ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56037— 2014

Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами

УСЛУГИ ДИСПЕТЧЕРСКОГО И АВАРИЙНО-РЕМОНТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Саморегулируемой организацией «Некоммерческое партнерство управляющих компаний жилищно-коммунального хозяйства Калининградской области «Стандарты управления недвижимости» при участии ОАО «Академия коммунального хозяйства им. К.Д. Памфилова» (АКХ), Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет»

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 393 «Услуги в области жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 июня 2014 г. № 545-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Февраль 2020 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2015, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения . . . 1
2 Нормативные ссылки . . . 1
3 Термины и определения . . . 2
4 Общие требования . . . 2
5 Классификация услуг диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания . . . 2
6 Услуги диспетчерской службы . . . 3
7 Услуги аварийно-ремонтной службы . . . 3
8 Объединенные и единые диспетчерские службы . . . 4
9 Требования безопасности . . . 4
10 Требования, предъявляемые к службам, оказывающим услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания . . . 4
11 Методы контроля . . . 5
Библиография . . . 6

Введение

Настоящий стандарт входит в единую структуру национальных стандартов, объединенных в серию «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами».

Применение настоящего стандарта позволяет сформировать единую и эффективную систему управления и содержания многоквартирных домов, обеспечивающую их нормативное техническое состояние, безопасную эксплуатацию и комфортные условия проживания, а также выполнить требования технических регламентов, санитарно-эпидемиологических требований, Жилищного кодекса Российской Федерации и других нормативно-правовых актов.

При переходе эксплуатации многоквартирного дома и выполнения работ (услуг), связанных с его управлением и содержанием на основании добровольного применения национальных стандартов из серии «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами», целесообразно устанавливать переходный период с учетом профессиональной подготовки и опыта работы исполнителя и подрядчиков по применению таких национальных стандартов.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами

УСЛУГИ ДИСПЕТЧЕРСКОГО И АВАРИЙНО-РЕМОНТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Общие требования

Services of housing maintenance, public utilities and administration of apartment buildings. Dispatching and emergency repair servicing. General requirements

Дата введения — 2015—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания, выполняемые лицами в рамках заключенного договора управления многоквартирным домом.

Настоящий стандарт предназначен для применения лицами, оказывающими услуги управления многоквартирными домами, а также подрядными организациями, привлекаемыми для выполнения определенных работ (услуг), и собственниками (потребителями), выступающими в роли заказчика таких услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 12.0.004 Система стандартов безопасности труда. Организация обучения безопасности труда. Общие положения

ГОСТ 12.1.004 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

ГОСТ 12.4.026 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний

ГОСТ Р 51929 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Термины и определения

ГОСТ Р 55000 Лифты. Повышение безопасности лифтов, находящихся в эксплуатации[1)]

ГОСТ Р 55963 Лифты. Диспетчерский контроль. Общие технические требования[2)]

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

[1)] Действует ГОСТ Р 58495—2019.

[2)] Действует ГОСТ 34441—2018.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины, принятые по ГОСТ Р 51929, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **аварийно-диспетчерская служба:** Служба, в которой объединены функции аварийно-ремонтной и диспетчерской служб.

3.2 **диспетчер (оператор):** Должностное лицо диспетчерской службы, принимающее, перерабатывающее, анализирующее и фиксирующее поступающую информацию, заявки и обращения об аварийных ситуациях и неисправностях, обеспечивающее и отвечающее за координацию действий аварийно-ремонтных служб при ликвидации аварийных ситуаций и неисправностей.

3.3 **исполнитель:** Лицо, оказывающее услуги диспетчерского и (или) аварийно-ремонтного обслуживания.

3.4 **потребитель:** Лицо, пользующееся услугами диспетчерской и (или) аварийно-ремонтной службы.

3.5 **объединенная диспетчерская служба (ОДС):** Орган повседневного управления местного (городского) уровня, являющийся центральным звеном в системе аварийно-диспетчерского управления в аварийных и чрезвычайных ситуациях, предназначенного для сбора от населения и организаций сообщений (заявок) о различного рода происшествиях, авариях, оценки их с точки зрения масштаба и степени опасности для населения и хозяйственных объектов, определения объема экстренных мер, уровня оповещения, состава привлекаемых сил, а также обеспечения согласованных действий городских служб при угрозе и возникновении аварийных и чрезвычайных ситуаций.

4 Общие требования

4.1 Диспетчерская и аварийно-ремонтная службы должны быть обеспечены картой (схемой) местности, списком и адресами иных аварийно-ремонтных и диспетчерских служб, журналом учета аварий, домашними адресами руководителей аварийно-ремонтных и диспетчерских служб, их домашними и служебными телефонами, комплектом технической документации на многоквартирный дом, схемами всех отключающих и запорных узлов внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения, планами подземных коммуникаций, а также техническими условия коммунальных ресурсов, мониторинг которых поручается осуществлять диспетчерской службе.

4.2 Специалисты аварийно-ремонтных служб должны быть обеспечены оперативным доступом в технические помещения многоквартирного дома, к внутридомовым системам инженерно-технического обеспечения и оборудованию, которое передано исполнителю для предоставления услуг диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания, предоставив комплекты ключей от всех рабочих, подвальных и чердачных помещений многоквартирных домов (при наличии таковых).

4.3 Для оперативного управления и контроля за техническим состоянием многоквартирных домов (жилищного фонда) могут создаваться объединенные и (или) единые диспетчерские службы, в состав которых могут входить и аварийно-ремонтные службы.

5 Классификация услуг диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания

5.1 При классификации услуг диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания можно выделить их основные виды:

- услуги диспетчерского обслуживания;
- услуги аварийно-ремонтного обслуживания.

Для выполнения услуг создаются следующие службы: диспетчерские и аварийно-ремонтные, которые, в свою очередь, могут объединяться, образуя:

- аварийно-диспетчерские службы.

Примечание — Аварийно-диспетчерская служба объединяет (совмещает) функции диспетчерской и аварийно-ремонтной службы;

- объединенные диспетчерские службы.

Примечание — Объединенные диспетчерские службы (ОДС) могут создаваться как исполнителями, так и органами местного самоуправления для диспетчерского обслуживания группы многоквартирных домов, объединенных в пределах квартала, района, города (поселения);

- единые дежурно-диспетчерские службы.

Примечание — Единые дежурно-диспетчерские службы создаются органами местного самоуправления и службами ГО МЧС РФ.

6 Услуги диспетчерской службы

6.1 Диспетчерская служба обеспечивает оказание услуг по диспетчерскому обслуживанию потребителей многоквартирного дома в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации, в том числе [1]—[3].

6.2 В обязанности диспетчерской службы также могут входить:

- контроль за работой лифтов, установленных в многоквартирном доме;
- контроль параметров коммунальных ресурсов, поставляемых ресурсоснабжающими организациями в точку поставки коммунального ресурса.

6.3 Исполнитель организует круглосуточную работу диспетчерской службы и диспетчера (оператора), обеспечив при необходимости отдельным помещением, журналами учета и контроля, средствами связи, в том числе и оперативной с рабочими аварийно-ремонтных служб, находящимися на линии.

6.4 Диспетчер (оператор) обеспечивает прием и выполнение работ (услуг) по заявкам потребителей.

6.5 Принимая заявки об аварийных ситуациях или неисправностях, диспетчер выясняет их причины, характер и принимает оперативные решения о взаимодействии с аварийно-ремонтными службами (бригадами, специалистами), в том числе занося в журналы данные об авариях, неисправностях или перерывах в работе систем инженерно-технического обеспечения многоквартирного дома. Организует в установленные сроки устранение аварий и неисправностей, направляя аварийно-ремонтные бригады (специалистов) к месту аварий.

Примечание — В случае возникновения неисправностей или аварийных ситуаций в системах инженерно-технического обеспечения диспетчер (оператор) оперативно информирует соответствующие специализированные организации (обслуживающие лифты, газовое, водопроводно-канализационное оборудование и (или) коммунальные сети инженерно-технического обеспечения и др.).

6.6 Если диспетчерской службе поручены обязанности по контролю за соблюдением ресурсоснабжающими организациями технических параметров поставляемых в точку поставки коммунальных ресурсов, диспетчерская служба обеспечивается возможностью:

- контроля таких параметров, организуя установку контролирующей такие параметры автоматики с возможностью дистанционного съема таких параметров или организуя регулярное снятие таких параметров силами аварийно-ремонтных служб;
- регистрации параметров в соответствующих журналах.

6.7 Диспетчерской службе могут быть поручены обязанности по контролю за работой внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения многоквартирного дома.

6.8 Для обеспечения безопасной работы лифта, в том числе при подключении к устройству диспетчерского контроля, исполнитель выполняет требования, установленные в технических регламентах и других нормативно-правовых актах, в том числе ГОСТ Р 55000, ГОСТ Р 55963.

Примечание — Если в муниципальном образовании создана и работает единая и (или) объединенная диспетчерская служба, исполнитель обеспечивает взаимодействие с такими службами.

7 Услуги аварийно-ремонтной службы

7.1 Для выполнения работ (услуг), связанных с устранением аварий и неисправностей, возникающих при работе внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения, в том числе лифтов, установленных в многоквартирном доме, исполнитель организует и обеспечивает работу аварийно-ремонтной службы, укомплектовав ее квалифицированными специалистами, транспортом (спецтехникой), оборудованием, инструментами и приспособлениями при необходимости.

Примечание — Если установлено законодательством Российской Федерации, что для выполнения работ по обслуживанию лифтов, или другого оборудования, или систем жизнеобеспечения многоквартирного дома необходимо иметь допуски (разрешения), исполнитель получает допуск (разрешение) на производство таких работ.

7.2 Аварийно-ремонтная служба обеспечивает оказание услуг по устранению неисправностей и аварийных ситуаций, возникающих при эксплуатации, управлении и содержании многоквартирного дома, и выполнения заявок потребителей по устранению мелких неисправностей и повреждений.

7.3 Аварийно-ремонтной службе может быть поручено снятие параметров коммунальных ресурсов, поставляемых ресурсоснабжающими организациями в точку поставки коммунального ресурса.

7.4 Персонал аварийно-ремонтной службы и материальная часть должны находиться в полной готовности, обеспечивающей выезд и прибытие бригад к месту аварий в любое время суток.

7.5 Аварийные заявки должны устраняться в сроки, установленные в нормативно-правовых актах. Заявки, связанные с обеспечением безопасности проживания, устраняются в первоочередном порядке.

7.6 Исполнитель обеспечивает взаимодействие диспетчерской и аварийно-ремонтной служб, в том числе их взаимодействие с объединенными и едиными диспетчерскими и аварийно-ремонтными службами (если таковые созданы в муниципалитете).

8 Объединенные и единые диспетчерские службы

8.1 Объединенные диспетчерские службы (ОДС) могут создаваться как исполнителями, так и органами местного самоуправления для выполнения заявок населения по устранению аварийных ситуаций и неисправностей, контроля за работой внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения многоквартирных домов и сетей инженерно-технического обеспечения (коммунальных сетей), работы коммунальных служб, если ОДС созданы органами местного самоуправления. В задачу ОДС входит принятие оперативных мер по обеспечению безопасности граждан в местах аварий.

8.2 ОДС совместно с аварийно-диспетчерскими службами, созданными исполнителем, обеспечивают своевременную ликвидацию аварий и неисправностей, а также принимают организационно-технические решения при угрозе стихийных бедствий (ураганов, сильных снегопадов, обледенении дорог, резких понижениях температуры и др.).

8.3 Для объединенных диспетчерских служб, которые создаются исполнителем или несколькими исполнителями, составляются адресные списки многоквартирных домов, по отношению к которым предоставляются услуги диспетчеризации и аварийно-ремонтного устранения аварийных ситуаций и неисправностей.

8.4 Органы местного самоуправления, службы ГО МЧС РФ могут создавать единые городские дежурно-диспетчерские службы, определяя порядок их функционирования и взаимодействия с диспетчерскими и аварийно-ремонтными службами исполнителя.

9 Требования безопасности

9.1 Услуги аварийно-ремонтных и диспетчерских служб и условия их предоставления должны обеспечивать безопасность жизни и здоровья людей и животных, окружающей среды, сохранность имущества.

9.2 При предоставлении услуг должны соблюдаться требования безопасности в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- к производству работ — по [4] — [6];
- к пожарной безопасности — по ГОСТ 12.1.004, [7];
- к уровню шума — по [8] — [10];
- к взрывобезопасности — по [11];
- к электробезопасности — по [12];
- к аттестации рабочих мест — в соответствии с [13].

9.3 При использовании материалов, веществ и изделий, подлежащих обязательному подтверждению соответствия, необходимо наличие соответствующих документов.

9.4 При производстве работ (услуг) должны быть установлены предупредительные знаки в соответствии с ГОСТ 12.4.026.

9.5 К оказанию услуг допускаются лица, прошедшие обучение и инструктаж в соответствии с требованиями ГОСТ 12.0.004.

10 Требования, предъявляемые к службам, оказывающим услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания

10.1 Оказание услуг диспетчерского и (или) аварийно-ремонтного обслуживания должно быть организовано круглосуточно, службы укомплектованы средствами оперативной связи, квалифицированными специалистами, транспортом, техникой (спецтехникой) и другим необходимым оборудованием и приспособлениями.

10.2 При выполнении работ (услуг) должно быть обеспечено:

- максимально короткое время дозвона потребителя (заявителя) до диспетчерской службы;
- оперативность реагирования и устранения аварийных ситуаций или неисправностей.

11 Методы контроля

11.1 Для контроля услуг диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания применяются следующие методы:

- визуальный контроль (организует и проводит хронометраж времени приема звонков, принятие диспетчером решения, а также контроль за сроками исполнения заявок, эффективностью работы специалистов и служб исполнителя при ликвидации аварий и неисправностей, проверку культуры обслуживания, в том числе на основании регулярных проверок журналов, которые ведут диспетчерские службы, осмотр имеющихся у исполнителя помещения, применяемого оборудования, техники, средств связи, проверку наличия технической и иной документации и др.);
- аналитический (анализ документации, журналов контроля, учета заявок и др.);
- социологический (рассмотрение жалоб, опрос потребителей, анкетирование и др.);
- сравнительный анализ (на основании архивных документов, фотофиксации, актов, журналов заявок и отчетов, отслеживая изменение технического состояния многоквартирного дома, его частей, удовлетворенности потребителей, повышения комфортности проживания и др.).

11.2 Для повышения качества услуг диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания исполнителю необходимо:

- повышать квалификацию специалистов аварийно-ремонтных и диспетчерских служб, направляя их на курсы повышения квалификации, мастер-классы, обеспечивать их участие в обучающих семинарах и др.;
- совершенствовать системы контроля, учета и управления;
- повышать техническое оснащение диспетчерских и аварийно-ремонтных служб;
- проводить опросы, анкетирование потребителей, проживающих в многоквартирном доме, с целью определения удовлетворенности потребителей качеством обслуживания, по итогам которых вносить изменения в работу служб и принимать меры к устранению недостатков;
- отслеживать изменения в нормативных документах и требованиях, обеспечивать исполнение требований действующего законодательства;
- сокращать время дозвона до диспетчера и сроки выполнения заявок, поступающих от потребителя;
- обмениваться положительным опытом с организациями, оказывающими диспетчерские и аварийно-ремонтные работы и услуги;
- внедрять системы управления качеством на предприятии;
- проводить сертификацию специалистов и работ;
- внедрять современные электронные программы в работу диспетчерских и аварийно-ремонтных служб.

Библиография

[1] Жилищный кодекс Российской Федерации

[2] Постановление Госстроя России от 27 сентября 2003 г. № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»

[3] Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»

[4] Трудовой кодекс Российской Федерации

[5] СНиП 12-03—2001 Безопасность труда в строительстве. Часть 1. Общие требования

[6] СНиП 12-04—2002 Безопасность труда в строительстве. Часть 2. Строительное производство

[7] Постановление Правительства РФ от 25 апреля 2012 г. № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»)

[8] СН 2.2.4/2.1.8.566—96 Производственная вибрация, вибрация в помещениях жилых и общественных зданий

[9] СН 2.2.4/2.1.8.562—96 Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки

[10] СН 2.2.4/2.1.8.583—96 Инфразвук на рабочих местах, в жилых и общественных помещениях и на территории жилой застройки

[11] Постановление Правительства РФ от 14 мая 2013 г. № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования» (вместе с «Правилами пользования газом в части обеспечения безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования при предоставлении коммунальной услуги по газоснабжению»)

[12] ПОТ Р М-016—2001 РД 153-34.0-03.150—00 Межотраслевые Правила по охране труда (Правила безопасности) при эксплуатации электроустановок

[13] СП 12-133—2000 Безопасность труда в строительстве. Положение о порядке аттестации рабочих мест по условиям труда в строительстве и жилищно-коммунальном хозяйстве

УДК 693.9:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: услуга аварийно-диспетчерского обслуживания, диспетчерская служба, аварийно-ремонтная служба, аварийная ситуация, аварийно-диспетчерская служба

Редактор переиздания *Н.Е. Рагузина*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *Г.В. Струковой*

Сдано в набор 10.02.2020. Подписано в печать 28.04.2020. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,05.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru stinfo.ru

gost.e-ecolog.ru