СТО СМК 82.11.10 Порядок локализации аварийных ситуаций на жилищном фонде в период гарантийного срока

РАЗРАБОТАН И ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ Дата введения в действие: «_._»_.__ ____г.

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Данный стандарт (далее – СТО) устанавливает требования к процессу работы аварийно-ремонтной службы (далее - АРС) при локализации аварийных ситуаций, возникающих на законченных строительством объектах жилищного фонда в период гарантийного срока.

1.2. Требования данного СТО обязательны для применения:

- Начальником аварийно-ремонтной службы;

- Управляющим производственной организацией;

- Расчётно-информационным центром - организацией, выполняющей функции УК в части работы с собственниками помещений многоквартирных домов (далее – РИЦ),

участвующими в процессе, действующие в рамках своих полномочий.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. СТО разработан с учетом требований следующих нормативных документов:

– Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда утвержденный постановлением Госстроя РФ от 27 сентября 2003 г. №170;

– Приказ от 24.03.2003 №115 «Об утверждении Правил технической эксплуатации тепловых энергоустановок»;

– Приказ от 13 января 2003 г. №6 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей»;

– СТО 82.11.10 Порядок работы аварийно-ремонтной службы

– СТО СМК 71.12.19 Организация технической эксплуатации инженерных систем жилых зданий;

– СТО СМК 82.20.10 Диспетчерское обслуживание собственников жилых и нежилых помещений;

– СТО СТД 010-2013 Договор управления многоквартирным домом (малоэтажное строительство);

– СТД СМК 037-2012 Договор возмездного оказания услуг аварийно-ремонтной службы ;

– СТО СТД 266-2010 Договор управления многоквартирный домом;

– МИ СМК 70.22.17 Порядок действий по выполнению платных заявок

2.2. При пользовании настоящим СТО целесообразно проверить действие ссылочных стандартов, указанных в нем. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящего СТО следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. Термины и определения:

3.1.1.**аварийная заявка:** Обращение Собственника, связанное с возникновением аварийной ситуации в жилом здании (происшествия, представляющего угрозу жизни и здоровью людей либо приводящее к крупным повреждениям или отказам конструкций и инженерных систем жилого здания).

3.1.2.**аварийное обслуживание:** Комплекс первоочередных операций и мероприятий по незамедлительной локализации аварийной ситуации на имуществе собственников и устранению аварий и неисправностей внутридомового оборудования и сетей теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения и электроснабжения, сохранению и восстановлению условий, необходимых для жизнеобеспечения и безопасности собственников.

3.1.3. **информационное обслуживание:** комплекс операций по приему, регистрации, учету аварийных заявок собственников.

3.1.4. **локализация аварии:** Действия, направленные на ограничение или предотвращение дальнейшего развития любого вида аварии и создание условий для ее последующей успешной ликвидации имеющимися силами и средствами.

3.1.5. **собственник:** Субъект собственности, физическое или юридическое лицо, обладающее правом собственности, выступающее в роли владельца, распорядителя, пользователя объекта собственности.

3.2.Сокращения:

АРС – аварийно-ремонтная служба

ИС – информационная система

МКД – многоквартирный дом

ПО – производственная организация

РИЦ – расчетно-информационный центр

СТО – стандарт организации

УК - Управляющая компания

УТЭ - Управляющий технической эксплуатацией

ТМЦ – товарно-материальные ценности

ЭП – электронная подпись

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Ответственность за соблюдение требований, установленных данным СТО, несут участники процесса согласно п.1.2.

4.2. Контроль над соблюдением требований данного СТО в пределах своего участия осуществляют: Начальник АРС, Управляющий ПО, Управляющий РИЦ.

5. ОСНОВНЫЕ НОРМАТИВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Основной задачей работы АРС является организация и осуществление аварийных работ при обслуживании общих коммуникаций и технических устройств, относящихся к общему имуществу многоквартирного дома (внутридомовое оборудование и сети теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения и электроснабжения).

5.2. Информационный отдел РИЦ обеспечивает круглосуточный прием и регистрацию заявок на аварийно-ремонтные работы и устранение неисправностей по телефонам: 8-800-550-20-22 в соответствии с СТО СМК 82.20.10 Диспетчерское обслуживание собственников жилых и нежилых помещений.

5.3. Персонал аварийно-ремонтной службы должны находиться в состоянии в полной готовности, обеспечивающий немедленный выезд бригады к месту аварии в любое время суток.

5.4. Аварийное обслуживание эксплуатируемых объектов осуществляется специализированным подразделением ПО круглосуточно в том числе в выходные и праздничные дни по следующему графику:

– в период времени с 8-00 по 17-00 с четверга по понедельник работает основной персонал ПО;

– в остальные дни – бригада АРС.

5.5. В помещении АРС должны быть размещены: схема района, перечень организаций осуществляющих подачу того или иного ресурса на объект с указанием адресов, городских телефонов, служебных телефонов ответственных лиц организаций.

5.6. Аварийное обслуживание внутридомовых систем инженерного оборудования предусматривает:

- локализацию аварийных повреждений в короткие сроки;

- выполнение работ (по постоянной или временной схеме) по восстановлению функционирования поврежденных инженерных систем зданий при наличии необходимых материалов.

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

6.1. Персонал АРС.

6.1.1. Начальник АРС. Перечень работ:

- руководство работами по ликвидации аварий и неполадок возникающих на общедомовом имуществе;

- организация оперативной и четкой работы бригад при локализации и ликвидации аварий и неполадок;

- обеспечение бригад оборудованием, механизмами и инструментом, приспособлениями, материалами, запасными частями, технической документацией и средствами защиты необходимыми и достаточными для выполнения своих функций;

- контроль за правильной эксплуатацией оборудования, механизмов, рациональным расходом материалов, топлива, смазочных материалов, запасных частей;

- осуществление контроля за безопасными условиями труда работников АРС;

- соблюдение работниками АРС производственной и трудовой дисциплины, правил и норм по охране труда и технике безопасности, стандартов, должностных инструкций;

- проведение производственного инструктажа с бригадами;

- ведение учета выполненных работ;

- создание ежедневного, ежемесячных отчетов по работе АРС.

- в случае необходимости связь с соответствующими специализированными коммунальными предприятиями, их аварийными службами.

6.1.2. Технический персонал (бригада АРС):

а) слесарь-сантехник. Выполнение работ, связанных с локализацией аварийных ситуаций на системах холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, центрального отопления.

б) электромонтер. Выполнение работ по ремонту и обслуживанию электрооборудования, размещенного на общем имуществе МКД.

в) электрогазосварщик. Выполнение сварочных работ при ремонте или замене трубопроводов (водоотведение, центрального отопления, горячего и холодного водоснабжения) на общем имуществе МКД.

6.1.3. Из числа технического персонала Начальником АРС назначается Старший бригады. За ним закрепляется обязанность по

приему-передаче смен и оборудования, контролю надлежащего выполнения поступающих аварийных заявок, пользованию ключами от технических помещений МКД, достоверной отчетности использования ТМЦ.

Прием-передача смен производится Старшим бригады с соответствующими записями в Журнале приема-передачи ТМЦ по смене для АРС (по форме Приложения Б).

6.2. Работа по аварийному обслуживанию ведется дежурными бригадами посменно.

6.2.1. Комплектование дежурных бригад АРС ежемесячно производит Начальник АРС путем формирования Графика выхода бригад АРС (Приложение А).

6.2.2. График на будущий месяц составляется в срок до 30 (тридцатого) числа текущего месяца (по форме Приложения А).

6.3. Границы работы АРС определяются границей эксплуатационной ответственности:

- по электроснабжению. Внутридомовая система электроснабжения, состоящая из вводных шкафов, вводно-распределительных устройств, аппаратуры защиты, контроля и управления, коллективных (общедомовых) приборов учета электрической энергии, этажных щитков и шкафов, осветительных установок помещений общего пользования, пассажирских лифтов, автоматически запирающихся устройств дверей подъездов многоквартирного дома, кабелей от внешних границ до индивидуальных (квартирных) приборов учета электрической энергии;

- по холодному и горячему водоснабжению. Внутридомовые инженерные системы холодного и горячего водоснабжения, состоящие из, коллективных (общедомовых) приборов учета холодной и горячей воды, стояков, отводов от стояков, первых запорно-регулировочных кранов на отводах внутриквартирной разводки от стояков;

- по водоотведению. Внутридомовые инженерные системы водоотведения, состоящие, канализационных выпусков фасонных частей (в том числе отводов, переходов, патрубков, ревизий, крестовин, тройников), стояков, заглушек, вытяжных труб, водосточных воронок, прочисток, ответвлений от стояков до первых стыковых соединений, а также другого оборудования, расположенного в этой системе;

- по отоплению (теплоснабжению). Внутридомовая система отопления, состоящая из стояков, обогревающих элементов, регулирующей и запорной арматуры, коллективных (общедомовых) приборов учета тепловой энергии, а также другого оборудования, расположенного на этих сетях.

6.4. Порядок приема аварийной заявки от собственника, ее обработки, исполнения и закрытия описан в Приложении Е.

6.5. Ложный вызов

6.5.1. К ложному вызову относятся:

- отсутствие признаков аварийной ситуации при прибытии бригады АРС по месту вызова;

- отсутствие заявителя на месте аварийной ситуации (отсутствие доступа в помещение по которому заявителем обозначено наличие аварийной ситуации).

6.6. Виды аварийных ситуаций и мероприятия по их локализации

6.6.1. Аварийные работы на системах холодного и горячего водоснабжения (далее ХГВС): повреждения трубопроводов систем инженерного оборудования зданий во вспомогательных и жилых помещениях; поступление воды в жилые и вспомогательные помещения, затопление квартир; выход из строя запорной, водоразборной и регулировочной арматуры систем инженерного оборудования зданий во вспомогательных и жилых помещениях, приводящие к нарушению функционирования систем и нанесению ущерба помещениям.

Работы по локализации аварийной ситуации:

- устранение течи запорной и водозаборной арматуры путем отключения стояков ХГВС,

- ремонт, частичная или полная замена кранов, вентилей и т.д. на общем имуществе МКД;

- ремонт и замена сгонов на трубопроводе, установка бандажей на трубопроводе на общем имуществе МКД.

- откачка воды из подвала при ликвидации аварий и после неё.

6.6.2. Аварийные ситуации по водоотведению: засоры канализации в жилых и вспомогательных помещениях, приводящие к затоплению помещений.

Работы по локализации аварийной ситуации:

- прочистка засоров канализационных труб и стояков внутри дома и до первого колодца, заделка свищей

- выполнение сварочных работ на общем имуществе МКД;

- выполнение работ по ремонту отдельных участков канализационных труб и фасонных частей на общем имуществе МКД;

- откачка воды из помещений общего пользования (подвалы).

6.6.3. Аварийные работы по центральному отоплению: отсутствие отопления или недостаточной температуры горячего водоснабжения.

Работы по устранению в период отопительного сезона:

- устранение течи запорной и водозаборной арматуры путем отключения стояков отопления

- замена сгонов с отключением стояка, опорожнением и обратным наполнением системы и пуском после устранения аварии;

- ремонт или замена запорной арматуры

- ремонт нагревательных приборов;

- выполнение работ по ремонту и замене сгонов, запорной арматуры, ликвидации течи путем уплотнения соединения труб центрального отопления, арматуры и нагревательных приборов.

- ликвидации течи путем уплотнения соединения труб центрального отопления, арматуры и нагревательных приборов.

6.6.4. Аварийные ситуации по электроснабжению: выход из строя оборудования ВРУ, повреждения электрокабелей, отключение электроэнергии в здании, подъезде, квартире; отсутствие электроснабжения; оценка работы автоматических выключателей в квартирном щитке, в распределительном щитке на межквартирной площадке.

Работы по устранению:

- работа в этажных электрощитовых (подтяжка и зачистка контактов), включение автоматов

- работа в общедомовых электрощитовых (подтяжка и зачистка контактов), включение и замена вышедших из строя автоматов;

- ремонт и частичная замена поврежденной электропроводки на общем имуществе МКД;

- прокладка временных электросетей;

- выявление и устранение неисправностей и повреждений в силовых и осветительных электросетях на общем имуществе МКД;

- разборка, ремонт и сборка деталей и узлов электроприборов размещенных на общем имуществе МКД.

6.6.5 При возникновении аварийной ситуации на общем имуществе МКД, требующей незамедлительного ремонта или частичной замены оборудования, специалистами АРС производится фотофиксация ремонтируемой (заменяемой) области до и после проведения работ. В течение следующего рабочего дня производится составление соответствующего Акта контрольного осмотра Приложение Г СТО 71.12.19 Организация технической эксплуатации инженерных систем жилых зданий в присутствии ответственного представителя Подрядной организации.

7. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ, ХРАНЕНИЕ И РАССЫЛКА

7.1. Решение о внесении изменений в данный СТО принимает Владелец стандартов по представлению Управляющего проектом по стандартизации и Разработчика. Внесение изменений в стандарт производится в порядке, установленном в СТО СМК 70.22.11 Стандартизация. Порядок создания, управления и применения стандартов.

7.2. Контрольный экземпляр СТО хранится в ИС в БД «Стандарты».

7.3. Данный СТО рассылается в электронном виде посредством ИС участникам системы стандартизации.

Приложение А

График выхода бригад АРС

(обязательное)

Утверждаю:

Управляющий ООО «_____»

_____

График АРС

_____ 20___ г.

№	ФИО	Табельный номер	Должность	Числа месяца																ИТОГО отработано за месяц					Количество неявок дней (часов)	Из них по причинам	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	...	27	28	29	30	31	Дней	Часов						код	количеств
																				всего	Из них						
																					сверхурочных	ночных	Выходных и праздников				

С графиком ознакомлен:

№	ФИО	Подпись

Приложение Б

(Рекомендуемое)

Форма Журнала приема-передачи ТМЦ по смене для АРС

Дата	ТМЦ	Количество	ФИО бригадира	Подпись	Примечание
1	2	3	4	5	6

Приложение В

(Обязательное)

Форма Отчета по работе АРС

Отчет по работе Аварийно-Ремонтной Службы за											
№ заявки	Статус заявки	Время регистрации заявки в РИЦ	Время получения заявки службой	Адрес объекта	Содержание заявки	Время прибытия к заявителю	Содержание проблемы по факту прибытия	Фактически произведенные работы			Использова материа
								Наименование услуги	Кол-во,шт.	Трудозатраты на ед. чел/час, час	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Итого:											

Приложение Г

(Рекомендуемое)

Форма Книги учета выдачи ключей

Дата	Адрес	Количество	ФИО бригадира	Время (взял)	Подпись	Время (сдал)	Подпись
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение Д

(Рекомендуемое)

Нормативное время прибытия АРС на аварийную заявку

№	Наименование работ	Нормативное время прибытия АРС.
	1- я категория работ	
1.	Устранение аварийных ситуаций на трубопроводе ХГВС и отопления: А) на техническом этаже (чердачное помещение)Б) в квартиреВ) в нежилом помещении (у арендатора)	В течение 1-го часа после принятия заявки диспетчером
2.	Устранение засоров канализационных стояков и выпусков.	В течение 1-го часа после принятия заявки Диспетчером
3.	Устранение аварийных ситуаций в электрощитовых: неисправности в ВРУ, связанные с заменой предохранителей, автоматических выключателей, рубильников; неисправности автоматов защиты стояков и питающих линий	В течение 1-го часа после принятия заявки Диспетчером
4.	Устранение неисправностей в сетях водоснабжения и центрального отопления, водозаборной арматуры в квартирах, арендаторов, чердаках, сопровождающийся большой утечкой воды теплоносителя.	В течение 1-го часа после принятия заявки Диспетчером
	2-я категория работ	
1.	Устранение утечек на трубопроводах ХГВС, отопления в технических подвалах, ИТП, тепловых узлах, насосных	В течение 2-х часов после принятия заявки диспетчером
2.	Устранение неисправностей этажных электрощитов: неисправности, связанные с заменой автоматических выключателей, неисправности автоматов защиты питающих линий квартир	В течение 2-х часов после принятия заявки диспетчером
	3-я категория работ	
1.	Прочистка внутренней системы канализации (без угрозы затопления).	В течение 3-х часов после принятия заявки диспетчером
2.	Перебои в системах ГВС и центрального отопления	В течение 3-х часов после принятия заявки диспетчером
	4-я категория работ	
1.	Неисправности в системе освещения общедомовых помещений (с заменой ламп накаливания, люминесцентных ламп, выключателей и конструктивных элементов светильников)	В течение 4-х часов после принятия заявки диспетчером
2.	Неисправности в системе наружного освещения (связанные с отключением автоматического выключателя)	В течение 4-х часов после принятия заявки диспетчером
3.	Прочие работы	В течение 4-х часов после принятия заявки диспетчером

Приложение Е

(обязательное)

Порядок работы с аварийными заявками

1.1. В настоящем приложении установлен порядок действия сотрудников РИЦ, ПО и АРС, в функции которых входит прием, обработка и исполнение аварийных заявок.

2. ПРИЕМ, ОБРАБОТКА АВАРИЙНЫХ ЗАЯВОК

2.1. Специалист по работе с заявками РИЦ (далее – Специалист РИЦ) незамедлительно с момента получения Аварийной заявки от Собственника должен:

1) принять Аварийную заявку и занести ее в ЖКХ-ТЗ (электронная база данных программа Диспетчерская ЖКХ (текущие

заявки):

- в открывшемся разделе «Заказчик» указывается информация о Собственнике (в программе – Заказчик): Ф.И.О. Заказчика, Адрес объекта, Контактный телефон;

- заполнение раздела «Содержание проблемы» сопровождается указанием подробной информации о данном инциденте в разделе «Содержание проблемы» и обязательной классификацией его из справочника инцидентов;

- ставит отметку «Аварийная (высокая срочность)». В рабочее время АРС фиксируется отметка «АРС»;

- в разделе «Подрядная организация» указывает в исполнителях Специалиста РИЦ, принимающего данную заявку;

- принять заявку в работу.

2) незамедлительно оповестить исполнителей: основной персонал ПО (мастера участка) или АРС (техническому персоналу в зависимости от вида аварии) любыми доступными средствами связи (нарочно, по телефону, по ИС и т.п.) в зависимости от графика работы:

- Основной персонал:Чт-Пн 8-00 – 17-00

- АРС:Чт-Пн 17-00 – 8-00; Вт, Ср 8-00 – 8-00

2.2. Представитель основного персонала ПО (далее – представитель ПО) или АРС незамедлительно с момента информирования об аварийной заявки должен получить от Специалиста РИЦ Наряд-задание. Представитель АРС также получает комплект ключей (от рабочих, подвальных и чердачных помещений МКД), необходимый для выполнения заявки с проставлением отметки в Книге учета выдачи ключей. После этого осуществляется выезд к заявителю.

3. ИСПОЛНЕНИЕ АВАРИЙНЫХ ЗАЯВОК

3.1. Мастер ПО или Старший бригады АРС производят оперативное распределение персонала по заявкам в зависимости от категории аварийных работ, определяя приоритетность в с соответствии с Приложением Д.

3.2. Представитель ПО или АРС должен приступить к исполнению заявки не позднее нормативного времени прибытия АРС на аварийную заявку в зависимости от категории работ (Приложение Д).

3.3. Представитель ПО или АРС при прибытии на объект осуществляют локализацию аварийной ситуации.

3.4. В случаях, когда для устранения аварийной ситуации необходимо отключение домов (секций) или квартир от инженерных сетей, представитель ПО или АРС уведомляет Специалиста РИЦ об отключении (указывается объект отключения, ресурс и период отключения).

3.5. Представитель ПО или АРС по факту выполнения работ по заявке должен заполнить Наряд-задание и подписать его у собственника (заявителя) с обязательным указанием двух контрольных точек времени – время прибытия представителя ПО или АРС к заявителю и время окончания работ.

4. ЗАКРЫТИЕ АВАРИЙНЫХ ЗАЯВОК

4.1. По окончании выполнения работ Представитель ПО или АРС передает Специалисту РИЦ подписанный экземпляр Наряд-задания. Представитель АРС также сдает ключи с проставлением соответствующей отметки в Книге учета выдачи ключей.

4.2. Специалист РИЦ по факту выполнения работ (после получения от представителя ПО или АРС подписанного Собственником Наряд-задания) должен:

- отсканировать Наряд-задание;

- прикрепить Наряд –задание к Аварийной заявке;

- направить Аварийную заявку с отметкой о выполнении работ и закрытии заявки специалисту по работе с заявками Подрядной организации (УТЭ), осуществляющему контроль выполнения заявки.

4.3. Специалист Подрядной организации (УТЭ), проверяет выполнение Заявки (при необходимости связывается с Собственником/заявителем). Если возникают вопросы по выполнению заявки, то он возвращает ее на доработку исполнителю (специалисту ПО по работе с заявками). Факт выполнения заявки подтверждается отметкой «Заявка завершена».

4.4. Начальник АРС ежедневно на основании выполненных Наряд-заданий по аварийным заявкам готовит отчет по работе АРС по форме, приведенной в Приложении В. Ежедневные отчеты формируют Отчет за месяц, который направляется путем рассылки в ИС Управляющему ПО, Начальнику АРС, Специалисту по работе с заявками ПО, менеджеру информационного отдела РИЦ.