Приложение № 4 к бюллетеню для голосования
ул. Александра Матросова, д.3, стр.1

Регламент работы администрации ресепшн жилого комплекса «Притяжение»

1. Цели и задачи

Цель: обеспечение оперативной коммуникации управляющей организации (в лице администраторов ресепшн) с жителями, а также координация собственников и посетителей на территории жилого комплекса «Притяжение» (далее по тексту ЖК).

Задачи:

- встреча жителей и гостей ЖК;
- ограничение доступа посторонних лиц на территорию ЖК;
- оказание консультационных услуг в части навигации ЖК и правил поведения.

2. Общие положения

Павильон ресепшн – первая точка контакта управляющей организации и собственников ЖК. Администратор ресепшн (далее по тексту - Администратор) ведет диалог в рамках делового этикета.

2.1. Режим работы

Ресепшн работает круглосуточно. Режим работы администратора с 10-00 до 19-00 ежедневно. В период с 19:00 до 10:00 ресепшн работает в режиме пропускного пункта с сотрудником охраны, выполняющим функции в пределах своих компетенций.

2.2. Структура отдела

Администратор подчиняется управляющему ЖК.

2.3. Взаимодействие с другими отделами и организациями

Администратор взаимодействует с охраной ЖК, подрядчиками, управляющим ЖК и его заместителем, сотрудниками диспетчерской, а также с другими сотрудниками УК.

2.4. Общий принцип работы

Администратор встречает жителей и гостей ЖК. Коммуницирует с ними по имеющимся вопросам. Принимает заявки в рамках сервисных услуг. Организует пропускной режим на территорию ЖК, а также оказывает содействие собственникам в поддержании правопорядка, взаимодействуя с охраной комплекса.

3. Функциональные обязанности

3.1. Осуществление пропускного режима на территорию ЖК.

3.1.1. Вход в павильон ресепшн осуществляется по магнитному ключу.

Администратор допускает на территорию ЖК собственников помещений, сотрудников и подрядчиков УК, а также других лиц, у которых имеются индивидуальные магнитные ключи.

Если за человеком, имеющим доступ на территорию ЖК по магнитному ключу, следует несколько других людей, Администратор интересуется совместностью визита. Если эти люди идут с собственником, который подтверждает данную информацию, то администратор предоставляет им доступ на территорию ЖК. Если собственник с ключом не знает людей, следующих за ним, Администратор останавливает посетителей без ключей и просит предоставить информацию, кем они являются и куда направляются.

3.1.2. Вход в павильон ресепшн через панель вызова.

Администратор открывает дверь при поступлении вызова с входной двери.

Администратор интересуется целью и местом визита у посетителя ЖК и фиксирует данные в «Журнале учета посетителей». После получения информации администратор сверяет данные с пропускными списками, поступившими от собственников. При отсутствии в списке информации о пропуске, администратор связывается с собственником помещения, в которое направляется гость или

посетитель. Связь осуществляется через домофон. В случае, если у собственника не установлен домофон или на вызов нет ответа, Администратор связывается с собственником по телефону.

При подтверждении визита по спискам или через собственника, Администратор предоставляет доступ на территорию ЖК и объясняет маршрут до парадной.

Администратор не допускает посетителей на территорию ЖК, визит которых не подтвержден списком или собственником. Далее сотрудник объясняет курьеру / гостю / рабочему, что не может пропустить его на территорию. При возникновении конфликтных ситуаций администратор вызывает охрану.

Если администратору не удалось связаться с собственником, то сотрудник просит связаться посетителя с жителем для того, чтобы последний лично подтвердил визит и встретил гостя.

Администратор оформляет и выдает временный пропуск рабочим, нанятым собственниками и (или) жителями, для проведения работ на основании их письменных заявлений.

Администратор осуществляет пропуск рабочих ремонтных бригад (в интересах собственников), с идентификацией их по заявкам жителей и по оформленным временным пропускам. Фиксирует время прибытия, а также проводит инструктаж о разрешенном времени проведения шумных работ.

Администратор попускает жителей домов из одного двора в другой после подтверждения, что он собственник квартиры.

3.2. Работа с домофоном

Если гостю (курьеру и т.д.) необходимо пройти в парадную без сопровождения собственника помещения, то Администратор убеждается, что гость идет в указанную ранее парадную. Далее, при входе в парадную, гость связывается по домофону с собственником/жителем. В случае если гость пытается проникнуть в другую парадную, Администратор уточняет причину ошибки. Если возникает конфликтная ситуация, то Администратор объясняет, что не может пропустить посетителя на территорию. Далее Администратор вызывает охрану в ту парадную, из которой пришел вызов.

3.3. Работа с телефонными звонками

Администратор принимает телефонные звонки и координирует жителей, отвечая на вопросы в пределах своих компетенций.

3.4. Работа с заявками

Администратор является связующим звеном между собственниками и диспетчером. Администратор может принять заявку от собственника в экстренной ситуации. Основным каналом связи по приему заявок является диспетчерская.

Администратор принимает предложения от жителей, которые обеспечивают взаимодействие УК с собственниками. Принимает экстренные заявки и замечания от жителей и охраны для дальнейшей передачи в диспетчерскую в пределах своих компетенций.

3.5. Обеспечение безопасности на территории

Администратор предотвращает возможности несанкционированного доступа на территорию ЖК. Оказывает содействие жителям в поддержании правопорядка в рамках своих компетенций. Получив обращение от жителей о нарушении общественного порядка, хулиганских действиях, о подозрительных личностях на придомовой территории / детской площадке / в местах общего пользования, Администратор незамедлительно передает информацию сотрудникам охраны, контролирует устранение данной ситуации. Выдает ключи от технических помещений подрядным организациям, а также собственникам от сплит-лоджий (для монтажа кондиционера) строго под запись.

3.6. Работа с дополнительными услугами

Администратор принимает заявки на сервисные услуги управляющей организации или партнеров в рамках партнёрских договоров (вызов такси, доставка цветов, вынос мусора и др.).

Связывается с жителем по телефону для определения предпочтений, даты и времени заказа. Далее связывается по телефону или по электронной почте с исполнителем услуги, передает ему заявку для исполнения. Контролирует выполнение заявки.

Контролирует и фиксирует в журнале выдачу ракеток и шариков для пинг-понга, зонтов. Администратор в конце рабочего дня (окончание смены) проверяет по журналу все ли ракетки, зонты вернули. Если нет - обзванивает и напоминает о сдаче.

Администратор принимает и передает посылки жителям. Посылка принимается в запечатанном виде. Администратор делает фотографию посылки в момент приемки. На фотографии должны быть обозначены дата и время. К приему для передачи собственникам не принимаются продукты питания, доставка еды. Крупногабаритные вещи должны быть убраны собственниками в течение дня доставки, во избежание загромождения павильона ресепшн.

3.7. Работа в экстренной (аварийной) ситуации

В аварийных случаях Администратор незамедлительно звонит напрямую аварийным работникам (электрику, сантехнику). После передачи информации работнику УК, Администратор оформляет заявку в КВАДО, создает оповещения в диспетчерской об аварийных работах.

4. Ответственность

Администратор несет ответственность:
- за невыполнение и/или несвоевременное выполнение своих должностных обязанностей;
- за несоблюдение действующих инструкций, приказов и распоряжений, в т.ч. по сохранению коммерческой тайны и конфиденциальной информации;
- за нарушение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины;
- за недостоверную информацию о состоянии выполнения полученных заданий и поручений, нарушение сроков их исполнения;
- за несоблюдение чистоты и порядка на рабочем месте;
- за нанесение ущерба окружающей среде.

5. Права

Администратор имеет право:
- вносить на рассмотрение управляющему ЖК предложения по совершенствованию работы администрации ресепшн;
- сообщать управляющему ЖК обо всех обнаруженных в процессе работы недостатках и предлагать меры по устранению недостатков в работе в рамках своей компетенции;
- подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции;
- запрашивать и получать необходимую информацию и документы, относящиеся к вопросам его деятельности;
- требовать от управляющего оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей;
- повышать свою квалификацию;
- знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, критериями оценки качества исполнения должностных обязанностей.

6. Заключительные положения

Администратор является официальным представителем управляющей организации. Он с вниманием и заботой относится к каждой проблеме собственника. При необходимости всегда готов помочь в рамках своей компетенции жителю комплекса.