

# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ КОНСЬЕРЖА

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность консьержа.

2. Консьерж должен знать:

- правила и методы организации обслуживания жильцов и гостей жилого комплекса;
- планировку жилого комплекса, порядок расположения квартир;
- стандарты вежливости, принятые на предприятии при общении с жильцами;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила и нормы охраны труда, пожарной безопасности;
- нормы санитарного содержания подъезда, график уборки;
- номера телефонов предприятий осуществляющих обслуживание дома и отдельных его инженерных элементов (оборудования), аварийных служб, полиции, скорой помощи, пожарной команды;
- правила пользования и расположение средств противопожарной защиты и сигнализации;
- правила проживания в многоквартирном доме, утвержденные общим собранием собственников.

3. Консьерж подчиняется мастеру.

4. Консьерж несет ответственность за сохранность имущества консьержной комнаты и холла первого этажа.

## II. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Консьерж:

1. Поддерживает чистоту на рабочем месте, содержит в порядке рабочий стол.

2. Не менее двух раз в день, по мере загрязнения, производит влажную уборку холла первого этажа, комнаты гигиены, лифтового холла первого этажа.

3. Должен быть одет опрятно. Домашний и спортивный стили одежды категорически не приемлются.

4. Соблюдает следующий режим пропуска в жилой комплекс:

- пропускает специальный транспорт, такой как автомобили скорой помощи, МЧС, полицейской службы, мусоровозы, транспорт для чистки снега и т.д.
- в специальном журнале фиксирует время въезда - выезда спецтранспорта;
- в случае сбоя в работе автоматического открытия ворот, открывает ворота в ручном режиме;
- контролирует длительность парковки около центрального и запасного входов - не более 5 минут ;
- жители дома заходят в подъезд, используя свой магнитный ключ, либо позвонив в домофон консьержу, при этом, житель должен сообщить свои ФИО и номер квартиры;
- если гость (в том числе доставка, курьер) просит консьержа открыть дверь в подъезд, следует позвонить в квартиру через домофон и уточнить – ожидают ли они гостя, и, в случае положительного результата, открыть дверь в холл;
- жителям дома, при отсутствии с ними связи по домофону, следует встречать своих гостей в подъезде, или заранее сообщить о них консьержу;

5. Выполняет мониторинг обстановки в жилом комплексе посредством системы видеонаблюдения, в случае чрезвычайных ситуаций предпринимает необходимые меры.

6. Обеспечивает контроль за сохранностью материальных ценностей на объекте.

7. При обнаружении повреждений имущества, немедленно сообщает об этом своему непосредственному руководителю.

8. Контролирует сохранность информационных стендов, не допускает без соответствующего разрешения мастера дома размещение рекламных объявлений и раскладки листовок в почтовые ящики.

9. Не допускает расклеивания каких бы то ни было объявлений, рекламных и агитационных листовок.

10. Осуществляет доставку платежных документов на оплату коммунальных услуг собственникам.

11. Ведет журнал консьержа, в который вносится вся информация о событиях и происшествиях на объекте за время дежурства: вывоз мусора, остановка лифта, отключение воды, вызов наряда полиции и пр. Все записи производятся с указанием времени, действующих лиц (с контактными телефонами) и прочих подробностей. В случае, отсутствия происшествий на объекте, в журнале необходимо указать "без происшествий". Обязательно указывается дата дежурства и ФИО консьержа.

12. **При приёме смены заступающий консьерж выполняет обход всего дома.** В процессе обхода фиксирует нарушения, при возможности устраняет их (срывает рекламные объявления, подбирает мусор и т.д.). По окончании обхода делает запись в журнале консьержа с указанием результатов обхода. В случае складирования на этажах крупногабаритного мусора и возможности идентификации помещения из которого этот мусор был вынесен, обязательно делается пометка в журнале консьержа с указанием номера помещения. Консьерж, сдающий смену, во время обхода заступающего консьержа находится на рабочем месте.

13. При необходимости присутствует при выполнении работ работниками коммунальных служб (лифтовой, домофонной и т.д.) по предъявлению удостоверения, или иных документов, удостоверяющих их личность (пропускать с отметкой в Журнале учета посетителей).

14. Незамедлительно сообщает диспетчеру управляющей организации и в правоохранительные органы обо всех подозрительных лицах, находящихся в доме и на придомовой территории, а также о совершении ими любых противоправных и/или подозрительных действиях.

15. Крупногабаритные вещи (мебель), строительные материалы и мусор должны вноситься и выноситься под контролем консьержа в соответствии с Правилами проживания. В исключительных случаях, допускается пронос крупногабаритных грузов через центральный вход в присутствии собственника и консьержа.

16. Следит за своевременным включением/выключением освещения мест общего пользования внутри дома и придомовой территории.

17. Следит за использованием по назначению специальных мест общего пользования, таких как колясочная и комната для мытья лап домашних питомцев.

18. Контролирует исправность общедомовых дверей и запирающих устройств, технических средств охраны и видеонаблюдения. В случае неисправности незамедлительно сообщает об этом диспетчеру управляющей организации с фиксацией факта передачи информации в Журнале заявок.

19. Контролирует использование лифтов в соответствии с их назначением, помогает жильцам в организации перевозки крупногабаритных грузов в соответствии с Правилами проживания, а в случае поломок незамедлительно сообщает диспетчеру управляющей организации о происшествии и необходимости вызова ремонтной бригады.

20. Принимает все меры для исключения конфликтных ситуаций с жильцами жилого комплекса. Незамедлительно сообщает руководству о возникших в ходе дежурства конфликтных ситуациях.

21. Участвует в проведении собраний, организованных предприятием.

22. Выполняет отдельные служебные поручения руководителя.

### **III. ПРИ ВНЕШТАТНЫХ, АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ:**

1. При обнаружении человека, получившего травму (падение, потеря сознания и т.п.) вызвать скорую помощь.

2. При авариях в системе водоснабжения и канализации:

- оповестить диспетчера АДС и принимать все возможные меры по уменьшению затопления помещений;
- при вытекании воды из люков на улице оповещать мастера, диспетчера АДС;

3. При получении сигнала о пожаре, при обнаружении пожара и признаков возгорания (запах гари, задымление и т.п.) немедленно вызвать МЧС, сообщить мастеру, диспетчеру АДС.

4. При срабатывании пожарной сигнализации проконтролировать отключение лифтов при отсутствии людей в кабинах, предпринять шаги указанные в п.3.

5. При неисправности лифтов сообщить диспетчеру информацию о неисправности лифта (ов);

6. При отключении электроэнергии в доме:

- проверить наличие людей в лифтах;
- открыть запасной выход;
- оповестить о случившемся диспетчера АДС.

7. В случае мелкого хулиганства (то есть нарушении общественного порядка, выражающегося в явном неуважении к обществу, сопровождающемся нецензурной бранью в общественных местах, оскорбительным приставанием к гражданам, а равно уничтожением или повреждением чужого имущества, ст. 20.1 КоАП РФ) консьерж обязан **ВЫЗВАТЬ НАРЯД ПОЛИЦИИ**;

8. В случае нарушения правил остановки или стоянки транспортных средств на тротуаре, повлекшее создание препятствий для движения пешеходов, или на проезжей части, повлекшее создание препятствий для движения других транспортных средств (вывоз мусора, проезда машин пожарной и скорой помощи (ст. 12.19 КоАП РФ), - выяснить и уточнить хозяина автомобиля и предпринять все возможные действия к информированию собственника и освобождению проезда, а при отсутствии данных о владельце (нет в списке жильцов), на автомобиле оставляется соответствующее уведомление. В случае если, вышеуказанные действия не привели к положительному результату, информировать мастера дома для принятия им дальнейших мер;

9. При выявлении случаев распития алкогольной и спиртосодержащей продукции либо потребления наркотических или психотропных средств в общественных местах, а также появления в общественных местах в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность, в т. ч. и несовершеннолетними лицами, (ст. ст. 20.20, 20.21, 20.22 КоАП РФ) – предупредить нарушителя о нарушении им законности и порядка, а при отказе выполнить законные требования - вызвать наряд полиции (в случае несовершеннолетнего нарушителя, по возможности, сообщить родителям).

10. Если консьерж не знает, как действовать в какой-либо ситуации или не может дать ответа на тот или иной вопрос, ни в коем случае не выдвигать свои версии ответа. Консьерж обязан проконсультироваться у мастера. Ему запрещается выдвигать свои версии ответов, основанные на домыслах и слухах. При указанных обстоятельствах, консьерж уточняет у собственника контактный телефон для дачи ответа. Получив информацию, в обязательном порядке связаться с жильцом.

#### **IV. ФОРМЫ ВЕЖЛИВОСТИ:**

1. Быть корректным, предупредительным и вежливым при общении с жильцами, посетителями и работниками предприятия.

2. Обращаться на «Вы» ко всем жильцам и посетителям, включая лиц молодого возраста.

3. Приветствовать жильцов. Рекомендованные формы приветствия: «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», «Здравствуйте». Рекомендованные формулы прощания: «До свиданья», «Всего доброго».

4. Не жевать жевательную резинку во время работы.

5. Не разговаривать на нерабочие темы (по телефону, системам внутренней связи или с другими работниками), находясь на территории жилого комплекса в присутствии жильцов.

6. Не делать критических замечаний в адрес жильцов или работников.

7. Не спорить с другими работниками в присутствии жильцов.

8. При разговоре с жильцом, недопустимо повышать голос или перебивать его, какая бы не была на это причина. Сначала необходимо полностью выслушать суть вопроса (претензии, проблемы) и только после этого отвечать или направить жителя на прием к мастеру по данному вопросу.

9. Не кричать через холлы, коридоры кому бы то ни было.

10. Никогда не делать оскорбительных жестов ни по отношению к жильцам, ни по отношению к другим работникам.

11. Не разрешается в рабочее время вести с жильцами беседы на темы своих религиозных или политических взглядов. Запрещается вести разговоры на личные темы, обсуждать других жителей, либо работников управляющей компании. Если подобные разговоры инициированы жильцом, вежливо уходить от подобных тем.

12. На территории мест общего пользования (холлах, коридорах, входах в парадную) всегда уступать дорогу жильцу.

#### **V. КОНСЬЕРЖУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

1. Выходить на работу и находиться на дежурстве в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2. Курение на рабочем месте.

3. Допускать присутствие посторонних лиц в консьержной комнате.

4. Опаздывать на работу.

5. Самовольно, без предупреждения администрации производить обмен сменами.

6. Допускать грубость и некорректность в общении с жильцами и гостями жилого комплекса.

7. Вскрывать и ремонтировать оборудование, находящееся на территории жилого комплекса.

8. Негативно отзываться о работниках предприятия, его руководстве и деятельности.

9. Разглашать персональные данные свои и других работников (персональные данные - заработная плата, паспортные данные, семейное положение, возраст и др.).

10. Разглашать информацию конфликтного характера.

11. Разглашать и распространять персональные данные собственников дома и лиц, проживающих в доме.

12. Разглашать информацию, являющуюся коммерческой тайной предприятия.

#### **VI. ПРАВА**

1. Требовать от непосредственного руководителя содействия в исполнении своих должностных обязанностей.

2. Представлять непосредственному руководителю предложения по вопросам улучшения обслуживания жильцов.

3. Самостоятельно организовывать свою деятельность в соответствии с поставленными производственными задачами.

4. Получать от непосредственного руководителя информацию, необходимую для осуществления своих должностных обязанностей.

5. Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению организации труда.

#### **VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Консьерж ответственен:

1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих должностных обязанностей, которые предусмотрены данной должностной инструкцией в определенных действующим трудовым законодательством РФ рамках.

2. За правонарушения, которые совершены в процессе осуществления своей деятельности в определенных действующим уголовным, административным и гражданским законодательством РФ рамках.

#### **VIII. РЕЖИМ РАБОТЫ**

1. Режим работы консьержа сменный. График работы день/ночь/2 выходных.

Работа в день с 7-30 до 20-00.

Работа в ночь с 19-30 до 8-00.

Обед на рабочем месте.