

## Требования к качеству консьержной службы

### Требования к консьержу.

- Возраст консьержа до 55 лет.
- Приятный внешний вид.
- Грамотная русская речь.
- Отсутствие внешних дефектов и татуировок на видных местах.

### Стандарт внешнего вида для мужчин.

- Свежая, отглаженная белая рубашка с длинным рукавом, классический однотонный костюм темного оттенка, однотонный галстук, фирменный бейдж с именем, закрытые туфли черного цвета.
- Аккуратная стрижка.
- Лицо гладко выбрито, при наличии бороды - аккуратно оформлена.

### Стандарт внешнего вида для женщин.

- Свежая, отглаженная белая/светлая рубашка, классический однотонный костюм темного цвета (пиджак, юбка, брюки), бейдж с именем, туфли черного цвета.
- Аккуратно уложенные волосы.
- Легкий макияж.

### Консьерж должен знать.

- Стандарты службы консьержей SMART СЕРВИС.
- Стандарт поведения в местах общего пользования.
- Стандарт ответа на телефонные звонки.
- Инструкции по действиям при ЧС.
- Информацию, собранную в Папке Консьержа.
- Контакты сотрудников объекта (управляющего, коменданта, диспетчера, старшего смены).
- Контакты Управляющей компании.

### Консьержу запрещается:

- Находиться на рабочем месте без соблюдения стандарта униформы;
- Хранить верхнюю одежду на стуле/кресле консьержа (при наличии выделенного места);



- Покидать пост без организации подмены, за исключением случаев связанных с выполнением своих должностных обязанностей;
- Принимать пищу, хранить продукты, посуду, чайник и тд. на стойке консьержа;
- Использовать смартфон, планшет для просмотра развлекательного контента, контента, не относящегося к выполнению непосредственных обязанностей в присутствии клиентов;
- На посту, во входной группе разговаривать по телефону на личные темы;
- Использовать мягкую мебель, расположенную во входной группе, для отдыха;
- Спать на посту;
- Курить около входной группы (курение возможно только в специально отведенных местах);
- Находиться во входной группе, на территории жилого комплекса - вне смены;
- Распивать алкогольные напитки;
- Использовать нецензурную лексику в общении и с клиентами, и с сотрудниками объекта;
- Давать оценку действиям клиентов, обсуждать с сотрудниками и коллегами поведение и действия клиентов;
- Разглашать личные данные клиентов.

#### Обязанности консьержа:

- При заступлении на смену ознакомиться с Книгой передачи смены, реестром переданных посылок / корреспонденции, постоянных пропусков и тд;
- При заступлении на смену проверить корректность работы телефона, планшета, системы СКУД на входных дверях, при обнаружении неполадок незамедлительно сообщить управляющему;
- Ознакомиться с Папкой консьержа в печатном виде или по QR кода, размещенного на стойке консьержа;
- Проверять чистоту, порядок на стойке консьержа, в зоне стойки. Проверять актуальность размещенной информации на стойке консьержа, в информационной рамке, на информационных стендах УК;
- Проверять целостность рекламных подставок, при необходимости замены сообщить управляющему / коменданту;
- Приветствовать клиентов, в общении с клиентами и сотрудниками объекта быть вежливым, не использовать слов – паразитов;
- Приветствовать входящих клиентов лобби, с улыбкой стандартными фразами;
- При необходимости открывать входные двери жителям, предлагать и оказывать помощь жителям с сумками, колясками;
- Контролировать, чтобы вход во входную группу осуществлялся при наличии пропуска (использование системы СКУД для постоянных и разовых гостевых пропусков);
- Ориентировать посетителей по территории жилого комплекса (знать расположение квартир, расположение офиса УК, коворкинга, детской комнаты и тд);
- Проверять заявки на разовые пропуска в системе Домиленд, отмечать прибывших посетителей в системе Домиленд;

- В случае отсутствия разового пропуска в системе Домиленд, просить гостя / посетителя связаться с собственником для заказа разового пропуска через мобильное приложение СМАРТ СЕРВИС;
- Принимать заявки от жителей о неисправностях, передавать заявки в диспетчерскую службу для фиксации в системе Домиленд, либо использовать систему Домиленд для самостоятельной фиксации заявок;
- Информировать жителей (по вопросам отключения, ремонтных работ, контактной информации УК, способам оплаты, графикам работы отделов УК);
- Предоставлять жителям информацию о дополнительных услугах, оказываемых УК (прейскурант платных услуг, как заказать, как оплатить);
- Оказывать дополнительные услуги жителям (услуга «Химчистка через консьержа» и другие услуги, которые вводит УК);
- Контролировать чистоту и порядок во входных группах, оперативно реагировать на выявленные нарушения или поломки, передавать их в диспетчерскую службу, управляющему, при необходимости старшему смены, фиксировать заявку в системе приема заявок и обращений Домиленд;
- Контролировать размещение только санкционированной рекламы;
- Раскладывать платёжные документы в почтовые ящики;
- Принимать жалобы и обращения от жителей, фиксировать, передавать информации управляющему, информировать жителей о принятом решении по его обращению / жалобе;
- Принимать доставки, корреспонденцию для жителей, передавать доставки жителям, вести специальную форму журнала;
- Осуществлять контроль использования лифтов ремонтными бригадами;
- Проходить необходимое обучение и тестирование;
- Проводить обходы входной группы (включая этажи) с фиксированием выявленных нарушений и поломок в установленные на Объекты сроки;
- Принимать участие в проведении тренингов по действиям при возникновении ЧС;
- Вести книгу передачи смены и другие журналы согласно операционным стандартам службы консьержей.