**СТАНДАРТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ПО СОДЕРЖАНИЮ И ТЕКУЩЕМУ РЕМОНТУ
ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА ДОМА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Виды работ (услуг)** | **Периодичность оказания****(количество в месяц)** |
| **1** | **СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА**  |
| **1.1** | **Содержание общего имущества дома (работы выполняются только при обнаружении соответствующих недостатков)** |
| **1.1.1** | **Стены и фасады** |  |
|  | Общий осмотр в целях выявления неисправностей | Ежедневно |
|  | Отбивка отслоившейся отделки наружной поверхности стен (штукатурки, облицовочной плитки) | По мере необходимости |
|  | Удаление элементов декора, представляющих опасность | По мере необходимости |
|  | Снятие, укрепление вышедших из строя или слабо укреплённых домовых номерных знаков, лестничных указателей и других элементов визуальной информации  | По мере необходимости |
|  | Укрепление козырьков, ограждений и перил крылец | По мере необходимости |
| **1.1.2** | **Крыши и водосточные системы** |  |
|  | Общий осмотр в целях выявления неисправностей | Ежедневно |
|  | Укрепление оголовков дымовых, вентиляционных труб и металлических покрытий парапета | По мере необходимости, но не реже 2 раз в год |
|  | Укрепление защитной решетки водоприемной воронки | По мере необходимости, но не реже 2 раз в год |
|  | Прочистка водоприемной воронки внутреннего водостока  | По мере необходимости, но не реже 2 раз в год |
|  | Прочистка водостока от засорения  | По мере необходимости, но не реже 2 раз в год |
|  | Укрепление рядовых звеньев, водоприемных воронок, колен наружного водостока; промазка образовавшихся свищей мастиками | По мере необходимости, но не реже 1 раза в год |
|  | Проверка исправности оголовков дымоходов и вентиляционных каналов с регистрацией результатов в журнале | По мере необходимости, но не реже 2 раз в год |
| **1.1.3** | **Оконные и дверные заполнения** |  |
|  | Общий осмотр в целях выявления неисправностей | Ежедневно |
|  | Укрепление, регулировка пружин, доводчиков и амортизаторов на входных дверях | По мере необходимости |
|  | Установка, укрепление ручек и шпингалетов на оконных и дверных заполнениях | По мере необходимости |
|  | Утепление оконных и дверных проемов | По мере необходимости |
| **1.1.4** | **Внешнее благоустройство** |  |
|  | Общий осмотр в целях выявления неисправностей | Ежедневно |
|  | Вывеска, снятие, укрепление фасадных табличек | По мере необходимости |
|  | Закрытие и раскрытие продухов | 1 раз год |
|  | Установка и окраска урн, решетчатых ограждений, ворот | По мере необходимости, но не реже 1 раза в год |
|  | Агротехнические мероприятия по уходу за зелеными насаждениями | По графику регламентных работ |
|  | Подготовка к сезонной эксплуатации оборудования детских и спортивных площадок | 1 раз в год |
| **1.2** | **Техническое обслуживание общих коммуникаций, технических устройств и технических помещений дома** |
| **1.2.1** | **Центральное отопление** |  |
|  | Общий осмотр в целях выявления неисправностей, контроля параметров системы | Ежедневно |
|  | Консервация и расконсервация систем центрального отопления | 1 раз в год |
|  | Регулировка кранов, вентилей и задвижек в технических подпольях, помещениях индивидуальных тепловых пунктов | По мере необходимости, но не реже 1 раза в год |
|  | Регулировка и набивка сальников | По мере необходимости, но не реже 1 раза в год |
|  | Уплотнение сгонов | По мере необходимости, но не реже 1 раза в год |
|  | Очистка от накипи запорной арматуры | По мере необходимости, но не реже 1 раза в год |
|  | Испытание систем центрального отопления | 1 раз в год |
|  | Отключение радиаторов при их течи | По мере необходимости |
|  | Очистка грязевиков воздухосборников | По мере необходимости, но не реже 1 раза в год |
|  | Промывка системы центрального отопления и горячего водоснабжения гидравлическим и гидропневматическим способом | 1 раз в год |
|  | Ликвидация воздушных пробок в радиаторах и стояках | По мере необходимости |
|  | Утепление трубопроводов в чердачных помещениях и технических подпольях | По мере необходимости |
| **1.2.2** | **Водопровод и канализация, горячее водоснабжение** | По мере необходимости |
|  | Общий осмотр в целях выявления неисправностей, контроля параметров системы | Ежедневно |
|  | Смена прокладок и набивка сальников в водопроводных и вентильных кранах в технических помещениях | По мере необходимости |
|  | Уплотнение сгонов | По мере необходимости, но не реже 1 раза в год |
|  | Прочистка трубопроводов горячего и холодного водоснабжения | По мере необходимости, но не реже 1 раза в год |
|  | Временная заделка свищей и трещин на внутренних трубопроводах и стояках | По мере необходимости |
|  | Консервация и расконсервация поливочной системы | 1 раз в год |
|  | Утепление трубопроводов | По мере необходимости |
|  | Прочистка дренажных систем | По мере необходимости, но не реже 2 раз в год |
|  | Проверка исправности канализационной вытяжки | По мере необходимости, но не реже 2 раз в год |
|  | Прочистка канализационных стояков от жировых отложений | По мере необходимости |
|  | Проветривание канализационных колодцев | 1 раз в год |
|  | Прочистка люков и закрытие крышек канализационных колодцев | 1 раза в год |
|  | Прочистка ливневой, дворовой канализационной сети | По мере необходимости, но не реже 1 раз в год |
|  | Устранение течи санитарно-технических приборов в технических помещениях | По мере необходимости |
|  | Утепление трубопроводов в технических подпольях | По мере необходимости |
| **1.2.3** | **Электроснабжение** | По мере необходимости |
|  | Общий осмотр в целях выявления неисправностей, контроля параметров системы | Ежедневно |
|  | Замена перегоревших электроламп | По мере необходимости |
|  | Укрепление плафонов и ослабленных участков наружной электропроводки | По мере необходимости |
|  | Протяжка электрических контактов в щитах | 1 раз в год |
|  | Ремонт запирающих устройств и закрытие на замки групповых щитков и распределительных шкафов | По мере необходимости |
|  | Обеспыливание электрооборудования |  2 раза в год |
|  | Замеры сопротивления изоляции электрооборудования | 1 раз в 3 года |
|  | Проверка целостности контура заземления | Не менее 2х раз в год |
|  | Измерение температуры электрических контактов с помощью пирометра | 1 раз в неделю |
|  | Осмотр электродвигателей с подтяжкой контактов и заземляющих зажимов | Не менее 2 раз в год |
| **1.3** | **Аварийное обслуживание** |
| **1.3.1** |  **Водопровод и канализация, горячее водоснабжение** |  |
|  | Ремонт и замена сгонов, фитингов на трубопроводе, ремонт и замена аварийно-поврежденной запорной арматуры | в рабочее время – немедленно, в не рабочее время – не позднее 12 часов, за исключением сложного ремонта |
|  | Установка бандажей на трубопроводе | в рабочее время – немедленно, в не рабочее время – не позднее 12 часов, за исключением сложного ремонта |
|  | Смена небольших участков трубопровода (до 2 м) | в рабочее время – немедленно, в не рабочее время – не позднее 12 часов, за исключением сложного ремонта |
|  | Ликвидация засора канализации внутри дома | в рабочее время – немедленно, в не рабочее время – не позднее 12 часов, за исключением сложного ремонта |
|  | Ликвидация засора канализационных труб "лежаков" до первого колодца | в рабочее время – немедленно, в не рабочее время – не позднее 12 часов, за исключением сложного ремонта |
|  | Заделка свищей и зачеканка раструбов | в рабочее время – немедленно, в не рабочее время – не позднее 12 часов, за исключением сложного ремонта |
|  | Замена неисправных сифонов и небольших участков трубопроводов (до 2 м), связанная с устранением засора или течи | в рабочее время – не позднее 12 часов, в не рабочее время – не позднее суток, за исключением сложного ремонта |
|  | Выполнение сварочных работ при ремонте или замене трубопровода | в рабочее время – не позднее 12 часов, в не рабочее время – не позднее суток, за исключением сложного ремонта |
| **1.3.2** | **Центральное отопление** |  |
|  | Ремонт и замена сгонов на трубопроводе, ремонт и замена аварийно-поврежденной запорной арматуры | в рабочее время – немедленно, в нерабочее время – в течение 12 часов, за исключением сложного ремонта |
|  | Ликвидация течи путем уплотнения соединений труб, арматуры и нагревательных приборов | в рабочее время - немедленно, в нерабочее время – в течение 12 часов |
|  | Смена небольших участков трубопровода (до 2 м) | в рабочее время – немедленно, за исключением сложного ремонтав не рабочее время – не позднее 12 часов |
|  | Выполнение сварочных работ при ремонте или замене участков трубопровода | в рабочее время – не позднее 12 часов, в не рабочее время – не позднее суток, за исключением сложного ремонта |
| **1.3.3** |  **Электроснабжение** |  |
|  | Замена (восстановление) неисправных участков электрической сети:- внешние линии электроснабжения- внутридомовая электрическая сеть | - при наличии переключателей кабелей на вводе в дом в течение времени, необходимого для прибытия персонала, обслуживающего дом -в рабочее время - в течение 4 часов в нерабочее время – в течение 12 часов,за исключением сложного ремонта |
|  | Замена предохранителей, автоматических выключателей на домовых вводно-распределительных устройствах и щитах, в поэтажных распределительных электрощитах | в рабочее время – немедленно, за исключением сложного ремонта,в нерабочее время – в течение 4 часов, за исключением сложного ремонта |
|  | Ремонт электрощитов | в рабочее время – немедленно, за исключением сложного ремонта,в нерабочее время – в течение 4 часов, за исключением сложного ремонта |
| **1.3.4** |  **Аварийный ремонт систем автоматизированной противопожарной защиты** | незамедлительно, не более 3 часов, за исключением сложного ремонта |
| **1.3.5** | **Аварийный ремонт общедомовых систем приема телевидения (антенн)** | не более 3 часов, за исключением сложного ремонта |
| **1.3.6** | **Аварийный ремонт объединенных диспетчерских систем** | не более 12 часов, за исключением сложного ремонта |
| **1.3.7** | **Аварийный ремонт индивидуального теплового пункта** | не более 4 часов, за исключением сложного ремонта |
| **1.3.8** | **Аварийный ремонт коммерческого узла учета тепловой энергии**  | не более 15 дней, за исключением сложного ремонта |
| **1.3.9** | **Аварийный ремонт повысительных насосных станций** | не более 3 часов без замены насосане более 8 часов при замене насоса, за исключением сложного ремонта |
| **1.3.10** | **Аварийный ремонт лифтов** | Эвакуация людей – немедленно. Ремонт - в течение12 часов, за исключением сложного ремонта. |
| **1.3.11** | **Аварийный ремонт системы кондиционирования** | не более 24 часов |
| **1.3.12** | **Аварийный ремонт систем безопасности** | В течение 24 часов, за исключением сложного ремонта |
| **1.3.13** | **Аварийный ремонт** **диспетчерских систем** | не более 12 часов, за исключением сложного ремонта |
| **1.3.14** | **Сопутствующие работы при ликвидации аварий** |  |
|  | Отключение стояков на отдельных участках трубопроводов, опорожнение отключенных участков систем центрального отопления и горячего водоснабжения и обратное наполнение их с пуском системы после устранения неисправности  | в рабочее время –немедленно,в не рабочее время – не позднее 2 часов |
| **1.4** | **Обслуживание слаботочных систем**   |
|  | Обслуживание переговорно-замочного устройстваОбщий осмотр в целях выявления неисправностей | 2 раза в месяцЕжедневно |
|  | Обслуживание систем автоматизированной противопожарной защиты Общий осмотр в целях выявления неисправностей | 2 раза в месяцЕжедневно |
|  | Обслуживание системы контроля доступа и видеонаблюдения территорииОбщий осмотр в целях выявления неисправностей, контроля параметров системы | 2 раза в месяцЕжедневно |
|  | Обслуживание общедомовых систем приема телевидения (антенн)Общий осмотр в целях выявления неисправностей, контроля параметров системы | 2 раза в месяцЕжедневно |
|  | Обслуживание объединенных диспетчерских систем Общий осмотр в целях выявления неисправностей | 2 раза в месяцЕжедневно |
|  | Обслуживание автоматических воротОбщий осмотр в целях выявления неисправностей, | 2 раза в месяц Ежедневно |
|  | Обслуживание систем противопожарного водоснабжения Общий осмотр в целях выявления неисправностей, контроля параметров системы | 2 раза в месяцЕжедневно |
|  | Обслуживание радиоточки | По мере необходимости |
|  | Обслуживание внутридомовой системы оповещения МЧС  | 1 раз в месяц |
| **1.5** | **Обслуживание индивидуальных технических устройств и сложных инженерных систем** |
|  | Техническое обслуживание, регулировка и наладка систем автоматического управления индивидуального теплового пункта Общий осмотр в целях выявления неисправностей, контроля параметров системы | 1 раз в месяц |
|  | Техническое обслуживание коммерческого узла учета тепловой энергии Общий осмотр в целях выявления неисправностей | 1 раз в месяц |
|  | Техническое обслуживание повысительных насосных станцийОбщий осмотр в целях выявления неисправностей, контроля параметров системы | 1 раз в месяц |
|  | Техническое обслуживание узла учета холодной воды, горячей воды и электроэнергииОбщий осмотр в целях выявления неисправностей | 1 раз в месяц |
|  | Техническое обслуживание лифтовОсмотр лифтов, проверка связи с диспетчером | 1 раз в месяцЕжедневно |
|  | Освидетельствование и страхование лифтов | 1 раз в год |
|  | Техническое обслуживание системы кондиционирования | согласно графику регламентных работ |
|  | Техническое обслуживание приточно-вытяжной вентиляции | 1 раз в месяц |
|  | Техническое обслуживание системы очистки ГВС, ХВС  | По мере необходимости |
|  |  |  |
| **2** | **ТЕКУЩИЙ РЕМОНТ ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА**  |
| **2.1** | **Фундаменты** |  |
|  | - заделка швов, трещин, восстановление облицовки фундаментов стен, поврежденных участков гидроизоляции;- устранение местных деформаций путем перекладки, усиления, стяжки;- ремонт просевшей отмостки **(за исключением случаев, относящихся к капитальному ремонту)**  | По мере необходимости |
|  | Устройство и ремонт вентиляционных продухов | По мере необходимости |
|  | Восстановление приямков, входов в подвалы | По мере необходимости |
| **2.2** | **Стены и фасады** | По мере необходимости |
|  | Заделка трещин, отверстий, расшивка швов, герметизация стыков, утепление промерзающих участков стен во вспомогательных помещениях, восстановление поврежденных участков штукатурки и облицовки**(за исключением случаев, относящихся к капитальному ремонту)** | По мере необходимости |
|  | Ремонт (восстановление) угрожающих падением архитектурных деталей, облицовочных элементов | По мере необходимости |
| **2.3** | **Перекрытия** | По мере необходимости |
|  | Заделка швов в стыках сборных перекрытий, заделка выбоин и трещин**(за исключением случаев, относящихся к капитальному ремонту)** | По мере необходимости |
| **2.4** | **Крыши** |  |
|  | - все виды работ по устранению неисправностей кровли, включая все элементы: примыкания к конструкциям, покрытия парапетов, козырьки над трубами и пр.; - замена водосточных труб **(кроме полной замены и за исключением других случаев, относящихся к капитальному ремонту)** | По мере необходимости |
|  | Ремонт слуховых окон и выходов на крыши | По мере необходимости |
| **2.5** | **Оконные и дверные заполнения** |  |
|  | Установка недостающих, частично разбитых и укрепление слабо укрепленных стекол в дверных и оконных проемах | По мере необходимости |
|  | Замена сломанных доводчиков пружин, упоров  | По мере необходимости |
|  | Смена оконных и дверных приборов | По мере необходимости |
| **2.6** | **Полы** |  |
|  | Замена отдельных участков полов и покрытия полов в местах, относящихся к обязательному имуществу дома**(за исключением случаев, относящихся к капитальному ремонту)** | По мере необходимости |
| **2.7** | **Внутренняя отделка и ремонт входных зон** |  |
|  | Восстановление штукатурки стен и потолков, облицовки стен и полов отдельными участками **(за исключением случаев, относящихся к капитальному ремонту)** | По мере необходимости |
|  | Все виды малярных и стекольных работ во вспомогательных помещениях (лестничных клетках, подвалах и т.п.) | По мере необходимости |
|  | Заделка выбоин, трещин ступеней лестниц и площадок, замена отдельных ступеней, проступей, подступенков **(за исключением случаев, относящихся к капитальному ремонту)** | По мере необходимости |
|  | Частичная замена и укрепление металлических перил  | По мере необходимости |
|  | Заделка выбоин, трещин, восстановление гидроизоляции крылец **(за исключением случаев, относящихся к капитальному ремонту)** | По мере необходимости |
|  | Окраска стен входных зон | По мере необходимости |
| **2.8** |  **Центральное отопление** |  |
|  | - Замена отдельных участков трубопроводов, секций отопительных приборов, запорной и регулировочной арматуры, водоразборных кранов, расширительных баков;- Ремонт циркуляционных, повысительных насосов, воздушных кранов, фитингов **(за исключением случаев, относящихся к капитальному ремонту)** | По мере необходимости |
|  | Замена контрольно-измерительных приборов | согласно техническому регламенту |
|  | Восстановление разрушенной тепловой изоляции трубопроводов | По мере необходимости |
|  | Укрепление трубопровода | По мере необходимости |
| **2.9** | **Водопровод и канализация, горячее водоснабжение** |  |
|  | - Замена отдельных участков трубопроводов, запорно-регулировочной арматуры, водоразборных кранов, сифонов, трапов, фитингов, расширительных баков;- Ремонт циркуляционных, повысительных насосов;- Уплотнение соединений **(за исключением случаев, относящихся к капитальному ремонту)** | По мере необходимости |
|  | Восстановление разрушенной теплоизоляции трубопроводов | По мере необходимости |
|  | Прочистка ливневой и дворовой канализации, дренажа | По мере необходимости |
|  | Укрепление трубопроводов | По мере необходимости |
|  | Замена контрольно-измерительных приборов | согласно техническому регламенту |
| **2.10** | **Электроснабжение и электротехнические устройства** |  |
|  | Замена неисправных участков электрической сети здания **(за исключением случаев, относящихся к капитальному ремонту)** | По мере необходимости |
|  | Замена вышедших из строя электроустановочных изделий (выключатели, штепсельные розетки) | По мере необходимости |
|  | Замена светильников | По мере необходимости |
|  | Замена предохранителей, автоматических выключателей, пакетных переключателей, вводно-распределительных устройств, щитов | По мере необходимости |
|  | Замена электродвигателей и отдельных узлов электроустановок инженерного оборудования здания (за исключением случаев, относящихся к капитальному ремонту) | По мере необходимости |
| **2.11** |  **Вентиляция** | По мере необходимости |
|  | Устранение засоров вентиляционных шахт | По мере необходимости |
| **2.12** |  **Внешнее благоустройство** | По мере необходимости |
|  | Замена, ремонт элементов оборудования детских игровых, спортивных площадок, площадок для отдыха, мусорных площадок и навесов для контейнеров-мусоросборников и т.д. **(за исключением случаев, относящихся к капитальному ремонту)** | По мере необходимости |
| **3** | **ВЫВОЗ ТВЕРДОГО БЫТОВОГО МУСОРА** |
|  | Вывоз твердого бытового мусора и утилизация отходов | По мере необходимости |
|  | Вывоз крупногабаритного мусора - отходы потребления и хозяйственной деятельности (бытовая техника, мебель и др.) | По мере необходимости |
| **4** | **САНИТАРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРИДОМОВОЙ ТЕРРИТОРИИ** |
|  | Уборка площадки перед входом в здание до первых входных дверей в здание | Ежедневно, не менее 2-х раз в день |
|  | Уборка тротуаров вдоль дома и территории внутреннего двора (подметание, уборка мусора) | Ежедневно, не менее 2-х раз в день |
|  | Уборка и уход за газонами, цветниками, зелеными насаждениями | Ежедневно |
|  | Очистка урн от мусора | Ежедневно, не менее 2-х раз в день |
|  | Очистка металлической решетки и приямка | 8 раз в месяц |
|  | Уборка контейнерных площадок и мусоросборных камер | Ежедневно |
|  | Дератизация  | 1 раза в месяц |
|  | Дезинсекция  | По мере необходимости |
| *В теплый период* |
|  | Уборка мусора с газона | 1 раз в сутки |
|  | Выкашивание газонов с последующей уборкой скошенной травы  | по мере необходимости, но не реже 2 раз в месяц |
|  | Полив газонов, зеленых насаждений | По мере необходимости согласно погодным условиям |
|  | Полив территории для уменьшения пылеобразования и увлажнения воздуха | По мере необходимости |
|  | Обеспыливание оборудования детских площадок и малых архитектурных форм (скамеек, вазонов и т.п.) | По мере необходимости |
|  | Протирка урн с применением дезинфицирующих моющих средств | Ежедневно |
| *В холодный период* |
|  | Подметание свежевыпавшего снега с тротуаров вдоль здания и территории внутреннего двора | По мере необходимости |
|  | Подметание свежевыпавшего снега с площадки перед входом в здание до первых входных дверей в Здание | По мере необходимости |
|  | Сдвигание свежевыпавшего снега толщиной слоя до 2 см | По мере необходимости |
|  | Сдвигание свежевыпавшего снега толщиной слоя свыше 2 см | По мере необходимости |
|  | Сдвигание свежевыпавшего в дни сильных снегопадов | После прекращения снегопада |
|  | Посыпка территории противогололедными материалами | По мере необходимости |
|  | Пескопосыпка ручная | по мере необходимости |
|  | Очистка территории от наледи и льда | По мере необходимости |
|  | Подметание территории в дни без снегопада | 1 раз в сутки |
|  | Уборка мусора с газонов зимой | 1 раз в день |
|  | Протирка указателей улиц и номеров домов от снега и наледи | По мере необходимости |
| **5** | **УБОРКА ЛЕСТНИЧНЫХ КЛЕТОК** |
|  | Мытье пола входных холлов первых этажей | Не менее 2-х раз в день |
|  | Влажная уборка интерьеров входных холлов (мытье, пылеудаление: дверные ручки, кнопки вызова лифтов, дверные рамы, дверные стекла, наружные панели домофона, магнитного замка и т.д.) | 1 раз в день |
|  | Мытье пола приквартирных холлов | ежедневно  |
|  | Влажная уборка интерьеров приквартирных холлов (мытье, пылеудаление: дверные ручки, кнопки вызова лифта, зеркала и т.д.) | 4 раза в неделю |
|  | Мытье входных дверей помещений, вызывных панелей апартаментов | 1 раз в неделю |
|  | Мытье лестничных маршей, лестничных площадок  | ежедневно |
|  | Протирка перилл, обеспыливание подоконников | 4 раза в неделю |
|  | Мытье пола кабины лифта | Не менее 2-х раз в день |
|  | Полировка стен, дверей, элементов декора кабины лифта, протирка плафонов, потолков, зеркал | 1 раз в день |
|  | Мытье входных дверей и элементов входной группы | По мере необходимости |
|  | Обеспыливание технических щитов на приквартирных площадках | 1 раз в 2 месяца |
|  | Обеспыливание и протирка плафонов светильников | 1 раз в месяц |
|  | Мытье отопительных приборов | 1 раз в месяц |
|  | Мытье окон МОП (изнутри) | 1 раз в месяц |
|  | Мытье козырьков над входными группами | По мере необходимости |
|  | Замена грязеулавливающих ковров во входных группах | По мере необходимости |
|  | Уборка технических помещений здания | Не реже 1 раза в квартал |
| **6** | **УПРАВЛЕНИЕ ДОМОМ** |
| **6.1** | **Услуги центра по работе с клиентами** |
|  | Прием телефонных и электронных сообщений клиентов, выдача консультаций | ежедневно |
|  | Подготовка и направление ответов на устные, письменные обращения клиентов | ответ на письменные обращения предоставляется в течение 20 рабочих дней после регистрации обращения в центральном офисе, ответ на электронные обращения – не позднее 3 рабочих дней с момента получения (если не требует дополнительного сбора информации) |
|  | Подготовка и проведение общих собраний собственников помещений  | 1 раз в год |
|  | Проведение переговоров и заключение договоров оказания услуг между управляющей компанией и собственниками помещений  | ежедневно, в рабочие дни |
|  | Претензионная работа с должниками, досудебное взыскание задолженности  | 1 раз в месяц |
|  | Подготовка и проведение опросов о состоянии качества оказания услуг | 1 раз в год |
|  | Выездной контроль качества оказания услуг на объектах управления | еженедельно |
|  | Проведение личного приема клиентов, урегулирование разногласий | по мере необходимости |
|  | Поддержка деловых контактов с инициативными группами собственников, Советами МКД | еженедельно |
|  | Размещение и поддержка актуальной информации на сайте, в социальных сетях, инфостендах  | ежедневно |
|  | Анализ, разработка и внедрение новых процедур по повышению качества предоставления услуг  | по мере необходимости |
| **6.2** | **Услуги расчетного центра** |
|  | Ведение бухгалтерского и налогового учетов юридического лица, производство расчетов | ежедневно |
|  | Сбор, анализ и предоставление отчетов акционерам и собственникам помещений | по мере необходимости |
|  | Производство начислений платы за обслуживание, расчет льгот, выдача финансовых справок | 1 раз в месяц |
|  | Проведение личных приемов собственников по вопросам начисления платы за обслуживание | 2 раза в неделю |
|  | Производства закупок услуг, расходных материалов, запасных частей и оборудования  | по мере необходимости |
| **6.3** | **Услуги юридического отдела** |
|  | Разработка договоров с контрагентами, контроль соблюдения договорных обязательств | по мере необходимости |
|  | Представление интересов управляющей компаний в судах | по мере необходимости |
|  | Представление интересов управляющей компаний в контролирующих органах исполнительной власти  | по мере необходимости |
|  | Представление интересов собственников помещений по возмещению ущерба страховыми компаниями | по мере необходимости |
|  | Предоставление правовых консультаций собственникам и объединениям собственников помещений | по мере необходимости |
|  | Судебное взыскание задолженности собственников помещений перед управляющей компанией | по мере необходимости |
| **6.4** | **Услуги отдела по работе с персоналом** |
|  | Поиск, прием и увольнение персонала для объектов управления, кадровое делопроизводство  | ежедневно |
|  | Проведение мероприятий по охране труда и технике безопасности | 1 раз в месяц |
|  | Организация обучения персонала процедурам исполнения стандартов обслуживания | по мере необходимости |
| **6.5** | **Услуги службы технической эксплуатации** |
|  | Организация текущего обслуживания и текущего ремонта инженерных систем Дома, приемка качества выполнения работ  | ежедневно |
|  | Прием инженерных систем новых объектов, текущий мониторинг состояния конструкций, узлов и соединений  | по мере необходимости |
|  | Заключение прямых договоров на поставку коммунальных услуг, сопровождение исполнения договоров  | по мере необходимости |
|  | Выдача консультаций по устройству инженерных систем внутри помещений собственников, технический надзор за качеством проведения работ | по мере необходимости |
|  | Организация и контроль мероприятий по исполнению гарантийных обязательств застройщиков | по мере необходимости |
|  | Организация и контроль исполнения противопожарных мероприятий, обучение персонала | по мере необходимости |
|  | Руководство выездными инженерными группами по обслуживанию и ремонту тепловых, слаботочных систем, систем электроснабжения зданий | ежедневно |
| **6.6** | Административно-хозяйственная работа | по мере необходимости |
| **7** | **ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**  |
|  | Вознаграждение Управляющей Компании (Общества) в рамках осуществляемой деятельности по предоставлению коммунальных услуг собственникам, а также расчетам с энерго-, тепло-, водоснабжающими и др. организациями за предоставленные коммунальные услуги в соответствии с целью деятельности Общества (для корректности отражения и уплаты налога на прибыль) | ежемесячно |
| **8** | **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ** |
| **8.1** | **Аварийно-диспетчерская служба** |
|  | Прием заявок, заявлений  от жильцов, в т.ч. по гарантийным обязательствам, их обработка и доведение до исполнителя | круглосуточно |
|  | Контроль работы диспетчерских систем Дома, прием и обработка сигналов, поступающих на диспетчерский пульт | круглосуточно |
| **8.2** | **Служба охраны** |
|  | Обеспечение установленного порядка и пропускного режима на объекте | круглосуточно |
|  | Пресечение преступлений против охраняемой собственности, предупреждение чрезвычайных происшествий | круглосуточно |
|  | Видеонаблюдение территории внутреннего двора и периметра здания | круглосуточно |
| **8.3** | **Служба приема** |
|  | Обеспечение установленного порядка и пропускного режима на объекте | круглосуточно |
|  | Предупреждение чрезвычайных происшествий | круглосуточно |
|  | Встреча собственников, гостей, посетителей.  | круглосуточно  |
|  | Пропуск посетителей по предварительному уведомлению жильца. | по требованию |
|  | Услуга вызова: |  |
|  | * такси
 | по требованию |
|  | * химчистки.
 | по требованию |
|  | * служб доставки продуктов
 | по требованию |
|  | * служб доставки цветов
 | по требованию |
|  | * служб доставки блюд из ресторанов
 | по требованию |
|  | * служб организации праздников, торжественных мероприятий и др.
 | по требованию |
|  | Вызов фирм организующих предоставление услуг: |  |
|  | * внутренний клининг апартаментов (послестроительная уборка, генеральная уборка)
 | по требованию |
|  | * подбор и предоставление домашнего персонала
 | по требованию |
|  | * вызов служб по уходу за животными (ветеринары, парикмахеры и т.п.)
 | по требованию |
|  | Услуга заказа и доставки билетов |  |
|  | * железнодорожных
 | по требованию |
|  | * авиа билетов
 | по требованию |
|  | * театры и кинотеатры
 | по требованию |
|  | * культурно-массовые мероприятия
 | по требованию |
|  | Услуга предоставления полезной информации: адреса, телефоны и режимы работы муниципальных и коммерческих организаций  | по требованию |
|  | Муниципальные:* Администрация,
* поликлиники,
* детская поликлиника,
* почтовое отделение,
* травм пункты,
* больницы,
* районное отделение милиции
 | по требованию |
|  | Коммерческие:* Клубы,
* рестораны,
* магазины,
* выставочные, банкетные, конференц- залы,
* репертуар театров и кино
* организации предоставляющие различные коммерческие услуги (перечень будет формироваться по запросу клиентов),
 | по требованию |
|  | Услуга взаимодействия с почтовыми и курьерскими службами по доставке корреспонденции | круглосуточно   |
|  | **Услуги по приему платежей:** | круглосуточно |
|  | Наличие аппарата для оплаты услуг по содержанию и управлению общим имуществом здания, оплаты услуг мобильных операторов и т.д. на территории здания | круглосуточно  |
| **8.4** | **Служба администраторов велнесс-центра** |  |
|  | Обеспечение установленного порядка и пропускного режима в велнесс-центре | круглосуточно |
|  | Предупреждение чрезвычайных происшествий в велнесс центре | круглосуточно |
|  | Встреча гостей, посетителей велнесс-центра | круглосуточно  |
|  | Услуга взаимодействия с почтовыми и курьерскими службами по доставке корреспонденции в велнесс-центр | по требованию |
| **8.4** | **Фасад** |  |
|  | Мытье остекления фасада и окон апартаментов с наружной стороны здания | 2 раза в год |
| **8.5** | **Обслуживание помещений и оборудования велнесс-центра** |  |
|  | Обслуживание бассейна | По графику регламентных работ |