через 2—3 дня после отключения, после очередной бухгалтерской сверки, передаём данные на должника для применения мер судебного воздействия или в коллекторское агентство для взыскания задолженности.

Вих. № \_\_\_\_\_ (кому) \_\_\_\_\_

Від « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 р. \_\_\_\_\_

**(Адреса, що вказана в договорі. Якщо боржник зареєстрований в ЖК, то вислати за адресою реєстрації) \_\_\_\_\_**

### ПРЕТЕНЗІЯ

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ р. між ТОВ «Комфортна Оселя» (надалі — «Виконавець») та \_\_\_\_\_ (реєстраційний номер облікової картки платника податків \_\_\_\_\_ надалі — «Споживач»), як власником квартири № \_\_\_\_\_ (надалі — «Приміщення») в будинку № \_\_\_\_\_ (надалі — «Будинок»), що є частиною Житлового комплексу Park Avenue із вбудовано-прибудованими приміщеннями громадського призначення та паркінгом, що розташований на проспекті Голосіївському у Голосіївському районі м. Києва (надалі — «Комплекс»), було укладено договір про умови користування приміщенням та надання житлово-комунальних послуг № \_\_\_\_\_ (надалі — «Договір»).

Згідно із зазначеним Договором Виконавець зобов'язався надавати Споживачу:

- комунальні послуги (постачання холодної та гарячої води, водовідведення, електропостачання, опалення);
- послуги з утримання Будинку, споруд та прибудинкової території, (надалі — «Послуги»).

А Споживач, в свою чергу, зобов'язався добросовісно споживати та своєчасно оплачувати надані Виконавцем Послуги за встановленими тарифами у строки та на умовах, передбачених Договором.

В пп. 5) п. 3 ст. 20 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» встановлено, що споживач зобов'язаний оплачувати житлово-комунальні послуги у строки, встановлені договором або Законом.

Згідно з пунктом 4.2. Договору плата за Послуги, що надаються за Договором, нараховується Виконавцем та сплачується Споживачем щомісячно не пізніше 20 (двадцятого) числа кожного місяця, що слідує за розрахунковим.

У пункті 4.4. Договору вказано, що плата вноситься Споживачем на підставі отриманого останнім рахунку на розрахунковий рахунок єдиного розрахункового центру або Виконавця через банківську установу.

Пунктом 6.2.7. Договору визначено, що Споживач зобов'язаний своєчасно та в повному обсязі оплачувати житлово-комунальні послуги, що визначені цим Договором.

Виконавець щомісячно належним чином надавав Споживачу рахунки на сплату Послуг, але Вами порушено взяті на себе зобов'язання зі сплати Послуг за Договором, внаслідок чого станом на сьогоднішній день у Вас утворилась заборгованість в розмірі \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) грн. \_\_\_\_\_ коп., без ПДВ.

Виконавець щомісячно в рахунках на сплату Послуг за розрахунковий місяць зазначав існуючу заборгованість перед Виконавцем за попередні періоди. Будь-яких заперечень щодо розміру заборгованості від Вас не надходило.

Згідно зі статтями 526, 527 Цивільного кодексу України (надалі — ЦКУ) зобов'язання повинні виконуватись належним чином і в установлений строк відповідно до умов договору та вимог закону.

Також пп. 10) п. 3 ст. 20 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» передбачено, у разі несвоєчасного здійснення платежів за житлово-комунальні послуги, нарахування і сплачування пені у встановлених законом чи договором розмірах.

Пунктом 11.6. Договору встановлено, що за несвоєчасне внесення оплат, визначених цим Договором, Споживач сплачує на користь Виконавця пеню в розмірі 1% від суми заборгованості за кожний день прострочення платежу, а щодо комунальних послуг — в розмірі, що не перевищує встановлений чинним законодавством.

Також пунктом 11.7. Договору вказано, що у випадку наявності заборгованості Споживача по здійсненню оплат, визначених Договором, більше ніж за 1 (один) календарний місяць, Виконавець має право, попередньо повідомивши Споживача за 10 (десять) робочих днів, припинити виконання Договору та обмежити Споживача в одержанні несвоєчасно оплачених послуг до повного погашення заборгованості.

На підставі вищевикладеного цією претензією:

1. Повідомляємо Вам про припинення виконання Договору та обмеження Споживача в одержанні несвоєчасно оплачених послуг до повного погашення заборгованості;
2. ВИМАГАЄМО від Вас протягом 7 (семи) календарних днів з дати одержання цієї претензії сплатити Виконавцю заборгованість за належним чином надані Виконавцем Послуги за Договором в загальному розмірі \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) грн. \_\_\_\_\_ коп., без ПДВ. До цієї претензії додаємо рахунок на сплату заборгованості.

У випадку невиконання Споживачем вимог Виконавця, ми вимушені будемо звернутись до суду для задоволення своїх вимог (у тому числі, але не виключно, про стягнення зі Споживача штрафних санкцій за порушення строків оплати наданих Виконавцем Послуг).

Слід зауважити, ч. 2 ст. 625 ЦКУ передбачено, що боржник, який прострочив виконання грошового зобов'язання, на вимогу кредитора зобов'язаний сплатити суму боргу з урахуванням встановленого індексу інфляції за весь час прострочення, а також три проценти річних від простроченої суми, якщо інший розмір процентів не встановлено договором або законом.

**Також доводимо до Вашого відома, що у разі стягнення виниклої заборгованості в примусовому порядку, щодо Вас буде проведено наступні заходи:**

1. Накладення арешту на Ваше майно, а в подальшому його продаж з аукціону;
2. На підставі ст. 6 Закону України «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України» Вам буде заборонено виїзд з території України.

До цього листа додаємо:

1. Рахунок № \_\_\_\_\_ від « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 р.

**Генеральний директор  
ТОВ «Комфортна Оселя»**

**Давід Маор**

## **7. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ И ПОДРЯДЧИКАМИ**

- Выбор и построение партнёрских взаимоотношений с надёжными партнёрами.
- Управляющая компания требует от своих поставщиков и подрядчиков соблюдения этических норм, правил партнёрских взаимоотношений, честной конкуренции.
- Договоры проходят согласование с юридическим и планово-экономическим отделами, проверяются службой безопасности, подписываются генеральным директором.
- Поставщиков услуг и подрядчиков выбирают в соответствии с «**Регламентом проведения тендеров**», утверждённым генеральным директором.
- Информацию о тендерах и регламент их проведения размещают на сайте УК в открытом доступе.
- Срок проведения тендера не должен превышать 30 дней с момента его объявления.

**Работа с подрядчиками и поставщиками является одной из важнейших функций администрации. От стабильной и качественной работы наших поставщиков и подрядчиков, в значительной степени, зависит качество обслуживания жилых комплексов в целом.**

**Мы имеем возможность работать с крупными и надёжными поставщиками, экономя при этом средства наших клиентов.**

## 8. ТАРИФНАЯ ПОЛИТИКА

УК «Комфортна Оселя» гарантирует предоставление услуг в соответствии с тарифами, установленными для жилых комплексов бизнес и премиум-класса. Тарифы на содержание домов и придомовой территории, а также на коммунальные услуги зависят от уровня комплекса а также от уровня предоставляемых услуг. Часть таких услуг («обязательные», п.п. 1.1), регулируются государством.

Расходы на жилищные услуги (управление, содержание и эксплуатация) в жилых комплексах бизнес- и премиум-класса, ввиду наличия сложного и дорогостоящего оборудования, больших объёмов предоставления услуг, увеличенной частоты обслуживания, значительно превышают расходы на содержание и эксплуатацию жилых комплексов эконом и комфорт-класса, в связи с этим соответствующие тарифы превышают тарифы в ЖК комфорт-класса.

С другой стороны, тарифы на коммунальные услуги не зависят от уровня комплекса, полностью контролируются гос. органами и зависят в основном от установленных государством цен на энергоносители.

**Все тарифы пересматриваются, как минимум, раз в год или чаще, при значительных изменениях одного или нескольких основных параметров их расчёта.**

Тарифы на жилищные услуги фиксируются в договоре на управление. Любые изменения тарифов утверждаются строго в соответствии с договорными условиями.

Тарифы на такие услуги, как охрана, видеонаблюдение и т.д., а также целевые сборы принимаются и утверждаются только по решению общего собрания собственников ЖКХ. Вся информация о действующих тарифах размещена на сайте УК.

**9. ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТ И УСЛУГ ПО СОДЕРЖАНИЮ И РЕМОНТУ ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ (МКД). ПРИМЕРНЫЙ СОСТАВ И ПЕРИОДИЧНОСТЬ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В МКД, НАХОДЯЩИХСЯ НА ОБСЛУЖИВАНИИ ООО «КОМФОРТНА ОСЕЛЯ»**

№	Наименование работ и услуг	Примерный состав выполняемых работ (услуг)	Периодичность	Результат выполнения работ (услуг)
1	Техническое обслуживание и содержание внутридомовых инженерных систем и оборудования (отопление, горячее, холодное водоснабжение, канализация) в местах общего пользования МКД	Проведение управляющим или его представителем периодических обходов и осмотров внутридомовых инженерных систем и оборудования	Один раз в неделю	Постоянная готовность инженерных коммуникаций, приборов учета и другого оборудования, входящего в состав общего имущества, для предоставления коммунальных услуг проживающим в МКД
		Прочистка труб внутридомовой системы канализации,ливневой канализации	Два раза в год	
		Ревизия запорной арматуры	Один раз в год	
		Герметизация труб на вводе в жилой дом		
		Регулировка, наладка и испытание систем отопления и горячего водоснабжения		
		Поверка работы КИП	Два раза в год	
2	Аварийное обслуживание внутридомовых инженерных систем и оборудования в местах общего пользования МКД	Проверка исправности тепловой изоляции трубопроводов	Постоянно по мере необходимости	Повышение уровня комфорта для проживания в МКД. Услуга обязательна для каждого дома
		Устранение незначительных неисправностей инженерных систем, выявление причин отсутствия горячей и холодной воды		
		Аварийно-диспетчерское обслуживание централизованной диспетчерской службой. Ликвидация аварийных ситуаций на внутридомовых системах канализации, холодного и горячего водоснабжения, централизованного отопления и электроснабжения по заявкам, поданным в диспетчерскую службу	Круглосуточно	

Продолжение табл.

№	Наименование работ и услуг	Примерный состав выполняемых работ (услуг)	Периодичность	Результат выполнения работ (услуг)
3	Техническое обслуживание и содержание системы электроснабжения в местах общего пользования	<p>Проведение технических осмотров электротехнических сетей, устройств, электрооборудования</p> <p>Устранение незначительных неисправностей в электропроводке, электрооборудовании, замена перегоревших электроламп, вышедших из строя изделий, предохранителей и т.п.</p> <p>Проверка работы измерительных приборов, правильности схем включения счетчиков, наличия пломб и работы электросчетчиков, проверка отсутствия незаконного пользования электроэнергией</p> <p>Снятие и запись показаний приборов учета электроэнергии</p>	<p>В соответствии с разработанным графиком ППР</p> <p>По мере необходимости</p> <p>Один раз в квартал</p> <p>Ежемесячно</p>	<p>Выявление износа оборудования, планирование ремонта</p> <p>Готовность оборудования для выполнения технологической операции</p> <p>Обеспечение точности измерения потребленных ресурсов</p> <p>Обеспечение учета энергоресурсов</p>
4	Обслуживание и содержание лифтового хозяйства	<p>Аварийно-диспетчерское обслуживание</p> <p>Осмотр лифтов, проверка исправности замков и контактов, безопасности дверей шахты и кабины, подвижного пола и реверса привода дверей, фотоэлементов, переговорной связи, звуковой сигнализации, светового табло</p> <p>Техническое обслуживание лифтов по договору со специализированной организацией</p> <p>Техническое освидетельствование лифтов по договору со специализированной организацией</p>	<p>Круглосуточно</p> <p>Ежемесячно</p> <p>Один раз в год</p>	<p>Обеспечение бесперебойной и безаварийной работы лифтового оборудования в МКД</p> <p>Повышение категории безопасности при эксплуатации лифтов</p>



Продолжение табл.

№	Наименование работ и услуг	Примерный состав выполняемых работ (услуг)	Периодичность	Результат выполнения работ (услуг)
5	Техническое обслуживание систем противопожарной автоматики и дымоудаления	Проверки автоматики и механического оборудования, входящих в систему	Ежемесячно	Повышение уровня комфорта для проживания в МКД. Повышение категории безопасности
6	Техническое обслуживание системы молниезащиты	Проверка целостности элементов, замеры сопротивления	В соответствии с требованиями паспорта системы	Повышение уровня комфорта для проживания в МКД. Повышение категории безопасности
7	Техническое обслуживание котельной	Проверка работоспособности системы контроля загазованности Проверка и подготовка газовых трубопроводов, ГРП, запорной арматуры	В соответствии с требованиями паспорта системы и правил безопасности в газовом хозяйстве	Обеспечение безопасности МКД в период эксплуатации газового оборудования
8	Обслуживание системы диспетчеризации	Проведение работ в соответствии с требованиями поставщика, изложенными в паспорте оборудования	Постоянно	Обеспечение круглосуточного контроля работы инженерных систем с целью предупреждения и оперативного устранения аварийных ситуаций
9	Техническое обслуживание и содержание строительных конструкций и отдельных элементов МКД	Поддержание помещений, входящих в состав общего имущества, в состоянии, обеспечивающем температуру и влажность в таких помещениях, соответственно установленным законодательством Украины	Постоянно	Безопасность проживания в МКД. Обеспечение содержания коллективного имущества МКД в соответствии с правилами и нормами эксплуатации

Продолжение табл.

№	Наименование работ и услуг	Примерный состав выполняемых работ (услуг)	Периодичность	Результат выполнения работ (услуг)
10	Услуги по управлению МКД	<p>Очистка внутренних водостоков и водопримных воронок, укрепление водосточных труб, колен и воронок</p> <p>Замена разбитых стекол в местах общего пользования, мелкий ремонт и укрепление входных дверей в МОП, установка замков на двери в МОП, проверка состояния воздухопроводов в цоколях зданий, установка доводчиков на входных дверях и другие мелкие работы</p>	По мере необходимости	Безопасность проживания в МКД. Обеспечение содержания коллективного имущества МКД в соответствии с правилами и нормами эксплуатации
		Разработка планов работ по МКД на предстоящий год и контроль их выполнения	Ежегодно	
		Подготовка и проведение собраний собственников помещений МКД	Один раз в год	
		Договорная работа с ресурсоснабжающими организациями и подрядчиками, контроль за исполнением условий договоров		Организация процесса управления МКД
		Ведение работы паспортного стола		
		Прием заявлений от собственников помещений. Взыскание дебиторской задолженности за жилищно-коммунальные услуги и представительство в суде; организация работы по начислению, сбору и перечислению поставщикам услуг платы за жилищно-коммунальные услуги; организация бухгалтерского и финансового учета; ведение технической документации МКД	Постоянно	

Продолжение табл.

№	Наименование работ и услуг	Примерный состав выполняемых работ (услуг)	Периодичность	Результат выполнения работ (услуг)
11	Текущий ремонт общего имущества в МКД и другие работы, выполняемые по заявкам собственников помещений МКД	<p>Плановый текущий ремонт общего имущества МКД по перечню утвержденных работ</p> <p>Прочие работы и услуги по заявкам собственников помещений</p>	<p>Текущий ремонт в течение 12 месяцев</p> <p>Постоянно</p>	Поддержание надлежащего технического состояния, восстановление работоспособности общего имущества МКД
12	Уборка придомовой территории	<p>Подметание снега вручную</p> <p>Посыпка дорожек песком</p> <p>Сбрасывание снега и льда с крыши крылец при высоте снега 10 см, при наличии льда</p> <p>Вывоз, складирование снега</p> <p>Уборка урн</p> <p>Подметание территории, поливка вручную при необходимости</p> <p>Уборка и поливка газонов и зеленых насаждений</p> <p>Выкашивание газонов при высоте травы 5—2 см</p> <p>Уборка газонов от скошенной травы</p>	<p>По мере необходимости. Шесть раз в неделю</p> <p>По мере необходимости</p> <p>Шесть раз в неделю</p> <p>По необходимости, но не более трех раз в неделю</p> <p>Не реже одного раза в неделю</p> <p>Не позднее следующего дня</p>	Содержание придомовой территории в соответствии с санитарными нормами

Продолжение табл.

№	Наименование работ и услуг	Примерный состав выполняемых работ (услуг)	Периодичность	Результат выполнения работ (услуг)
		Очистка газонов от опавшей листвы	По мере необходимости. Пять раз в неделю	Содержание придомовой территории в соответствии с санитарными нормами
		Уборка контейнерных площадок	Шесть раз в неделю	
		Уборка территории детских площадок		
		Мойка фасадов на уровне 1,5 м от поверхности земли	Два раза в год	
13	Механизированная уборка территории в зимнее время	Сдвигание свежесваливаемого снега во дворах жилых домов механизированным способом в дни обильного снегопада (при высоте снега более 8 см)	По мере необходимости	Содержание придомовой территории в соответствии с санитарными нормами
14	Сбор и вывоз твердых бытовых отходов (ТБО) от населения	Вывоз ТБО специализированной организацией (индивидуальный график для каждого МКД)	Пять раз в неделю	Своевременное удаление ТБО и КГМ, собранных от собственников жилых и нежилых помещений МКД и с придомовых территорий
15	Утилизация ТБО от населения	Утилизация ТБО специализированной организацией (полигон ТБО)	—	Утилизация ТБО
16	Дератизация и дезинсекция мест общего пользования	Истребление грызунов путем обработки помещений (подвалов) Обработка помещений специальным средством для уничтожения насекомых	Один раз в месяц	Обеспечение санитарной гигиены в МОП

Окончание табл.

№	Наименование работ и услуг	Примерный состав выполняемых работ (услуг)	Периодичность	Результат выполнения работ (услуг)
17	Обслуживание системы автоматического полива зеленых насаждений	Ремонт, продувка трубопроводов. Настройка режимов автоматики для полива зеленых насаждений	Сезонные работы, согласно с нормами полива и климатическими условиями	Уход за высаженными зелеными насаждениями. Создание элементов интерьера на территории МКД, повышение уровня комфорта проживания
18	Согласование проектов ремонтных работ и контроль их выполнения	Выдача технического задания и согласование проекта на выполнение ремонтных работ. Контроль выполнения текущих ремонтных работ на соответствие проектной документации. Гидравлические испытания выполненных в соответствии с проектом систем тепло- и одоснабжения. Проверка электрических систем. Выдача разрешения на подключение инженерных систем квартиры к внутридомовым системам и разрешения на эксплуатацию инженерных систем квартиры на постоянной основе	Постоянно по мере подачи заявлений на выдачу технических условий	Обеспечение целостности несущих конструкций здания, правильного подбора сечений, нагрузок и материалов, используемых при ремонте

## 10. РЕГЛАМЕНТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КОМПЛЕКСА (ОБРАЗЕЦ)

### 10.1. Отопление, вентиляция, водоснабжение, канализация

ВИДЫ РАБОТ	Периодичность ревизии оборудования						
	1 месяц	3 меся- ца	6 меся- цев	1 год	3 года	4 года	5 лет
<b>1. Инженерно-технические приборы (ИТП)</b>							
1.1.	Обслуживание приборов ИТП (осмотр, анализ показаний, проверка целостности пломб)	*					
1.2.	Обследование агрегатов автоматизированных узлов управления	*					
1.3.	Проверка срабатывания аварийных защит и сигнализаций	*					
1.4.	Проверка работоспособности средств автоматизации ИТП	*					
1.5.	Контроль уровня шума циркуляционных насосов и их производительности	****					
1.6.	Корректировка параметров отопления и ГВС	*					
1.7.	Проверка состояния трубопроводов, регулирующей и запорной арматуры, устранение видимых неисправностей, замена неисправной регулирующей и запорной арматуры		*				
1.8.	Проверка креплений трубопроводов и приборов		*				
1.9.	Контроль состояния тепловой изоляции на трубопроводах, расширительных баках, регулирующей арматуре			*			
1.10.	Подготовка ИТП к началу отопительного сезона				*		
1.11.	Наладка/устранение неисправностей расширительного бака и автоматики подпитки				*		
1.12.	Проверка работоспособности регулирующих клапанов		*				
1.13.					*		
1.14.	Контроль давления в расширительных баках по манометру	*					

Продолжение табл.

ВИДЫ РАБОТ	Периодичность ревизии оборудования						
	1 месяц	3 меся- ца	6 меся- цев	1 год	3 года	4 года	5 лет
1.15. Осмотр и устранение видимых неисправностей контрольно-измерительных приборов, автоматических регуляторов температуры и давления в системах (во время отопительного сезона)	*						
1.16. Проверка трехходовых кранов манометров				*			
1.17. Покраска труб и оборудования				*			
1.18.				*			
1.18. Работы по подготовке к отопительному сезону (ревизия всех составляющих системы теплоснабжения, при необходимости ремонт/замена, поверка)				*			
1.19. Проверка креплений электрических соединений				*			
1.20.	*						
1.21.		*					
1.22. <b>Теплообменники ОТП и ГВС</b>							
1.23. Осмотр и устранение видимых неисправностей	Еже- дневно						
1.24. Чистка наружной поверхности			*				
1.25. Промывка теплообменника и удаление накипи кислотой				*			
1.26. Полная чистка теплообменников с разборкой					*		
1.27. Гидропневматическая промывка							*
1.28. <b>Насосы циркуляционные ОТП и ГВС</b>							
1.29. Осмотр и устранение видимых неисправностей	Еже- дневно						

Продолжение табл.

ВИДЫ РАБОТ	Периодичность ревизии оборудования						
	1 месяц	3 месяца	6 месяцев	1 год	3 года	4 года	5 лет
1.30. Проверка уровня шума насосов и их производительности	Еже-дневно		*				
1.31. Смазка подшипников (согласно инструкции производителя)		*?					
1.32. Удаление загрязнений, следов коррозии (покраска при необходимости)			*				
1.33. Протоколирование показаний холодной воды для нужд ГВС	*						
1.34. Уборка помещения	*						
1.35. Генеральная уборка			*	*			
1.36. Покраска помещения					*		
1.37. Осмотр щитов управления (устранение замечаний при их наличии)				*			
1.38. Проверка основного и аварийного электропитания	*						
1.39. Измерения сопротивления защитного и рабочего заземления				*			
<b>2. Насосная станция хозяйственно-питьевого водоснабжения</b>							
2.1. Проверка общего технического состояния и устранение неисправностей установок повышения давления	Еже-дневно						
2.2. Ревизия запорно-регулирующей арматуры	*						
2.3. Проверка работоспособности предохранительных и регулирующих устройств	*						
2.4. Поверка манометров				*			
2.5. Слив и проверка давления/подкачка мембранных баков до P (насоса) — 0,2 атм		*					
2.6. Чистка фильтров механической очистки, грязевиков. При необходимости замена уплотнителей			*				
2.7. Проверка электрических соединений установки управления насосами				*			



Продолжение табл.

ВИДЫ РАБОТ	Периодичность ревизии оборудования						
	1 месяц	3 месяца	6 месяцев	1 год	3 года	4 года	5 лет
2.8. Проверка электрических соединений насосов				*			
2.9. Прокрутка насосов водяного пожаротушения							
2.10. Уборка помещения	*						
2.11. Генеральная уборка			*				
2.12. Покраска помещения					*		
2.13. Осмотр щитов управления (устранение замечаний при их наличии)						*	
2.14. Проверка основного и аварийного электропитания	*						
2.15. Измерение сопротивления защитного и рабочего заземлений				*			
<b>3. Вентиляционные камеры</b>							
3.1. Внешний осмотр оборудования, проверка креплений, ограждений и конструкции блока	*						
3.3. Проверка электроприводов регулирующей запорной арматуры	*						
3.4. Контроль состояния и чистка/замена фильтров	*						
3.5. Проверка виброизолирующих опор	*						
3.6. Контроль состояния теплообменника	*						
3.7. Контроль состояния приводных ремней	*						
3.8. Контроль и отладка трехходовых клапанов водяных теплообменников		*					
3.9.		*					
3.10. Смазка подшипников вала		*					
3.11. Проверка/регулировка параллельности валов двигателя и вентилятора		*					
3.12.		*					

Продолжение табл.

ВИДЫ РАБОТ	Периодичность ревизии оборудования						
	1 месяц	3 меся- ца	6 меся- цев	1 год	3 года	4 года	5 лет
3.13. Проверка/центровка крыльчатки на валу		*					
3.14. Чистка крыльчатки		*					
3.15. Проверка мягких вставок, подтяжка креплений		*					
3.16. Плановый осмотр вент. каналов с проверкой тяги		*					
3.17. Чистка жалюзийных решеток				*			
3.18. Проверка электроприводов регулирующей и запорной арматуры				*			
3.19. Осмотр воздуховодов на предмет герметичности				*			
3.20. Химическая очистка теплообменника				*			
3.21. Проверка герметичности теплообменников				*			
3.22. Плановое уплотнение воздуховодов				*			
3.23. Мойка и чистка внутренней полости приточной вентиляционной установки				*			
3.24. Ревизия крыльчатки вытяжной установки				*			
3.25. Уплотнение соединений				*			
3.26. Прочистка вентиляционного канала				*			
3.27. Уборка помещения	*						
3.28. Генеральная уборка			*				
3.29. Окраска помещения					*		
3.30. Осмотр щитов управления (устранение замечаний при их наличии)			*				
3.31. Проверка основного и аварийного электропитания	*						
3.32. Измерения сопротивления защитного и рабочего заземления			*				

Продолжение табл.

ВИДЫ РАБОТ	Периодичность ревизии оборудования						
	1 месяц	3 меся- ца	6 меся- цев	1 год	3 года	4 года	5 лет
<b>4. Наружные сети канализации</b>							
4.1. Осмотр: колодцев на целостность стенок, отводящих лотков; люков; лестниц; ревизия арматуры; проверка герметичности задвижек. Устранение замечаний при необходимости		*					
4.2. Контроль уровня загрязнений (чистка при необходимости)		*					
4.3. Промывка гидронеоматическим методом трубопроводов и колодцев (ПАТ «АК «Киеводоканал»)				*			
4.4. Расширенный лабораторный анализ сточных вод (после промывки)				*			
4.5. Поточный лабораторный анализ сточных вод (1 раз в 2 месяца)			***				
4.6. Покраска люков				*			
<b>5. Системы внутридомовых сетей водоснабжения</b>							
5.1. Осмотр состояния узлов учета и запорно-регулирующей арматуры в поэтажных нишах, устранение видимых неисправностей по необходимости	*						
5.2. Контроль состояния изоляции				*			
5.3. Чистка фильтров механической очистки (при необходимости замена уплотнителя)			*				
5.4. Контроль работоспособности регулирующих клапанов, прокрутка шаровых кранов			*				
5.5. Протоколирование показаний счетчиков	*						
5.6. Проверка измерительных приборов (счетчиков)						*	
5.7. Уборка ниш			*				
5.8. Покраска ниш					*		

Продолжение табл.

ВИДЫ РАБОТ	Периодичность ревизии оборудования						
	1 месяц	3 меся- ца	6 меся- цев	1 год	3 года	4 года	5 лет
<b>6. Системы внутридомовых сетей канализации</b>							
6.1.	*						
6.2.	*						
6.3.			*				
6.4.			*				
<b>7. Системы водяного пожаротушения</b>							
7.1.		*					
7.2.				*			
7.3.	Еже- дневно						
7.4.	*						
7.5.	*						
7.6.				*			
7.7.			*				
7.8.			*				
7.9.	*						
7.10.			*				
7.11.				*			

Продолжение табл.

ВИДЫ РАБОТ	Периодичность ревизии оборудования						
	1 месяц	3 месяца	6 месяцев	1 год	3 года	4 года	5 лет
<b>8. Вентиляция</b>							
8.1.	Контроль загрязнения фильтров очистки (замена при необходимости)	*					
8.2.	Проверка герметизации каналов (устранение замечаний при необходимости)	*					
8.3.	Осмотр щитов управления (устранение замечаний при их наличии)		*				
8.4.	Измерение сопротивлений защитного и рабочего заземления		*				
8.5.	Контроль на просвет всех стояков системы (опусканием спец. камеры)				*		
8.6.	Контроль креплений каналов						
8.7.	Контроль состояния изоляции						
<b>9. Внутриметровые сети отопления</b>							
9.1.	Чистка фильтров поэтажных ниш отопления		*				
9.2.	Контроль положений запорно-регулирующей арматуры в поэтажных нишах		*				
9.3.	Ревизия кранов, запорно-регулирующей арматуры		*				
9.4.	Осмотр радиаторов отопления на повреждение, прочность и крепление, при необходимости — удаление воздуха, восстановление креплений (МОП, технические помещения, лестницы, подвалы)		*				
9.5.	Восстановление изоляции				*		
9.6.	Покраска при необходимости (подготовка к отопительному сезону)				*		
9.7.	Проверка положений запорно-регулирующей арматуры, предварительных настроек регуляторов давления, балансировочных вентилей в местах разводки стояков (подвал)		*				
9.8.	Промывка системы				*		

Продолжение табл.

ВИДЫ РАБОТ	Периодичность ревизии оборудования						
	1 месяц	3 меся- ца	6 меся- цев	1 год	3 года	4 года	5 лет
9.9. Проверка целостности и работы компенсаторов на главных стояках отопления (позажные ниши, место прохождения магистрали)			*				
9.10. Уборка позажных ниш отопления			*				
9.11. Покраска ниш					*		
<b>10. Дренажные лотки, воронки, приямки</b>							
10.1. Проверка пропускной способности, целостности решеток, герметизации, подтяжка креплений дренажных лотков придомовой территории и паркингов		*					
10.2. Покраска лотков (подготовка к летнему периоду эксплуатации)				*			
10.3. Проверка пропускной способности воронок, наличия и целостности защитных решеток (чистка, ремонт при выявленных дефектах)		*					
10.4. Проверка работы подогрева (в зимний период) — ремонт при выявлении неисправностей	*						
10.5.	*						
10.6. Промывка воронок (в теплый период года)		*					
10.7. Внешний осмотр состояния дренажных приямков (устранение замечаний при необходимости)	****						
10.8. Проверка питания и работы насоса		*					
10.9. Чистка приямков, насосов, обратного клапана, смазка соединений			*				
10.10. Покраска крышек приямка и дренажного трубопровода					*		