

СТО 66.21.10 Порядок работы с гарантийными заявками

РАЗРАБОТАН

взамен СТО СМК 66.21.10 Общий порядок устранения несоответствий и претензий по качеству жилых помещений объектов капитального строительства от 29.12.2009 г.

ДАТА ВВЕДЕНИЯ В ДЕЙСТВИЕ: " 28 " мая 2011 г.

Утвержден Решением УКТ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Стандарт организации системы менеджмента качества (далее - стандарт) устанавливает:

цели и задачи выполнения определенных законодательством РФ обязательств по безопасной и надёжной эксплуатации введённых в эксплуатацию объектов (далее - гарантийные обязательства) Организации, обеспечивающей на принадлежащих ей или взятых в аренду земельных участках строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства, а также выполнение инженерных изысканий, подготовку проектной документации для строительства, реконструкции, капитального ремонта (далее - Заказчик строительства) через организацию, выполняющую функции управления зданием в процессе его эксплуатации (далее - Управляющая компания);

принципы работы с обращениями субъектов гражданского права, право собственности которых на помещение в многоквартирном доме зарегистрировано в установленном порядке (далее - Собственники), связанными с замечаниями по исполнению гарантийных обязательств Заказчика строительства (далее - гарантийные заявки), а также гарантийными заявками организаций, осуществляющих техническое обслуживание, ремонт и уборку общего имущества многоквартирного дома (далее - эксплуатирующие организации), по дефектам и несоответствиям (далее - неисправности), выявленных в процессе эксплуатации многоквартирного жилого дома в период гарантийного срока;

требования к оформлению документов и работе с гарантийными заявками в электронной базе данных информационно-диспетчерского центра «Диспетчерская ЖКХ (гарантийные обязательства)», позволяющей обрабатывать гарантийные заявки (далее - База данных).

1.2. Требования стандарта распространяются и обязательны для исполнения:

организациями – участниками процесса выполнения гарантийных обязательств со стороны Управляющей компании в рамках:

СТД СМК 164-2009 Договор оказания услуг по управлению документацией, управлению стандартизацией, по контролю соблюдения правил охраны труда (с изм. № 2);

СТД СМК 181-2009 Договор на выполнение работ по гарантийным обязательствам застройщика;

СТД СМК 207-2009 Агентский договор на осуществление функций управляющего подрядом;

СТД СМК 248-2010 Договор оказания услуг;

СТД СМК 254-2010 Договор на комплексное расчетно-диспетчерское обслуживание (с изменениями №1);

СТД СМК 266-2010 Договор управления многоквартирным домом (изменения №1);

Договор между Управляющей компанией и Управляющим технической эксплуатацией.

организациями – участниками процесса выполнения гарантийных обязательств со стороны Заказчика строительства в рамках:

СТД СМК 164-2009 Договор оказания услуг по управлению документацией, управлению стандартизацией, по контролю соблюдения правил охраны труда (с изм. № 2);

СТД СМК 181-2009 Договор на выполнение работ по гарантийным обязательствам застройщика;

СТД СМК 207-2009 Агентский договор на осуществление функций управляющего подрядом;

Контракт на оказание услуг по управлению качеством проекта.

1.3. Стандарт направлен на своевременное и качественное выполнение работ по гарантийным обязательствам, устранение неисправностей через Управляющую компанию по заявлениям Собственников, а также заявкам Эксплуатирующих организаций.

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Градостроительный кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон № 214-ФЗ от 30.12.2004г. «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости»;
- Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда. Утверждены постановлением Госстроя России от 27.09.2003 г. №170;
- Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме. Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 года N 491;
- Положение об организации предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории города Челябинска; Утверждено решением Челябинской городской думы от 25.10.2005 г. №7/8;
- СТО СМК 70.22.11 "Стандартизация. Порядок создания, управления и применения стандартов";
- СТО СМК 164-2009 Договор оказания услуг по управлению документацией, управлению стандартизацией, по контролю соблюдения правил охраны труда (с изм. № 2);
- СТО СМК 181-2009 Договор на выполнение работ по гарантийным обязательствам застройщика;
- СТО СМК 207-2009 Агентский договор на осуществление функций управляющего подрядом;
- СТО СМК 248-2010 Договор оказания услуг;
- СТО СМК 254-2010 Договор на комплексное расчетно-диспетчерское обслуживание (с изменениями №1);
- СТО СМК 266-2010 Договор управления многоквартирным домом (изменения №1).

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. Термины и определения:

3.1.1. Общее имущество многоквартирного дома: Помещения в данном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного

помещения в данном доме, в том числе межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, технические этажи, чердаки, подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации, иное обслуживающее более одного помещения в данном доме оборудование (технические подвалы), а также крыши, ограждающие несущие и ненесущие конструкции данного дома, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в данном доме за пределами или внутри помещений и обслуживающее более одного помещения, земельный участок, на котором расположен данный дом, с элементами озеленения и благоустройства и иные предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства данного дома объекты, расположенные на указанном земельном участке.

3.1.2. Подрядчик: Физическое и юридическое лицо, которое выполняет работы по договору подряда и (или) государственному или муниципальному контракту, заключаемым с заказчиками в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации. Подрядчики обязаны иметь лицензию на осуществление ими тех видов деятельности, которые подлежат лицензированию в соответствии с федеральным законом, а также физическое или юридическое лицо, являющееся исполнителем строительных и монтажных работ на объекте строительства

3.2. Сокращения:

СМК – система менеджмента качества

СЭД – система электронного документооборота

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Ответственность за выполнение требований стандарта несут:

организации – участники процесса выполнения гарантийных обязательств со стороны Управляющей компании в рамках:

СТД СМК 164-2009 Договор оказания услуг по управлению документацией, управлению стандартизацией, по контролю соблюдения правил охраны труда (с изм. № 2);

СТД СМК 181-2009 Договор на выполнение работ по гарантийным обязательствам застройщика;

СТД СМК 207-2009 Агентский договор на осуществление функций управляющего подрядом;

СТД СМК 248-2010 Договор оказания услуг;

СТД СМК 254-2010 Договор на комплексное расчетно-диспетчерское обслуживание (с изменениями №1);

СТД СМК 266-2010 Договор управления многоквартирным домом (изменения №1);

Договор между Управляющей компанией и Управляющим технической эксплуатацией.

организации – участники процесса выполнения гарантийных обязательств со стороны Заказчика строительства в рамках:

СТД СМК 164-2009 Договор оказания услуг по управлению документацией, управлению стандартизацией, по контролю соблюдения правил охраны труда (с изм. № 2);

СТД СМК 181-2009 Договор на выполнение работ по гарантийным обязательствам застройщика;

СТД СМК 207-2009 Агентский договор на осуществление функций управляющего подрядом;

Контракт на оказание услуг по управлению качеством проекта.

другие юридические и физические лица в пределах своего участия в процессе выполнения гарантийных обязательств.

4.2. Ответственность за своевременность и качество работы по гарантийным заявкам несет Управляющая компания.

4.3. Контроль над соблюдением требований стандарта осуществляет директор организации, в состав которой входит Управляющая компания.

5. ОСНОВНЫЕ НОРМАТИВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Основные цели и задачи стандарта

5.1.1. Стандарт разрабатывается в целях:

- формирования единого общего процесса работы по гарантийным обязательствам, урегулирования взаимоотношений между организациями и непосредственными исполнителями, участвующих в этом процессе;
- определения порядка формирования затрат на выполнение работ по гарантийным обязательствам и дальнейшего перевыставления этих затрат на организации, допустившие снижение качества выполненных работ;
- обеспечения возможности работать по гарантийным заявкам в общей Базе данных.

5.1.2. Основными задачами стандарта являются:

- описание процессов приемки гарантийных заявок, своевременной и качественной обработки с определением статуса их гарантийности, выполнения работ по устранению неисправностей;
- обеспечение взаимосвязей участников процесса работы по гарантийным обязательствам;
- определение порядка перевыставления затрат до организаций, допустивших снижение качества выполненных работ и договорных обязательств по контролю качества.

5.1.3. Работа с гарантийными заявками по стандарту должна быть основана на следующих принципах:

- обязательности выполнения установленных в стандарте требований всеми участниками процесса;
- недопустимости выполнения действий, которые противоречат действующим законодательным актам и нормативным документам;
- обеспечение условий, максимально учитывающих интересы всех сторон, участвующих в процессе;
- клиентонаправленности, обеспечивающей своевременность и качество работы по гарантийным заявкам Собственников, устранение неисправностей через Управляющую компанию;
- прозрачности производимых действий путем своевременного уведомления об их совершении всех заинтересованных сторон посредством системы электронного документооборота "Lotus Notes" (СЭД) в Базе данных.

5.2. Структура процесса работы по гарантийным обязательствам

5.2.1. Участниками процесса являются:

- Заказчик строительства;

- Собственник;
- Управляющая компания;
- Организация, уполномоченная Управляющей компанией на проведение работ, связанных с выполнением гарантийных обязательств (далее - Управляющий технической эксплуатацией);
- Организация, оказывающая услуги по контролю качества выполняемых работ для Заказчика строительства (далее - Инженерный центр);
- Подрядчик;
- Руководитель работ по гарантийным обязательствам, являющийся ответственным за исполнение гарантийных заявок от Управляющего технической эксплуатацией (далее - Руководитель работ);
- Исполнители работ по гарантийным обязательствам – инженеры-строители Управляющего технической эксплуатацией (далее - Инженеры-строители).

5.2.1.1.Общее руководство процессом осуществляет Руководитель работ;

5.2.1.3.Участники процесса работы по гарантийным обязательствам в своей деятельности руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, техническими регламентами, нормативными правовыми актами и документами, принимаемыми федеральными, региональными и местными органами исполнительной власти, техническими нормативными документами (ГОСТ, СНиП, СП и пр.), другими документами в области проектирования, строительства, эксплуатации зданий и сооружений.

5.2.2. К основным документам процесса работы по гарантийным обязательствам относятся:

- заявления Собственников, заведенные в Базу данных, имеющие статус гарантийных заявок;
- заявки Эксплуатирующих организаций, заведенные в Базу данных, имеющие статус гарантийных заявок;
- Акты осмотров (не)жилого помещения установленной формы (Приложение Б);
- Задания на выполнение работ (Приложение В);
- Акты выполненных работ (Приложение Г);
- Акты оказанных услуг Подрядчиков, Управляющего технической эксплуатацией и Управляющей компании за отчётный период (Приложение Д);

Перечень основных документов является примерным и может дополняться по мере необходимости.

5.3. Программное обеспечение

5.3.1. Вся работа по выполнению гарантийных заявок осуществляется в Базе данных, которая находится в СЭД в разделе «Документация».

5.3.2. Все участники процесса имеют доступ к Базе данных по определенным зонам ответственности.

5.3.3. Все изменения по порядку доступа, зонам ответственности определяются Руководителем работ.

5.4. Разрешение спорных вопросов

Разрешением спорных ситуаций, возникших на любой из стадий процесса работы по выполнению гарантийных обязательств, занимается комиссия, созданная из компетентных представителей заинтересованных сторон (Рабочая комиссия). Принятое решение Рабочей комиссией по спорному вопросу, оформленное протоколом (Приложение Ж), обязательно для исполнения всеми заинтересованными сторонами.

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

6.1. Порядок приёма, регистрации и обработки заявлений.

6.1.1. Основными участниками процесса являются Управляющая компания и Заказчик строительства. Для осуществления различных функций, связанных с выполнением гарантийных обязательств:

- Представителем Управляющей компании является Управляющий технической эксплуатацией на основании Договора;

- Представителем Заказчика строительства, является Инженерный центр на основании контракта на оказание услуг по управлению качеством Проекта (Контракта).

6.1.2. Прием и регистрацию заявлений Собственников, заявок Эксплуатирующих организаций, имеющих статус гарантийных заявок, осуществляет Управляющая компания в установленном ей порядке согласно СТО СМК 82.20.10 Диспетчерское обслуживание собственников жилых и нежилых помещений через организацию, оказывающую услуги по приёме, обработке и заведению в Базу данных гарантийных заявок (Информационно-диспетчерский центр) или через Управление документационного обеспечения и управления (ДОУ) на основании СТД СМК 254-2010 Договор на комплексное расчетно-диспетчерское обслуживание (с изменениями №1), СТД СМК 164-2009 Договор оказания услуг по управлению документацией, управлению стандартизацией, по контролю соблюдения правил охраны труда (с изм. № 2).

Собственник должен быть ознакомлен с информацией о порядке подачи заявлений по гарантийным обязательствам и сроках их обработки Памяткой, которая выдается Собственнику в момент заключения Договора.

6.1.3. В заявлении Собственника должны быть указаны Ф.И.О./наименование Собственника (представителя Собственника), данные о контактном лице и контактном телефоне Собственника.

6.1.4. Заявки от Эксплуатирующих организаций принимаются посредством СЭД на основании представленных Актов осмотра объекта (Приложение А).

6.1.5. После приёма и регистрации гарантийные заявки заносятся в Базу данных специалистом по работе с клиентами Информационно-диспетчерского центра (далее - Контролер). На основании этой информации открывается гарантийная заявка. Вся последующая работа по гарантийной заявке осуществляется в Базе данных.

6.1.6. После открытия гарантийной заявки Контролер направляет её Инженерам-строителям.

6.1.7. Инженеры-строители в течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения гарантийной заявки (здесь и далее по тексту: при получении информации до 14:00; при получении информации после 14:00 считается следующий рабочий день) должны связаться с Собственником и совместно с ним определить время проведения комиссионного осмотра объекта. Время осмотра может быть согласовано в течение рабочего времени любого рабочего дня. Комиссионный осмотр объекта должен проводиться в присутствии Собственника (а при его отсутствии - в присутствии представителя Собственника, наделенного надлежными полномочиями), Заказчика строительства, и Управляющей компании. О согласованном времени комиссионного осмотра объекта с Собственником Инженеры-строители уведомляют в Базе данных Заказчика строительства и Инженерный центр. В случае невозможности участия в комиссионном осмотре объекта представителей Заказчика строительства, в т.ч. и

Инженерного центра, Инженеры-строители вправе производить осмотр без их участия в присутствии Собственника (представителя Собственника)

. Результаты осмотра, фиксируемые в Акте осмотра (Приложение Б), без представителей Заказчика строительства, обязательны для исполнения всеми сторонами процесса.

6.1.8. После проведения комиссионного осмотра объекта составляется Акт осмотра (Приложение Б), который подписывается всеми представителями, участвующими с осмотре. В Акте осмотра должно быть указано отношение заявленного случая к гарантийным обязательствам, либо указывается нарушение правил эксплуатации Собственником или Эксплуатирующими организациями.

6.1.9. Акт осмотра (Приложение Б) заводится в гарантийную заявку в Базу данных в раздел «Документы» Инженерами-строителями.

6.2. Порядок устранения неисправностей по ГЗ.

6.2.1. Если Актом осмотра (Приложение Б) определено, что случай относится к гарантийным обязательствам, Инженеры-строители уведомляет об этом Заказчика строительства в журнале действий гарантийной заявки Базы данных и ее Подрядчика, производившего проектные работы или строительно-монтажные работы, посредством телефонограммы или факсимильным письмом.

6.2.4. После перехода исполнения гарантийной заявки в зону ответственности Управляющей компании Руководитель работ определяет дальнейшие действия по гарантийной заявке в зависимости от степени трудовых и материальных затрат по работам, необходимых для исполнения гарантийной заявки:

6.2.4.1. По самым простым работам для исполнения гарантийной заявки, Руководитель работ даёт задание Инженерам-строителям на их отработку:

- Инженеры-строители, получив задание, делают отметку в гарантийной заявке, что они взяли заявку в работу с указанием дальнейших действий, уведомив об этом Заказчика строительства в Базе данных и Подрядчика посредством телефонного звонка;

- Инженеры-строители передают гарантийную заявку на исполнение организации, оказывающей услуги на основании заключённых Договоров Управляющему технической эксплуатацией (далее - Исполнитель). Инженеры-строители выдают Исполнителю Задание на выполнение работ (Приложение В) с отметкой, что это гарантийная заявка. Задание на выполнение работ (Приложение В) прикладывают к гарантийной заявке в Базе данных вкладка «Прочие» раздела «Документы».

- Инженеры-строители отслеживают исполнение гарантийной заявки. Гарантийная заявка считается выполненной Исполнителем при наличии в «Задании на выполнение работ» подписи Собственника о принятии работы. При отсутствии подписи Собственником «Задание на выполнение работ» не принимается к оплате.

- При предоставлении Исполнителем выполненного «Задания на выполнение работ» Инженеры-строители прикладывают его к гарантийной заявке в Базу данных вкладка «Прочие» раздела «Документы» и вносят предложение Контролеру на закрытие гарантийной заявки. На основании представленных документов Контролер закрывает гарантийную заявку.

6.2.4.2. По сложным и дорогостоящим работам для исполнения гарантийной заявки, Руководитель работ направляет в адрес Заказчика строительства и ее Подрядчиков официальные письма о необходимости выполнения работ по своим гарантийным обязательствам или согласования выполнения работ по этим гарантийным обязательствам Исполнителями Управляющей компании с гарантией оплаты выполненных работ. В содержании письма необходимо указать срок выполнения работ в зависимости от их сложности, срок получения ответа на поставленные вопросы не более 10 дней;

- Письма на Подрядчиков Руководитель работ направляет и подписывает по

доверенности от Заказчика строительства, предоставляющей право работать с Подрядчиком по выполнению гарантийных обязательств от имени Заказчика строительства. Право определяется Договором между Заказчиком строительства и Управляющей компанией.

- При выполнении работ собственными силами Подрядчик должен устранить замечания в согласованные с Собственником сроки, но не позже, чем того требует ГК РФ.

- После устранения неисправности Подрядчиком Собственник должен поставить отметку об устранении неисправности, расписавшись в Акте осмотра (Приложение Б). Без подписи Собственника работы считаются не выполненными. Подписанный Акт осмотра (Приложение Б) Подрядчик направляет Инженерам-строителям, которые прикладывают его к гарантийной заявке в Базе данных вкладка «Прочие» раздела «Документы» и вносят предложение Контролеру на закрытие гарантийной заявки. На основании представленных документов Контролер закрывает гарантийную заявку.

6.2.4.3. При согласовании Подрядчиком или Заказчиком строительства выполнения работ по гарантийным обязательствам за их счёт Исполнителями Управляющей компании, а также при отсутствии ответов в течение 10 дней на официальные письма по выполнению работ, связанных гарантийными обязательствами, ни от Заказчика строительства, ни от Подрядчика, Руководитель работ выдаёт задание Инженерам-строителям на обработку гарантийной заявки с официальным уведомлением об этом Заказчика строительства и Подрядчика.

- В этом случае Инженеры-строители, получив задание, делают отметку в гарантийной заявке, что они взяли её в работу с указанием дальнейших действий;

- Исполнители приступают к выполнению работ по гарантийной заявке. Инженеры-строители в Базе данных должны отмечать поэтапный процесс исполнения гарантийной заявки: составление дефектных ведомостей, составление смет, согласование стоимости работ, заключение договоров, выполнение работ.

- Инженеры-строители составляют дефектные ведомости, ведомости отделки, направляют их на составление смет, контролируют сроки готовности смет, заводят сметы в СЭД для заключения договоров.

- Подготовкой Договоров и всей необходимой документации к Договорам занимается Руководитель работ.

- Договоры подряда на производство работ заключаются с организациями на основании проведенных тендеров.

- При выполнении работ Исполнителями Управляющей компании замечания должны быть устранены в согласованные с Собственником сроки, но не позже, чем того требует ГК РФ.

- Качество и полноту выполненных работ по Договору подряда принимают Инженеры-строители совместно с Инженерным центром с составлением Акта качества (Приложение И). На основании подписанного Собственником Акта качества (Приложение И) об устранении неисправности Инженеры-строители вносят предложение Контролеру на закрытие заявки. По представленным документам Контролер закрывает гарантийную заявку.

6.2.5. Если комиссией определено, что заявленный случай не относится к гарантийным обязательствам Заказчика строительства, то в Акт осмотра (Приложение Б) вносятся соответствующие заключения. Инженеры-строители прикладывают Акт осмотра (Приложение Б) в гарантийные заявки в Базе данных вкладка «Прочие» раздела «Документы» и на основании этого документа вносят предложение Контролеру на закрытие гарантийной заявки. На основании представленных документов Контролер закрывает гарантийную заявку в Базе данных и при необходимости открывает текущую заявку в Программе Диспетчерская ЖКХ (текущие заявки).

6.3. Порядок определения стоимости затрат

6.3.1. При устранении неисправностей по гарантийным обязательствам Исполнителями Управляющей компании ответственность по затратам выполненных работ, в конечном итоге, должна нести сторона, допустившая снижение качества выполненных работ.

6.3.2. При выполнении работ согласно п. 6.2.4.1 стандарта стоимость их определяется Актом выполненных работ установленной формы по расценкам, определённых Договором.

6.3.3. При выполнении работ согласно п. 6.2.4.3 стандарта стоимость их определяется сметой, прошедшей экспертизу.

6.4. Перевыставление затрат

6.4.1. По принятым Актам выполненных работ (Приложение Г) от Подрядчиков, производивших работы, Инженеры-строители готовят Перечень объектов и выполненных работ по гарантийным обязательствам (Приложение Е) с указанием Подрядчиков и общей суммы затрат по объектам.

6.4.2. По Перечню объектов (Приложение Е) на основании Договоров затраты поэтапно перевыставляются на Заказчика строительства, которая в свою очередь выставляет их на организации, допустившие снижение качества выполненных работ.

6.4.3. При отказе принятия затрат одной из сторон процесса, в т.ч. и после проведения на эту тему переговоров, организация, принявшая затраты последней, выставляет их виновной стороне регрессом в соответствии с Законодательством РФ.

7. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ, ХРАНЕНИЕ И РАССЫЛКА

7.1. Решение о внесении изменений в стандарт принимает Владелец стандарта по представлению Управляющего проектом 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 стандарта хранится в Архиве в условиях, исключающих его порчу, несанкционированный доступ или утерю.

7.3. Стандарт рассылается в электронном виде согласно СТО СМК 70.22.11 "Стандартизация. Порядок создания, управления и применения стандартов".

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А. Форма Акта осмотра общего имущества МКД

(рекомендуемое)

Утверждаю:

Руководитель Управляющего технической
эксплуатацией (Эксплуатирующей организации)

_____ (Ф.И.О.)

Акт осмотра общего имущества МКД

г. Челябинск « ____ » _____ 20__ г.

Почтовый
адрес: _____

Год ввода объекта в
эксплуатацию: _____

Результат осмотра общего имущества МКД:

№ п/п	Наименование конструкций, инженерного оборудования и элементов благоустройства	Оценка состояния или краткое описание дефекта и причины его возникновения	Решение о принятии мер (Устранение дефекта ЭО или ГО)
1			
2			
3			

Комиссия:

Приложение Б. Форма Акта осмотра (не)жилого помещения

(рекомендуемое)

Акт осмотра (не) жилого помещения

г. Челябинск« » 20 _ г.

Объект: (почтовый адрес)

Собственник (уполномоченное лицо по доверенности):

Описание претензии:

Результат осмотра (обнаруженные недостатки, дефекты):

Акт приемки помещения подписан Собственником (нужное отметить):?Да?Нет

Гарантийное обязательство (нужное отметить):?Да?Нет

Нарушение правил эксплуатации Собственником (нужное отметить): ?Да?Нет

Отклонение от проекта (нужное отметить):

Система вентиляции (вент.каналы, доп.оборудование и др.)?Да?Нет

Система отопления (разводка, приборы отопления и др.)?Да?Нет

Перепланировка?Да?Нет

Прочие

(перечень отклонений кратко)

Краткое описание отклонений:

Прилагаемые проектные документы:

(при наличии отклонений от проекта)

Желание Собственника на компенсацию затрат по устранению претензии

денежными средствами: ?Да?Нет

Наличие задолженности Собственника в сумме:

Согласованный срок устранения выявленных недостатков, дефектов: « » 20 г.

Комиссия в составе:

(организация, должность)(подпись, ФИО)

(организация, должность)(подпись, ФИО)

(организация, должность)(подпись, ФИО)

линия отрыва -----

Отметка об устранении претензии (с датой):

Отзыв Собственника:

Собственник: _____

(Исполнитель)

_____ / _____ /

_____ / _____ /

Задание на выполнение работ № _____ «_____» _____ 20__ г.

Заявитель:

Адрес:

Содержание обращения:

Заказчик: тел. 281-05-21

Подрядчик: _____

подпись ф. и. о.

Мероприятия/Материалы Выполнение дата: Время:

№ п/п	Расшифровка

Отметки заявителя:

Работа принята: _____ Дата « _____ »
_____ 20__ г.

подпись расшифровка подписи

Приложение Г. Форма Акта выполненных работ

(рекомендуемое)

АКТ выполненных работ № _____ от _____ 20 г.

Подрядчик: _____

Заказчик: _____

Основание: Договор № _____ от _____ 20 г.

№	Наименование работ (услуг)	Ед.	Кол-во	Цена	Сумма
1.					
2.					
3.					
Итого:					
В т.ч. НДС (НДС не предусмотрен)					

Всего оказано услуг, на сумму: _____ руб. _____ коп.

Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет.

Подрядчик _____ (_____) Заказчик _____ (_____)

Приложение Д. Форма Акта оказанных услуг

(рекомендуемое)

Акт оказанных услуг

Акт № _____ от " _____ " _____ 20__						
За период _____ 20__						
Исполнитель: _____						
Заказчик: _____						
Основание: Договор _____						
КодКПЕС	Товар	Объект	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
					Итого:	
					В том числе НДС	
Всего оказано видов услуг _____, на сумму _____ Руб						
Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет.						
Исполнитель			Заказчик			
Директор предприятия			Директор предприятия			

Приложение Е. Перечень объектов и работ, выполненных
Подрядчиками по гарантийным обязательствам

(рекомендуемое)

Перечень объектов и работ, выполненных Подрядчиками по гарантийным
обязательствам

№пп	Наименование работ	№ и дата первичного документа	№ и дата договора	Наименование контрагента	Стоимость работ	Наименование объекта	Застройщик
ООО Управляющая компания " _____ "							
ИТОГО по ООО Управляющая компания " _____ ":							
ООО Управляющая компания " _____ "							
ИТОГО по ООО Управляющая компания " _____ ":							
Всего по всем Управляющим компаниям:							

Инженер-строитель Управляющего технической эксплуатацией:

Приложение Ж. Протокол принятых решений по спорному вопросу

(рекомендуемое)

ПРОТОКОЛ

« ____ » _____ 20 г. г. Челябинск

Присутствовали:

Должность: Ф.И.О.

Повестка дня:

п/п	Принятые решения	Исполнитель	Срок исполнения	Примечание
1				
2				
3				

Ведение протокола: _____

ф.и.о.

Приложение И. Форма Акта приемки работ по качеству

(рекомендуемое)

АКТ № ____ приёмки работ по качеству

Объект:
(строительный номер) и место расположения объекта(микрорайон)
Подрядчик:
(наименование организации, выполняющей работы на строительстве)
(№ договора, дата и наименование)
(Наименование этапа работ,
" ____ " _____ 20 г.
Мы, нижеподписавшиеся:
Ответственный представитель исполнителя работ (Подрядчика):
(фамилия, инициалы, организация, должность)
Ответственный представитель технического надзора (Инженер):
(фамилия, инициалы, организация, должность)
Ответственный представитель авторского надзора (в случае если на объекте осуществлялся авторский надзор)
(фамилия, инициалы, организация, должность)
а также лица, дополнительно участвующие в приемке
(фамилия, инициалы, организация, должность)
(фамилия, инициалы, организация, должность)
составили настоящий акт о нижеследующем:
1. К приемке предъявлены следующие конструкции (системы)
(перечень и краткая характеристика конструкций)
2. Работы выполнены по проектно-сметной документации
(наим. проектной орг., N черт. и дата их сост./идент.параметры эскиза/записи в журнале авторского надзора)
3.
(наименование материалов,
конструкций, изделий со ссылкой на паспорта или другие документы о качестве)
4. Освидетельствованы скрытые работы, входящие в состав конструкций (систем)
указываются виды скрытых работ и N актов их освидетельствования)
5. Предъявлены документы, подтверждающие соответствие работ, конструкций и систем, в том числе:
а) исполнительные геодезические схемы положения конструкций
(даты, номера, фамилия исполнителя)
б) заключения строительной лаборатории о фактической прочности бетона
(даты, номера, фамилия исполнителя или дата записи в журнале работ)
в) журналы работ и другая необходимая производственная документация, подтверждающие качество выполненных работ
6. При выполнении работ установлены отклонения от проектно-сметной документации и нормативов
(при наличии отклонений указывается, кем согласованы, N чертежей и дата согласования)
7. Даты: начала работ _____ (по договору) _____ (по факту)
окончания работ _____ (по договору) _____ (по факту)
8. Предъявленные конструкции (системы) выполнены в соответствии с проектной документацией, строительными нормами и правилами, стандартами и считаются принятыми /не принятыми (не нужно зачеркнуть).
9. На основании изложенного:
а) разрешается использование конструкций по назначению _____; или разрешается/не

разрешается (не нужно зачеркнуть) использование конструкций по назначению	
б) разрешается производство последующих работ:	
(наименование работ и конструкций)	
10. Дополнительная информация:	
11.К настоящему акту прилагаются:	
Ответственный представитель исполнителя работ (Подрядчик)	
	(подпись)
Ответственный представитель технического надзора (Инженер)	
	(подпись)
Дополнительные участники:	
	(подпись)
	(подпись)