

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

	Виды работ (услуг)	Периодичность (количество в месяц)
1	СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА МНОГОКВАРТИРНОГО ДОМА	
1.1	Содержание общего имущества жилого дома (работы выполняются только при обнаружении соответствующих недостатков)	
1.1.1	Стены и фасады	
	Удаление элементов декора, представляющих опасность	по мере необходимости
	Снятие, укрепление вышедших из строя или слабо укрепленных домовых номерных знаков, лестничных указателей и других элементов визуальной информации	по мере необходимости
	Укрепление козырьков, ограждений	по мере необходимости
	Покраска фасада (частичная покраска фасада)	По мере необходимости (за исключением работ по капитальному ремонту фасада)
1.1.2	Крыши и водосточные системы	
	Укрепление 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 вентиляционных каналов с регистрацией результатов в журнале	по мере необходимости, но не реже 2 раз в год
1.1.3	Оконные и дверные заполнения	
	Укрепление, регулировка пружин, доводчиков и амортизаторов на входных дверях	по мере необходимости
	Установка, укрепление ручек на оконных и дверных заполнениях	по мере необходимости
	Утепление оконных и дверных проемов	по мере необходимости
1.1.4	Внешнее благоустройство	
	Вывеска, снятие, укрепление фасадных табличек	по мере необходимости
	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 жилого дома	
1.2.1	Центральное отопление	
	Консервация и расконсервация систем центрального отопления	1 раз в год
	Регулировка кранов, вентилях 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 воздухоотборников	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 технических подпольях	по мере необходимости
1.2.2	Водопровод и канализация, горячее водоснабжение	
	Смена прокладок и набивка сальников в водопроводных и вентиляных 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
	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	
	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
	Измерение температуры электрических контактов с помощью пирометра	1 раз в неделю
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
	Установка бандажей на трубопроводе	в рабочее время – немедленно, в не рабочее время – не позднее 12 часов
	Смена небольших участков трубопровода	в рабочее время – немедленно, в не рабочее время – не позднее 12 часов
	Ликвидация засора канализации внутри дома	в рабочее время – немедленно, в не рабочее время – не позднее 12 часов
	Ликвидация засора канализационных труб "лежаков" до первого колодца	в рабочее время – немедленно, в не рабочее время – не позднее 12 часов
	Заделка свищей и зачеканка раструбов	в рабочее время – немедленно, в не рабочее время – не позднее 12 часов
	Замена неисправных сифонов и небольших участков трубопроводов,	в рабочее время – не

	связанная с устранением засора или течи	позднее 12 часов, в не рабочее время – не позднее суток
	Выполнение сварочных работ при ремонте или замене трубопровода	в рабочее время – не позднее 12 часов, в не рабочее время – не позднее суток
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,
	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	в рабочее время – немедленно в 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
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
	Замена предохранителей, автоматических выключателей на домовых вводно-распределительных устройствах и щитах, в поэтажных распределительных электрощитах	в рабочее время – немедленно в нерабочее время – в течение 4 часов
	Ремонт электрощитов	в рабочее время – немедленно, в нерабочее время – в течение 4 часов
1.3.4	Аварийный ремонт систем автоматизированной противопожарной защиты, автоматической пожарной сигнализации, систем оповещения и управления эвакуацией	незамедлительно, не более 3 часов
1.3.5	Аварийный ремонт общедомовых систем приема телевидения (антенн)	не более 3 часов
1.3.6	Аварийный ремонт объединенных диспетчерских систем	не более 12 часов
1.3.7	Аварийный ремонт индивидуального теплового пункта	не более 8 часов
1.3.8	Аварийный ремонт повысительных насосных станций, пожарной насосной станции	не более 3 часов без замены насоса не более 8 часов при замене насоса
1.3.9	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 устройства	2 раза в месяц
	Обслуживание систем автоматизированной противопожарной защиты, автоматической пожарной сигнализации, систем оповещения и управления эвакуацией	2 раза в месяц
	Обслуживание системы видеонаблюдения территории	2 раза в месяц

	Обслуживание общедомовых систем приема телевидения	2 раза в месяц
	Обслуживание объединенных диспетчерских систем	2 раза в месяц
	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	1 раз в месяц
	Техническое обслуживание повысительных насосных станций, пожарной насосной станции	1 раз в месяц
	Техническое обслуживание коммерческого узла учета тепловой энергии	1 раз в месяц
	Техническое обслуживание общедомовых узлов учета холодной воды, горячей воды и электроэнергии	1 раз в месяц
	Техническое обслуживание лифтов	1 раз в месяц
	Освидетельствование и страхование лифтов	1 раз в год
	Техническое обслуживание систем противодымной вентиляции	1 раз в месяц
2	ТЕКУЩИЙ РЕМОНТ ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА МНОГОКВАРТИРНОГО ДОМА	
2.1	Фундаменты	
	- устранение местных деформаций путем перекладки, усиления, стяжки; - ремонт просевшей отмостки (за исключением случаев, относящихся к капитальному ремонту)	по мере необходимости
	Восстановление приямков, входов в подвалы	по мере необходимости
2.2	Стены и фасады	
	Заделка трещин, отверстий, расшивка швов, герметизация стыков, утепление промерзающих участков стен (за исключением случаев, относящихся к капитальному ремонту)	по мере необходимости
	Очистка от пыли и грязи стеклянных козырьков над входами в секции и помещение управляющей компании	по мере необходимости, но не чаще чем 1 раз в 2 недели.
2.3	Перекрытия	
	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
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, 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 окраски стен, 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 (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	по мере необходимости

	приборов, запорной и регулировочной арматуры, водоразборных кранов, расширительных баков; - Ремонт циркуляционных, повысительных насосов, воздушных кранов, фитингов (за исключением случаев, относящихся к капитальному ремонту)	
	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-регулирующей 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	
	Устранение засоров вентиляционных шахт	по мере необходимости
	Устранение неисправностей систем противодымной вентиляции	по мере необходимости
2.12	Внешнее благоустройство	
	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	УБОРКА ЛЕСТНИЧНЫХ КЛЕТОК	
	Мытье пола входных холлов и туалетов первых этажей	2 раза в день
	Мытье почтовых ящиков, стеклянных стен, дверей, окон, зеркал на первом этаже.	1 раз в день
	Мытье окон в местах общего пользования	2 раза в год
	Мытье лестничных площадок и маршей черных лестниц	4 раза в месяц
	Мытье лифт-холла выше первого этажа	2 раза в неделю
	Мытье межквартирных коридоров, пылеудаление с горизонтальных и вертикальных металлических поверхностей на этажах	2 раза в неделю
	Влажная протирка стеклянных дверей на этажах	1 раз в месяц в первый год эксплуатации, со второго года эксплуатации - 2 раза в месяц
	Влажная уборка пола кабины лифта, протирка стен лифта, зеркал лифта	1 раз в день
	Влажная уборка поверхности плафонов	1 раз в неделю
	Подметание межквартирных коридоров, удаление мелкого мусора, пылеудаление с горизонтальных поверхностей на этажах	2 раза в неделю
	Влажная уборка переходных лоджий (в теплый период), включая окна и металлические двери выхода с лестницы на переходную лоджию до 3-его этажа здания.	1 раз в месяц
	Сухая уборка переходных лоджий (в холодный период)	1 раз в месяц
	Влажная протирка дверей шахты лифта (на этажах)	2 раза в неделю
	Удаление механических загрязнений с поверхностей	2 раза в неделю

	Мытье пола и пылеудаление с горизонтальных поверхностей, а также уборка санузлов в помещениях диспетчера, помещениях охраны и помещениях Управляющей компании	1 раз в день
	Пылеудаление со стен	1 раз в год
	Уборка технических помещений дома	не реже 1 раз в квартал
	Влажная протирка дверей, отопительных приборов	2 раза в год
4	САНИТАРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРИДОМОВОЙ ТЕРРИТОРИИ	
	Уборка площадки перед входом в парадные	ежедневно
	Очистка металлической решетки и приемка	4 раза в месяц
	Подметание снега ручное	по мере необходимости
	Сдвигание снега ручное	по мере необходимости
	Пескопосыпка ручная	по мере необходимости
	Посыпка территории противогололедными материалами (реагент)	по мере необходимости
	Подметание территории в дни без снегопада	1 раз в день
	Подметание территории в летний период	1 раз в день
	Уборка мусора с газонов зимой	1 раз в день
	Уборка мусора с газонов летом	1 раз в день
	Выкашивание газонов	2 раза в месяц
	Уборка скошенной травы	2 раза в месяц
	Уборка контейнерных площадок	1 раз в день, включая выходные и праздничные дни
	Полив территории для уменьшения пылеобразования и увлажнения воздуха; полив зеленых насаждений	по мере необходимости; согласно «Правил эксплуатации растений» ООО «Агрорпитомник».
	Поливка газонов (в теплый период)	по мере необходимости
	Работы по очистке от мусора и промывке урн	по мере необходимости
	Помывка урн в теплый сезон	2 раза в месяц
	Дератизация	1 раза в месяц
	Дезинсекция	по мере необходимости
5	УПРАВЛЕНИЕ МНОГOKВАРТИРНЫМ ДОМОМ	
5.1	Услуги центра по работе с клиентами	
	Прием телефонных и электронных сообщений клиентов, выдача консультаций	ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.
	Подготовка и направление ответов на устные, письменные обращения клиентов	ответ на письменные обращения предоставляется в течение 20 рабочих дней после регистрации обращения в 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	еженедельно
	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
5.2	Услуги расчетного центра	
	Ведение бухгалтерского и налогового учетов юридического лица, производство расчетов	ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

	Сбор, анализ и предоставление отчетов акционерам и собственникам помещений	по мере необходимости
	Производство начислений квартирной платы, расчет льгот, выдача финансовых справок	1 раз в месяц
	Проведение приемов собственников (возможно консультирование по телефону) по вопросам начисления квартирной платы	2 раза в неделю
	Производства закупок услуг, расходных материалов, запасных частей и оборудования	по мере необходимости
5.3	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 вопросам обслуживания общедомового имущества	по мере необходимости
	Судебное взыскание задолженности собственников помещений перед управляющей компанией	по мере необходимости
5.4	Услуги отдела по работе с персоналом	
	Поиск, прием и увольнение персонала для объектов управления, кадровое делопроизводство	по мере необходимости
	Проведение мероприятий по охране труда и технике безопасности	1 раз в месяц
	Организация обучения персонала процедурам исполнения стандартов обслуживания	по мере необходимости
5.5	Услуги службы технической эксплуатации	
	Организация текущего обслуживания и текущего ремонта инженерных систем многоквартирного дома, приемка качества выполнения работ	ежедневно кроме выходных и праздничных дней
	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 кроме выходных и праздничных дней
6	ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ	
6.1	Аварийно-диспетчерская служба	
	Прием заявок, заявлений от жильцов, в т.ч. по гарантийным обязательствам Застройщика, их обработка и доведение до исполнителя	круглосуточно
	Контроль работы диспетчерских систем жилого комплекса, прием и обработка сигналов, поступающих на диспетчерский пульт	круглосуточно