

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

**Приложение 1. Классификатор Стандарта ЭР  
«Мероприятия по обеспечению ухода за недвижимостью»**

**Приложение 2. Выборочные правовые акты**

**Приложение 3. Выборочные средства труда по уходу за  
недвижимостью**

**ПРОЕКТ СТАНДАРТА ЭР**

**Приложение 1  
EVS 807:2004**

**МЕРОПРИЯТИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ  
УХОДА ЗА НЕДВИЖИМОСТЬЮ**

**Activities to guarantee maintenance of facilities**

---

**STANDARDIKESKUS**

**AMETLIK VÄLJAANNE**



## ПРЕДИСЛОВИЕ

Стандарт Эстонии EVS 807:2004 «Мероприятия по обеспечению ухода за недвижимостью» составлен рабочей группой Эстонского Союза Управляющих и Обслуживающих Недвижимость (ЕКННЛ):

Юри Креэнстрем – председатель правления и исполнительный директор ЕКННЛ,

Рооде Лийас – заместитель председателя ЕКННЛ, Таллинский технический университет, профессор,

Калле Норма – член ЕКННЛ, Uus Maa Kinnisvarahaldus OÜ, старший управляющий недвижимостью,

Урмас Альбер – член ЕКННЛ, Reminet OÜ, IT директор,

Элари Удам – член ЕКННЛ, Riigi Kinnisvara AS, старший управляющий недвижимостью.

Основная часть проекта стандарта состоит из определений основных понятий по уходу за недвижимостью и описанию мероприятий и в их результате желаемых и получаемых результатов, описанных в виде классификатора. Новая обработка меняет полностью мероприятия классификатора под кодом 100 и в значительной части мероприятия под кодами 250, 300, 500 и 700. Во всех частях классификатора стандарта сделаны терминологические изменения и изменения из дальнейшего развития основ ухода за недвижимостью и ее методики в Эстонии. В сфере использования стандарта добавляется классификатор NACE.

Проект стандарта был послан в апреле 2004 года для получения мнений в Министерство экономики и коммуникаций Эстонии, Горуправам Таллинна и Тарту, Эстонскому союзу предпринимателей строительства, неходным товариществам, связанным с жилищным хозяйством, а также всем членам ЕКННЛ. Текст проекта стандарта был доступен общественности и посредством Интернета на сайте ЕКННЛ, и в период опроса мнений было проведено несколько семинаров для общественности, на которых знакомили со стандартом.

В период опроса мнений были представлены четко сформулированные и оформленные предложения по исправлениям и дополнениям, на открытых обсуждениях и встречах добавилось множество

предложений прежде всего в связи с необходимостью уточнения ранее сформулированного.

Проект стандарта был обсужден специалистами-экспертами и межведомственной рабочей группой. Все представленные замечания и дополнения учтены в окончательной редакции стандарта исходя из основной концепции, сформулированной в стандарте.

Настоящий стандарт составлен на основании Эстонского стандарта EVS 807:2001 «Мероприятия по обеспечению ухода за недвижимостью» как версия его дальнейшего развития.

Стандарт предусмотрен для руководства при планировании и организации ухода за различными объектами недвижимости (в т.ч. закрепленных участков и расположенных на них строений). В стандарте определена сущность ухода за недвижимостью и описаны его основные мероприятия.

Стандарт утвержден и принят на исполнение Эстонским стандартом EVS 807:2004 Эстонского центра стандартов в ..... 2004 году приказом №.....

При разработке стандарта за основу приняты документы, приведенные в нормативах стандарта (раздел 2). В стандарте учтены действующие правовые акты, описывающие уход за строениями.

## СОДЕРЖАНИЕ

0	Вступление .....
1	Рассматриваемая сфера .....
2	Нормативные ссылки .....
3	Термины и определения .....
4	Организация ухода за недвижимостью .....
	4.1. Основные принципы классификации мероприятий по уходу за недвижимостью и их связь с видами расходов .....
	4.2. Комплексные мероприятия .....

**МЕРОПРИЯТИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ УХОДА ЗА НЕДВИЖИМОСТЬЮ**

---

**0 ВСТУПЛЕНИЕ**

Стандартом по уходу и обслуживанию устанавливаются следующие цели:

- информировать собственников недвижимости о своих обязанностях в связи с уходом принадлежащей им недвижимости;
- удлинить прожиточный срок недвижимости и ее составных элементов, конструкций и систем и сохранить их потребительские свойства;
- сократить случаи перебоев в работе техносистем при осуществлении услуг и выявляемых аварий строительных конструкций;
- сделать более результативной организацию труда персонала, связанного с уходом за недвижимостью;
- улучшить используемые принципы организации труда и сопутствующие им управленческие процедуры;
- выбрать самые эффективные методы труда для ухода за недвижимостью;
- уменьшить противопожарные риски и риски, связанные с безопасностью среды труда;
- сохранить и улучшить эстетический вид недвижимости;
- управлять и контролировать целостно за системой ухода за недвижимостью, чтобы обеспечить возможность достоверно анализировать мероприятия, связанные с уходом за недвижимостью;
- начинать и осуществлять проекты для того, чтобы ухоженная недвижимость соответствовала принципам, связанным с энергосбережением;

- сформировать берегающую и безопасную среду недвижимости.

## 1. РАССМАТРИВАЕМАЯ СФЕРА

Настоящий стандарт предусмотрен для организации мероприятий, связанных с уходом за недвижимостью. «Недвижимость – это индивидуализированная и документированная, состоящая из нескольких частей (вещей и прав) комплексная собственность, основной составляющей частью которой является земля. Земельный участок, его основные составляющие и связанные с землей вещные права составляют недвижимость.» В трактовании настоящего стандарта недвижимость в понятии ухода за ней по сути является еще более обширным из приведенных понятий, так как деятельность многих связанных с уходом за недвижимостью специалистов связана с обеспечением ухода находящихся в строениях техносистем и – установок, а также многих видов оборудования и инвентаря. Вышесказанные системы и установки в общем случае являются стационарными (закреплены к строительным основным конструкциям и срок их жизни измеряется годами). В то же время уход за недвижимостью связан и с обеспечением ухода и его организацией многих краткосрочно используемых оборудования и предметов инвентаря (например, мебель, аппараты, чистящие ковры, оконные занавеси).

Деятельность, связанная с недвижимостью, описана в Европе в классификаторе хозяйственных сфер деятельности (NACE) и сгруппирована в группу К – real estate, renting and business activities (недвижимость, аренда и коммерческая деятельность). Соответствующий эстонский классификатор (EMTAK) согласован с NACE классификатором. В вышеназванной группе в подгруппе, связанной с недвижимостью, описываемые мероприятия следующие:

Классификатор NACE		Классификатор EMTAK К – недвижимость, аренда и коммерческая деятельность	
K.70	Real estate activities	70	деятельность в области недвижимости
K.70.10	Real estate activities with own property	701	деятельность в области собственной недвижимости
K.70.11	Development and selling of real	7011	развитие и продажа

	estate		недвижимости
K.70.12	Buying and selling of own real estate	7012	купля-продажа собственной недвижимости
K.70.20	Letting of own property	702	сдача в аренду собственной недвижимости
K.70.30	Real estate activities on a fee or contract basis	703	деятельность в области недвижимости за плату или на основании договора
K.70.31	Real estate agencies	7031	посредническая деятельность с недвижимостью
K.70.32	Management of real estate on a fee or contract basis	7032	управление недвижимостью за плату или на основании договора

Из перечисленных видов деятельности в сфере недвижимости наиболее ясно выражает уход за недвижимостью на основании ЕМТАК описанная группа 7032 «управление недвижимостью за плату или на основании договора», которая в ЕМТАК-е более детально описана следующим образом:

<b>7032</b>	<b>Управление недвижимостью за плату или на основании договора</b>
70321	управление жилыми домами и наемными домами (в т.ч. квартирные товарищества, жилищные товарищества и пр.), в т.ч. уход и ремонт <ul style="list-style-type: none"> <li>• управление домами и прочей жилой недвижимостью за посредническую плату или на основании договора</li> <li>• управление многоквартирными зданиями (в основном предназначенные под жилище строения широкого назначения)</li> <li>• управление квартирными и жилищными товариществами</li> <li>• деятельность управляющих и обслуживающих недвижимость (домоуправляющие)</li> <li>• чистка и уход за участком под жилье</li> <li>• надзор за системами отопления, вентиляции, климата</li> <li>• мелкие ремонтные работы</li> </ul>
70322	управление гаражными товариществами
70323	управление садовыми, дачными и прочими товариществами <ul style="list-style-type: none"> <li>• управление водо-, колодце- и прочими товариществами</li> </ul>
70329	управление прочей недвижимостью или мероприятия, связанные с управлением <ul style="list-style-type: none"> <li>• управление промышленной или коммерческой недвижимостью</li> <li>• управление полевой или лесной недвижимостью</li> <li>• чистка и уход за нежилыми участками</li> </ul>

В то же время в значении данного стандарта содержится определенное понятие ухода за недвижимостью и некоторые такие мероприятия,

которые классификатор хозяйственных видов деятельности рассматривает как сдачу в наем, развитие проектов недвижимости и инвентаризацию недвижимости. Управляющий недвижимостью должен для выполнения своих обязанностей действовать в следующих сферах деятельности: управлять договорами сдачи в наем, организовывать перестройку объектов недвижимости (развитие) и постоянно иметь объективную информацию об объекте недвижимости (инвентаризация).

Внедрение стандарта связано с целью обеспечения всем сторонам, связанным с конкретной недвижимостью, возможности в течение жизненного срока недвижимости действовать понятно друг для друга при планировании, внедрении в жизнь и при оценке результатов достигнутого.

Основными целями разработки стандарта является создание для мероприятий по уходу за недвижимостью:

- возможности оценки уровней качества для того, чтобы обеспечить нормальный уход, сохранение, здоровье пользователей и максимально эффективное и технически обоснованное использование среды здания;
- объемную и качественную сравнимость, обеспечивая этим организацию объективного и обоснованного подряда по уходу за недвижимостью;
- общественная понятность, которая упрощает отношения между заинтересованными лицами, увеличивает обоюдное доверие и формирует в обществе в части ухода за недвижимостью оцениваемую и профессиональную деятельность доброго обычая.

Стандарты предусмотрены для использования:

- собственникам недвижимости для формирования стратегии ухода за собственной недвижимостью и на ее основании для разработки планов деятельности и заключения договоренностей для обеспечения ухода и использования помещений;
- проектировщикам строений для технико-экономического обоснования предлагаемых ими нового строительства и планов реконструкции строений и их частей в течение их срока жизни;
- строительным подрядчикам в связи с необходимостью поставки, разработки и комплектации строительных и

установочных работ, заканчивая инструкциями по их уходу и использованию; исходя из договоров у строительного подрядчика может быть обязанность по обучению обслуживающего персонала и выяснению его обязанностей;

- предприятиям, занимающимся уходом за недвижимостью для планирования своей деятельности, заключения договоров, для отчетности по осуществленным услугам и для анализа результатов хозяйственной деятельности;
- для пользователей участков, зданий и помещений (в т.ч. пользователям жилых зданий и конторских помещений – собственникам, арендаторам и нанимателям) для заказа предусмотренных и необходимых для них услуг, для оценки содержания и качества осуществляемых услуг и контроля сопутствующих услуг;
- оценщикам недвижимости, продавцам и покупателям для получения достоверной информации для определения будущих возможных обязанностей и расходов, связанных с объектами недвижимости различного назначения;
- для организаций открытого сектора (госслужбы, местные самоуправления) для подготовки однозначно понимаемых правовых актов, сравнения собираемых данных и представления компетентных оценок, в том числе в связи с организацией жилищ.

Любая недвижимость приносит с собой ее собственникам исходя из правовых актов обязанности. Сооруженные на участке строения вместе с размещенными в них техносистемами требуют постоянного ухода, чтобы обеспечить как строениям так и связанным с ними техносистемам нормальное функционирование, их безопасность и использование для предусмотренной цели, исходя при этом из требований, предъявляемых к строениям, и приведенных в законе о строительстве.

В связи с настоящим стандартом исходили из принципа, что все мероприятия, обеспечивающие целенаправленное использование и уход за недвижимостью, и это вне зависимости от величины и цели использования недвижимости, классифицируются иерархически на основе важнейших признаков на отдельные мероприятия. Описанные на основе стандарта и выходящие из стандарта отдельные мероприятия в общем случае всегда можно описать как через объем, расход, так и

получаемый результат, таким образом каждое такое мероприятие можно сформулировать и как (договорную) обязанность и вместе с этим возникает возможность контролировать полученный результат как соответствие договоренным или предусмотренным требованиям.

В обыденной практике для многих организация ухода малых жилищ (т.е. объектов недвижимости) связывается с собственной деятельностью многих собственников-жильцов, привлекая для этого только частично профессиональных предпринимателей, занимающихся уходом недвижимости. На основании существующего стандарта составленные и составляемые для ухода за недвижимостью средства труда доброго обычая дают возможность и жителям и их объединениям руководствоваться в ежедневной деятельности основными принципами, описанными в стандарте. И это особенно тогда, когда необходимо общаться с предпринимателями, действующими в этой области и обеспечивающими различный уход.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте ссылаются на следующие документы:

Euroopa Ühenduse ehitustoodedirektiiv (89/106/EEC) Council Directive of 21 December 1988 on the approximation of laws, regulations and administrative provisions of the Member States relating to construction products

**prEN 13460:1999** Maintenance – Documents for maintenance

**prENV 13269:2000** Maintenance – Guideline on preparation of maintenance contracts

**prEN 13306:2000** Maintenance terminology

Ehitusseadus. Vastu võetud 15. mail 2002. a

Elektriohutusseadus. Vastu võetud 22. mail 2002. a

DS/INSTA 800:2003. Dansk standard. Cleaning quality – Measuring system for assessing the quality of cleaning services

NACE EMTAK Eesti majanduse tegevusalade klassifikaator, 2003.

## 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Уход за недвижимостью** – это комплекс административных и технических мероприятий, осуществляемых в период жизненного цикла недвижимости, целью которых является сохранение или же восстановление положения, при котором обслуживаемое имущество сохранило бы свои свойства для использования и соответствовало бы условиям, вытекающим из запланированного предназначения.

**Жизненный срок строения** – это временной период со времени строительства или установки здания, сооружения или их частей и до их разрушения после использования.

**Жизненный срок недвижимости** – это для собственника недвижимости временной срок со времени приобретения участка и до устранения от его использования, включая приспособления к использованию (развитие недвижимости), использование недвижимости и уход за ней.

#### **4. ОРГАНИЗАЦИЯ УХОДА ЗА НЕДВИЖИМОСТЬЮ**

Уход за недвижимостью и его организация должны исходить из цели, что входящие в состав недвижимости строения должны постоянно соответствовать основным критериям, предъявляемым к строениям в законе о строительстве:

- обеспечить подходимость содержащейся в порядке недвижимости для предусмотренной целесообразности собственника и потребителя собственности с рациональными расходами;
- следить за всеми критериями безопасности на работах, связанных с уходом, как для лиц, использующих собственность, так и для окружающей среды;
- исходя из конкретных условий обеспечить сохранность и качество содержащейся в порядке собственности в течении предусмотренного срока жизни, обеспечивая одновременно наличие деятельности/услуг для качественного ухода.

При этом закон о строительстве определяет одну из основных обязанностей для собственника строительства «уход и безопасность окружающей среде вокруг строения и в месте расположения

земельного участка во время строительства и в период пользования строением». Если в дальнейшем в стандарте ссылаются на собственника, то в контексте имеются ввиду и собственники. И наоборот – называя собственников, действует соответствующее понятие и в отношении одиночного собственника.

Уход за недвижимостью для такого собственника долгосрочный комплекс мероприятий, направленных в будущее, основой которых являются приведенные в правовых актах и поставленные пользователями недвижимости цели и, исходя из них, представленные решения для стратегического обеспечения ухода за недвижимостью. Для внедрения запланированной стратегии составляется на каждую недвижимость индивидуальная программа по уходу, где все долгосрочные цели классифицируются прежде всего на качественно измеримые этапы вместе с определением соответствующих мероприятий, ресурсов и достаточно подробной временной программы. На основании индивидуальной программы по уходу составляется для каждого участка хозяйственный план, учитывающий его возможности и потребности.

В программе по уходу для внедрения предусмотренных мероприятий формулируются обязанности прежде всего для собственников недвижимости вместе с определением сопутствующей ответственности и затем заключаются необходимые договора/договоренности с подходящими исполнителями (подрядчики, работники, оказатели услуг).

Настоящий стандарт дает для обеспечения ухода за недвижимостью только типовое описание работ для необходимых мероприятий, которыми целесообразно не руководствоваться при заказе работ и заключении договоренности между сторонами в следующих случаях:

- объективная особенность конкретной недвижимости предполагает то, что деятельность по уходу должна быть описана существенно отлично;
- собственник недвижимости или пользователь как заказчик услуг может всегда исходя из собственных желаний и возможностей и особенностей объекта недвижимости желать более объемных и качественных услуг по уходу, которые

значительно отличаются от стандартных описаний услуг по уходу;

- собственник недвижимости может при заказе услуг на свой риск отказаться от отдельных требований стандартного описания, беря таким образом на себя ответственность выполнить самому или организовать иначе выполнение этих требований, которые представляют действующие правовые акты.

Каждый собственник недвижимости может исходя из права собственности принимать уникальные, нестандартные, находящиеся не в противоречии с законами, решения. Для того, чтобы такие решения были понятны сторонам, связанным с конкретной недвижимостью, а также прослеживаемы и оцениваемы, должен каждый договор/договоренность, заключаемые для ухода за каждой недвижимостью, включать (желательно как приложение) по оказываемым услугам по уходу возможно более точное описание.

#### **4.1. Принципы классификации мероприятий по уходу за недвижимостью и их связь с видами расходов**

Невозможно использовать один универсальный и качественно точно измеримый критерий или показатель для того, чтобы описать все те свойства, которым должна соответствовать недвижимость целиком и/или входящие в ее состав отдельные строения. В данном стандарте исходили из принципа, что целью является поставленное общее понятие «уход», которое классифицируют на отдельные понятно описываемые, измеримые и контролируемые составляющие мероприятия (отдельные мероприятия). В таком случае различными подактами (в том числе относящимися к договорам описания работ) возможно описать необходимые мероприятия (вместе с возможными ограничениями на выполнение) и/или достигаемые мероприятиями результаты и для их достижения израсходованные ресурсы, т.е. оценить сделанные расходы.

Все связанные с уходом за недвижимостью мероприятия в данном стандарте классифицируются иерархически, определяя три основных уровня подразделения. На самом высоком уровне (на первом) иерархии находятся комплексные мероприятия по уходу за недвижимостью, на втором и третьем уровнях иерархии комплексы разделены соответствующе на группы мероприятий и отдельные мероприятия.

Для каждого конкретного объекта ухода или объектов можно для более детального описания мероприятий использовать и следующие, т.е. более низкие уровни.

Каждое мероприятие, связанное с уходом за недвижимостью, является для собственника недвижимости и пользователей расходом независимо от того, для кого внедрение этого мероприятия является фактической обязанностью. (Даже со стороны собственника «самовыполнение» для собственника связано с расходами.) Расход для получателя услуг всегда является доходом для оказателя услуг. Поэтому разделение мероприятий, описанное стандартом, дает возможность планировать также расходы, связанные с обладанием недвижимостью, будучи использованными при разработке обоснованного хозяйственного плана.

Используя единые, основанные на видах расходов, принципы расчетов для определения стоимости услуг, обеспечивают со стороны претендентов достоверное сравнение предложений и обоюдное понимание на договорных переговорах или при решении возможно возникаемых различных мнений.

#### **4.2. Комплексные мероприятия**

Уход за недвижимостью организуем через следующие комплексные мероприятия:

	<b>НАЗВАНИЕ КОМПЛЕКСНОГО МЕРОПРИЯТИЯ</b>	<b>СОКРАЩЕНИЯ</b>
<b>100</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ НЕДВИЖИМОСТЬЮ</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ</b>
<b>200</b>	<b>ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ СТРОЕНИЙ И ТЕХНОСООРУЖЕНИЙ</b>	<b>ТЕХНООБСЛУЖИВАНИЕ</b>
<b>300</b>	<b>РАБОТЫ ПО БЛАГОУСТРОЙСТВУ НА ТЕРРИТОРИИ И В ЗДАНИИ</b>	<b>РАБОТЫ ПО БЛАГОУСТРОЙСТВУ</b>
<b>400</b>	<b>ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ СТРОИТЕЛЬНЫХ, РЕМОНТНЫХ РАБОТ И РЕКОНСТРУКЦИЯ</b>	<b>РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ</b>
<b>500</b>	<b>ВЫПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАННОСТЕЙ ВЛАДЕЛЬЦА НЕДВИЖИМОСТИ</b>	<b>ОБЯЗАННОСТИ ВЛАДЕЛЬЦА</b>
<b>600</b>	<b>ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭНЕРГО-, ВОДО- И КОММУНИКАЦИОННЫХ УСЛУГ</b>	<b>УСЛУГИ ПОТРЕБИТЕЛЮ</b>
<b>700</b>	<b>ОКАЗАНИЕ ВСПОМОГАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ</b>	<b>ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ</b>

**Управление недвижимостью** - это юридическая или договорная ответственность за продолжительным существованием недвижимости через обеспечение физического, юридического и экономического

сохранения путем управления и описания (документирования) процессов, связанных с недвижимостью.

**Техническое обслуживание строений и техносоеоружении** – это комплекс работ с регулярным и регламентированным содержанием (описанием работ) для того, чтобы сохранять и/или восстанавливать на участке расположенные строения (здания, их строительные конструкции и в здании расположенные техносистемы, а также сооружения) в предусмотренном состоянии, в общем случае, существенно не улучшая и не изменяя области применения содержащегося объекта.

**Работы по благоустройству на территории и в здании** – это услуга, целью которой является обеспечение чистоты и ухода на участке (территории и на ней расположенных малых форм) на уровне, акцептированном обществом, а также уборка и чистка внешних поверхностей зданий и внутренних помещений, обеспечивая их пригодность как собственнику, так и пользователю.

**Осуществление строительных, ремонтных работ и работ по реконструкции** – это одноразовый и уникальный комплекс работ по управлению проектом для того, чтобы дополнить или обновить разрушенные и/или изношенные, или, исходя из пожеланий пользователей, существующие конструкции и техносистемы, в общем случае, в результате изменившихся требований пользователей или для удовлетворения их требований.

**Выполнение обязанностей владельца недвижимости** – связано с исходящими как из законодательных актов так и договорных обязанностей финансовыми нагрузками (в общем случае) изначально направленными на собственника недвижимости и затем легально переведенными на пользователя.

**Обеспечение энерго-, водо- и коммуникационных услуг** на участке состоит в обеспечении необходимыми или крайне необходимыми для жизни и работы и со стороны общества регламентированными и соответствующими требованиям качества продажи услуг пользователям объекта недвижимости, учитывая их потребительские потребности, формируя потребительские расходы на объекте недвижимости.

**Оказание вспомогательных услуг** состоит в организации и посредничестве таких различных дополнительных услуг для пользователей недвижимости согласованно с собственником недвижимости, в результате которых увеличивается использование объекта недвижимости.

### **100 Управление недвижимостью (управленческие услуги)**

Цель управления недвижимостью состоит в том, чтобы обеспечить продолжительность ее сохранения для собственника, обеспечив таким образом физическое, юридическое и экономическое сохранение путем управления и описания (документирования) процессов, связанных с использованием недвижимости. Управление недвижимостью является административной деятельностью, результат которой выражается в непрерывной систематизации данных, связанных с уходом за недвижимостью, и на их основе выработке соответствующих решений, в реализации составленных планов, в слежении за ходом деятельности и при необходимости выработке корректирующих руководств.

Лицо, занимающееся управлением недвижимостью (управляющий недвижимостью) должно руководствоваться, в первую очередь, установленными в обществе законодательными актами, установленными собственником целями и ограничениями. Профессиональные навыки управляющих изложены в профессиональных квалификационных стандартах Целевого учреждения профессиональной квалификации (Палата профессий). Все одиночные работы, описанные в настоящем комплексном мероприятии по «управлению недвижимостью» завершаются оформлением документов в сроки и в порядке, указанном в правовых актах, стандартах и существующих в данной сфере нормах добрых обычаев.

Осуществление управленческой деятельности юридически регулируется Законом о квартирной собственности (действует с 01.01.2001 г.). Как Закон о вещном праве так и Закон о квартирной собственности возлагают обязанность по уходу за недвижимостью на собственника или пользователей. Закон о квартирной собственности предусматривает выполнение следующих мероприятий по управлению квартирной собственностью в соответствии с интересами квартирных собственников:

- 1) установление внутреннего распорядка по использованию предмета совместного владения (определение границ ответственности);
- 2) регулярное содержание предмета совместного владения (организация физического сохранения объекта);
- 3) заключение договора страхования от убытков предмета совместного владения на основе восстановительной стоимости и страховании ответственности квартирных собственников (требование вступит в силу начиная с 01.01.2005 г.);
- 4) накопление соответствующего размера ремонтного фонда (для восстановления физического и морального износа объекта);
- 5) разработка хозяйственной программы (долгосрочная программа развития и смета следующего периода)
- 6) осуществление необходимых мероприятий по обустройству и сохранению обычных коммуникаций (например, осуществление ухода и ремонта проходящих через помещения магистральных сетей водоснабжения, отопления, вентиляции, электроснабжения связи и прочих).

Хотя перечисленные требования не касаются многоквартирного дома, в котором нет деления на квартирные собственности (например, обслуживаемого квартирным товариществом дома) или организации ухода за коммерческим зданием, можно считать установленные требования достаточно общими для разработки плана деятельности по уходу за строениями.

Управление недвижимостью подразделяется на следующие группы целенаправленных видов деятельности:

### **110 подготовка объекта недвижимости к управлению, передача управления объектом и консультирование**

Подготовка объекта недвижимости к управлению и консультирование собственника – это виды деятельности, которые управляющий недвижимостью осуществляет при приемке каждого объекта недвижимости, в случае смены владельцев и/или пользователей, а также при изменении требований к объекту или предназначению объекта.

	<b>Мероприятия</b>	<b>Содержание</b>	<b>Результат</b>
--	--------------------	-------------------	------------------

		<b>мероприятий</b>	
<b>111</b>	<b>Передача управления и хозяйствования объекта недвижимости и/или его приемка</b>	Ознакомление с положением и состоянием объекта и связанной с ним документацией, составление соответствующего акта, сбор соответствующей информации, организация обеспечения полномочий и проходов.	Обеспечение юридического и физического управления и хозяйствования объекта недвижимости, получение четкого представления о существующем положении. Осмотр всей существующей документации (в тч паспортов участка и строений) и актуализация ее в необходимом объеме.
<b>112</b>	<b>Выяснение потребностей субъектов, связанных с объектом недвижимости и техническое обследование объекта</b>	Исследование потребностей владельца объекта, его пользователей и самого объекта (проведение экспертизы для обеспечения сохранения технического, юридического и экономического состояния объекта)	Четкий обзор относящихся к объекту субъектов и потребностях объекта вместе с предоставлением соответствующего отчета (в тч акты экспертизы и технического осмотра)
<b>113</b>	<b>Постановка целей и направлений, связанных с уходом за объектом недвижимости</b>	Сведение существующего положения, пожеланий и возможностей и необходимая и достаточная визуализация для их для участников.	Конкретное видение развития объекта недвижимости и его защита в инстанциях, определенных владельцем.
<b>114</b>	<b>Разработка долгосрочной экономической программы объекта недвижимости (5-10 лет)</b>	Планирование основной деятельности вместе с сопутствующей	Одобренная владельцем экономическая программа вместе с пояснительной

		сметой и установлением сроков для предусмотренных мероприятий.	запиской и планом мероприятий, разработанным с соответствующей степенью подробности.
<b>115</b>	<b>Разработка краткосрочной экономической программы (1-5 лет)</b>	Планирование мероприятий по уходу вместе с соответствующей сметой и установлением сроков. Согласование с владельцем.	Согласованная владельцем экономическая программа вместе с пояснительной запиской и планом мероприятий, разработанным с соответствующей степенью подробности.
<b>116</b>	<b>Реализация экономической программы</b>	Разработка оперативных и постоянно действующих мероприятий для того, чтобы обеспечить внедрение экономической программы.	Наличие мероприятий для того, чтобы предусмотренные в экономической программе мероприятия были реализованы и разумно проконтролированы (например, наличие различных договоров и соглашений).
<b>117</b>	<b>Надзор, контроль и анализ за выполнением экономической программы</b>	Регулярно проводимый контроль и аудит за выполнением мероприятий, предусмотренных в экономической программе, одобренной владельцем.	Регулярное составление актов и отчетов о ходе контроля и регулярная отчетность владельцу недвижимости о состоянии на объекте недвижимости.
<b>119</b>	<b>Прочие необходимые для владельца недвижимостью подготовительные мероприятия</b>	В заключаемом договоре определяются мероприятия и результаты, характеризующие их выполнение.	

## 120 Организация технического обслуживания на объекте недвижимости

Технообслуживание (группа комплексной деятельности 200) содержит мероприятия по физической сохранности объекта. Это мероприятия для того, чтобы входящие в состав строений (зданий и сооружений) конструкции и техносистемы соответствовали требованиям, приведенным в строительном законе и в проектной документации.

	<b>Мероприятия</b>	<b>Содержание мероприятий</b>	<b>Результат</b>
<b>121</b>	<b>Разработка планов технического обслуживания</b>	Составление руководств по технообслуживанию для книги обслуживания или их разработка и на их основе составление разумных программ деятельности	Заказом технообслуживания определение поставленных целей и подбор подходящего подрядчика
<b>122</b>	<b>Организация заказов на технообслуживание</b>	Подготовка и проведение комплекса или отдельных мероприятий по организации заказов технообслуживания (выбор метода и осуществления подряда; подготовка документации и критериев оценки, объявление о проведении конкурса, организация выбора победителя ).	Для организации технообслуживания наличие достаточного количества необходимых соглашений (договоров).
<b>123</b>	<b>Для проведения технообслуживания заключение или организация заключения необходимого количества</b>	Организация переговоров исходя из полномочий к победившему претенденту,	Наличие достаточного количества необходимых соглашений

	<b>договоров</b>	подготовка проекта договора, переговоры, подписание.	(договоров) для организации технообслуживания.
<b>124</b>	<b>Надзор за выполнением договоров по технообслуживанию</b>	Регулярно проводимый контроль и аудит для качественного выполнения мероприятий, предусмотренных в договорах обслуживания.	Регулярно составляемые акты и отчеты о ходе контроля и регулярная отчетность владельцу недвижимости о состоянии объекта недвижимости.
<b>125</b>	<b>Анализ выполняемых или выполненных договоров технообслуживания</b>	К определенным временным срокам (каждый месяц, квартал, к концу года) в соответствии с договоренным объемом составление отчета и разработка анализа о ходе выполнения договора.	В договоренном объеме составленный отчет анализа и его защита (предоставление необходимых объяснений) в требуемой от владельца недвижимости форме.
<b>129</b>	<b>Прочие мероприятия по обеспечению технообслуживания</b>	В заключаемых договорах определяются мероприятия и результаты, характеризующие их выполнение.	

### **130 Организация благоустройства на объекте недвижимости**

Проведение работ по благоустройству на объекте недвижимости (группа комплексных мероприятий 300) связана с ликвидацией загрязненности и препятствий, причем этим достигается прежде всего безопасность окружающей среды, а также безопасность пользователей объекта, удобства использования и эстетичность самого объекта.

	<b>Мероприятия</b>	<b>Содержание мероприятий</b>	<b>Результат</b>
<b>131</b>	<b>Разработка планов мероприятий по благоустройству</b>	Приобретение руководств по обслуживанию для книги по обслуживанию или их разработка и на	Наличие в книге обслуживания необходимых карт (руководств) для организации

		их основе составление планов мероприятий для профессионального выполнения разумных работ по благоустройству.	благоустройства строительных конструкций и помещений.
<b>132</b>	<b>Организация подряда для осуществления благоустройства</b>	Подготовка и проведение комплекса или отдельных мероприятий по организации подряда по благоустройству (выбор метода осуществления подряда; подготовка документации и критериев оценки, объявление о проведении подряда, организация выбора победителя).	Заказом подряда по благоустройству определение поставленных целей и подбор подходящего подрядчика.
<b>133</b>	<b>Для проведения работ по благоустройству заключение или организация заключения необходимого количества договоров</b>	Организация переговоров исходя из полномочий с победившим претендентом, подготовка проекта договора, переговоры, подписание.	Наличие достаточного количества необходимых соглашений (договоров) для организации благоустройства
<b>134</b>	<b>Надзор за выполнением договоров по благоустройству</b>	Регулярно проводимый контроль и аудит для качественного выполнения мероприятий, предусмотренных в договорах по благоустройству	Регулярно составляемые акты и отчеты о ходе контроля и регулярная отчетность владельцу недвижимости о состоянии объекта недвижимости
<b>135</b>	<b>Анализ выполняемых или выполненных договоров по благоустройству</b>	К установленным временным срокам (каждый месяц, квартал, к концу года) в соответствии с договоренным объемом составление отчета и проведение анализа о ходе выполнения	В договоренном объеме составленный отчет анализа и его защита (предоставление необходимых объяснений) в требуемой от

		договора.	владельца недвижимости форме.
<b>139</b>	<b>Прочие мероприятия по благоустройству</b>	В заключаемых договорах определяются мероприятия и результаты, характеризующие их выполнение.	

#### **140 Организация ремонтно-строительных работ на объекте недвижимости**

Ремонтно-строительные работы (группа комплексных мероприятий 400) необходимо организовать для ухода (физического сохранения) за объектом недвижимости. В таком случае дело имеем с проектом на ремонтно-строительные работы с единственным набором работ, организация которых исходит из изменяющихся пожеланий и потребностей пользователей, потребности устранить последствия нормальной амортизации (износа) объекта недвижимости или необходимости ликвидировать последствия аварий, происшедших по разным причинам.

	<b>Мероприятия</b>	<b>Содержание мероприятий</b>	<b>Результат</b>
<b>141</b>	<b>Разработка исходного задания к проекту ремонтно-строительных работ</b>	Развитие идеи проекта, проведение исследований по окупаемости и осуществимости и изложение необходимого задания на проектирование/планирование.	Разработка подрядной программы на ремонтно-строительный проект.
<b>142</b>	<b>Организация подрядных работ на основе планируемого проекта</b>	Подготовка и проведение комплекса или отдельных мероприятий по организации подряда на ремонтно-строительные (выбор метода осуществления подряда; подготовка документации и критериев оценки, объявление о проведении подряда, организация выбора победителя).	На основе заказа подряда на ремонтно-строительные работы определение поставленных целей и подбор подходящего подрядчика.
<b>143</b>	<b>Для проведения связанных с проектом работ заключение или организация заключения</b>	Организация переговоров исходя из доверенностей к победившему претенденту, подготовка проекта договора, переговоры, подписание.	Наличие достаточного количества необходимых соглашений

	<b>необходимого количества договоров</b>		(договоров) для организации проведения ремонтно-строительных работ.
<b>144</b>	<b>Надзор за выполнением связанных с проектом договоров</b>	Регулярно проводимый контроль и аудит для качественного выполнения предусмотренных в договорах ремонтно-строительных работ.	Регулярно составляемые акты (в том числе акты на скрытые работы, акты на передачу работ) и отчеты о ходе контроля и регулярная отчетность владельцу недвижимости о состоянии проведения ремонтно-строительных работ.
<b>145</b>	<b>Организация проектирования</b>	Организация подряда на проектные работы исходя из задания на проектирование, подготовка и заключение договора на проектные работы, надзор за проектными работами.	Наличие проектной документации со всеми необходимыми согласованиями и соответствующей закону о строительстве и требованиям, предъявляемым к проектной документации.
<b>146</b>	<b>Организация надзора владельца</b>	На проект ремонтно-строительных работ организация подряда надзора владельца, подготовка и заключение договора на работы по надзору, контроль за надзором владельца.	Наличие технической документации, описывающей ход строительных работ и исходящих из законодательства и договоров надзора.

<b>149</b>	<b>Прочие мероприятия по организации ремонтно-строительных работ</b>	В заключаемых договорах определяются мероприятия и результаты, характеризующие их выполнение.	

### **150 организация движения информации между участниками в связи с объектом ухода**

Владелец объекта недвижимости нуждается для выполнения своих обязанностей (группа комплексных мероприятий 500) в исходных данных/информации для того, чтобы в создавшейся обстановке принять для себя самое подходящее решение в связи с необходимостью обеспечения ухода и, прежде всего, в связи с юридической и экономической сохранностью объекта.

	<b>Мероприятия</b>	<b>Содержание мероприятий</b>	<b>Результат</b>
<b>151</b>	<b>Организация взаимных отношений между владельцами объекта недвижимости</b>	Подготовка общих собраний совладельцев объекта недвижимости (например, общие собрания, собрания правления и пр.), их созыв, проведение, протоколирование и доставка протоколов заинтересованным лицам.	Обеспечение всех совладельцев объективной и беспристрастной информацией, снижающей напряжение между совладельцами
<b>152</b>	<b>Организация отношений между владельцами и пользователями объекта недвижимости</b>	Для информации сторон подготовка необходимых документов, проведение переговоров и при наличии разногласий посредничество и консультирование, заключение договоров и документирование результатов.	Конкретно документированные договоренности сторон; отчет о ходе договоренностей.
<b>153</b>	<b>Организация отношений между пользователями объекта недвижимости</b>	Установление общих правил пользования объектом недвижимости (внутренний распорядок) и на их основе координация деятельности пользователей.	Конкретно документированные сторонами договоренности, отчет о ходе договоренностей.
<b>154</b>	<b>Координация</b>	Для информации сторон	Конкретно

	<b>отношений между владельцами, пользователями и обслуживающими объект недвижимости</b>	подготовка необходимых документов, проведение переговоров и при наличии разногласий посредничество и консультирование, заключение договоров и документирование результатов.	документированные договоренности сторон; отчет о ходе договоренностей.
<b>155</b>	<b>Составление отчета (дела) и паспорта недвижимости</b>	Составление дела и паспорта в соответствии с инструкцией и с учетом особенностей объекта недвижимости.	Наличие дела и паспорта на недвижимость.
<b>156</b>	<b>Составление отчета (ов) (дел) и паспорта(ов) здания (ий)</b>	Составление дела и паспорта в соответствии с инструкцией и с учетом особенностей объекта недвижимости.	Наличие дела и паспорта(ов) на здание(ий).
<b>157</b>	<b>Введение книги обслуживания и мероприятия по ее заполнению</b>	Составление книги обслуживания в соответствии с инструкцией с учетом особенностей объекта недвижимости.	Наличие книги обслуживания в соответствующем объеме и форме (на бумаге или электронный вариант); наличие принципов использования и актуализирования.
<b>158</b>	<b>Содержание всей документации по объекту недвижимости</b>	Регулярная систематизация и архивирование всей существующей документации как на бумажных так и на электронных носителях.	Наличие соответствующих требованиям данным; наличие принципов по их использованию и актуализации.
<b>159</b>	<b>Прочие мероприятия</b>	Для организации ухода обеспечение движения информации.	

### **160 с помощью технических систем /- устройств обеспечение организации посредничества услуг на объекте недвижимости**

Технические системы /- устройства обеспечивают пользователей недвижимости желаемыми условиями. Для создания таких условий необходимые услуги связаны с обеспечением газом, водой, теплом, энергией, светом и тд. и наличием этих ресурсов. Оказание качественных услуг (в общем случае так называемых коммунальных

услуг - группа комплексных услуг 600) обеспечивается наличием обоснованных договоров и организацией их выполнения.

	<b>Мероприятия</b>	<b>Содержание мероприятий</b>	<b>Результат</b>
<b>161</b>	<b>Разработка исходных заданий для осуществления услуг с помощью техносистем</b>	Для каждого вида услуг отдельно и/или для объекта обслуживания в целом разработка программ для обеспечения услуг с помощью техносистем на установленный срок вместе с подготовкой руководств по уходу и использованию.	Для каждого вида услуг наличие программы деятельности и сметы.
<b>162</b>	<b>Организация поставок услуг, обеспечиваемых с помощью техносистем</b>	Подготовка и проведение комплексных или по отдельным этапам поставок услуг, обеспечиваемых с помощью техносистем.	Определение поставленных целей, обеспечиваемых поставками услуг с помощью техносистем и выбор подходящего исполнителя услуг.
<b>163</b>	<b>Подготовка заключения или заключение договоров для обеспечения выполнения услуг с помощью техносистем</b>	Исходя из полномочий организация переговоров, подготовка проекта договора, переговоры, подписание договора с подряд выигравшим претендентом	Наличие необходимых и достаточных договоренностей (договоров) для организации услуг обеспечиваемых с помощью техносистем.
<b>164</b>	<b>Надзор за выполнением заключенных договоров</b>	Регулярно проводимый контроль и аудит для качественного выполнения мероприятий, предусмотренных в ремонтно-строительных договорах.	Регулярно составляемые акты и отчеты о ходе контроля и регулярная отчетность владельцу недвижимости о состоянии объекта недвижимости в связи с проведением ремонтно-строительных работ.
<b>165</b>	<b>Наблюдение за потреблением услуг, осуществляемых с</b>	Регулярный, исходящий из договоров и книги	Систематические данные о размере потребления и расходов

	<b>помощью техносистем</b>	обслуживания Б надзор за показателями счетчиков и передача соответствующей информации заинтересованным лицам. При необходимости сообщение о необходимости проверки счетчиков и ее организация.	на потребление на объекте недвижимости.
<b>166</b>	<b>Проведение аудита энергии на обслуживаемом объекте</b>	На основании установленной методики проведение аудита энергии и представление результатов в оговоренном виде.	Наличие мероприятий исходящих из аудита энергии для экономии расходов на обслуживаемом объекте и сбережении окружающей среды.
<b>169</b>	<b>Прочие мероприятия, связанные с оказанием услуг с помощью техносистем</b>	В заключаемых договорах определяются мероприятия и описание результатов их выполнения.	

### **170 организация оказания вспомогательных услуг (подсобных услуг)**

Для обеспечения удобств использования и их увеличению на объекте недвижимости необходимо обеспечить наличие вспомогательных услуг (группа комплексных мероприятий 700) и их организацию необходимо в общем случае координировать с управляющим недвижимостью (со службой, организующей управление).

	<b>Мероприятия</b>	<b>Содержание мероприятий</b>	<b>Результат</b>
<b>171</b>	<b>Разработка программ осуществления вспомогательных услуг</b>	Развитие необходимой и подходящей идеи для потребителей, проведение исследований по окупаемости и осуществимости и формулировка исходного задания.	Программа подряда проведения вспомогательных услуг.
<b>172</b>	<b>Организация осуществления</b>	Подготовка и проведение комплексных или по	На основе заказа подряда

	<b>поставок на вспомогательные услуги</b>	отдельным этапам поставок услуг строительные (выбор метода осуществления поставок; подготовка документации и критериев оценки, объявление о проведении конкурса, оценка предложений, организация выбора победителя).	определение поставленных целей и подбор подходящего исполнителя услуг.
173	<b>Для осуществления вспомогательных услуг заключение или организация заключения договоров</b>	Организация переговоров исходя из полномочий с победившим претендентом, подготовка проекта договора, переговоры, подписание.	Наличие достаточного количества необходимых соглашений (договоров) для осуществления вспомогательных услуг.
174	<b>Надзор за выполнением договоров по осуществлению вспомогательных услуг</b>	Регулярно проводимый контроль и аудит для качественного выполнения мероприятий, предусмотренных в договорах по вспомогательным услугам.	Регулярно составляемые акты и отчеты о ходе контроля и регулярная отчетность владельцу недвижимости о состоянии объекта недвижимости в связи с осуществлением вспомогательных услуг.
175	<b>Анализ выполняемых или выполненных договоров по вспомогательным услугам</b>	К установленным временным срокам (каждый месяц, квартал, к концу года) в соответствии с договоренным объемом составление отчета и проведение анализа о ходе выполнения договора	В договоренном объеме составленный отчет анализа и его защита (предоставление необходимых объяснений) в требуемой от владельца недвижимости форме.

<b>179</b>	<b>Прочие мероприятия по вспомогательным услугам</b>	В заключаемых договорах определяются мероприятия и результаты, характеризующие их выполнение.
------------	--	---

### **180 организация дополнительных услуг для владельца объектом недвижимости**

Дополнительные услуги для владельца объектом недвижимости это мероприятия для того, чтобы обеспечить более качественное выполнение основных работ по управлению недвижимостью и учет особых потребностей владельцев и пользователей.

	<b>Мероприятия</b>	<b>Содержание мероприятий</b>	<b>Результат</b>
<b>181</b>	<b>Распределение расходов по содержанию объекта недвижимости</b>	Разработка методики распределения всех расходов по содержанию между пользователями, при необходимости ее согласование с заинтересованными лицами; оформление и представление сторонам предусмотренных счетов и документов на оплату.	Регулярный учет расходов вместе с их распределением; регулярно и в срок представленные в соответствии с формой счета и платежные документы.
<b>182</b>	<b>Отслеживание за поступлениями и ведение учета задолженностей (инкассовые услуги)</b>	Регулярный контроль за поступлением выданных счетов, общение с должниками, при необходимости применение санкций, предусмотренных в правовых актах и договорах	Стабильное или улучшенное поступление платежей
<b>183</b>	<b>Организация бухгалтерского учета</b>	Деятельность в соответствии с действующим законодательством и на основе разработанных внутренних правил ведения бухгалтерского учета	В срок и корректно составленные и сохраненные документы и соответствующая отчетность.
<b>184</b>	<b>Составление периодической и годовой программы</b>	Сбор необходимых данных для предусмотренной	В срок выполненные обязательства вместе с отчетом и

	<b>экономической деятельности</b>	отчетности, ее анализ, оформление результатов и передача.	необходимыми согласованиями.
<b>185</b>	<b>Юридическое консультирование владельца</b>	На основе поставленной владельцем проблемы уточнение исходного задания и поиск ответа/ответов.	В срок выполненное обязательство вместе с отчетом.
<b>186</b>	<b>Техническое консультирование владельца</b>	На основе поставленной владельцем проблемы уточнение исходного задания и поиск ответа/ответов.	В срок выполненное обязательство вместе с отчетом.
<b>187</b>	<b>Организация оценки стоимости имущества</b>	Уточнение пожеланий владельца (потребности в оценке и ее цели) и организация ее выполнения	В срок выполненное обязательство вместе с оценочным актом/актами.
<b>188</b>	<b>Оказание маклерских услуг</b>	Организация маклерских услуг в соответствии с пожеланиями владельца и с учетом экономической сохранности недвижимости.	(В общем случае) сдача в наем вместе с подготовкой подходящих договоров, при наличии доверенности с их заключением.
<b>189</b>	<b>Прочие виды деятельности для обеспечения финансового учета на объекте недвижимости</b>	Необходимые дополнительные виды деятельности и описание результатов их выполнения определяются в заключаемых договорах управления.	

### **190 прочие виды организационной деятельности, связанные с управлением недвижимостью**

На каждом объекте недвижимости возможно, что по причине особенностей объекта или исходя из пожеланий владельца или пользователей, должен управляющий недвижимостью осуществлять такой вид (комплексных) услуг, для выполнения которых у него достаточно компетентности и оказываемая услуга не находится в противоречии ни с законодательством, взаимосвязанными договорными обязательствами и/или профессиональной этикой управляющего. В случае, если указанная услуга не умещается в

основную группу 110-150 услуг настоящего стандарта, необходимая услуга устанавливается в управленческом договоре вместе с желаемым конечным результатом, а также все те ограничения, которые при осуществлении услуг необходимо выполнять.

## **200 Технообслуживание**

Технообслуживание включает в себя мероприятия и работы, осуществляемые в целях физической сохранности строений (зданий и строений), обеспечивающие соответствие состояния строений в целом, их отдельных конструкций и находящихся в них техносистем установленным требованиям на основе выделенных владельцем средств. Цель технообслуживания заключается в том, что каждое строение, принятое в эксплуатацию, должно в течении срока использования постоянно соответствовать следующим, приведенным в законе о строительстве, требованиям:

- механическая прочность и устойчивость;
- противопожарная безопасность;
- гигиеничность, безопасность для здоровья, безопасность окружающей среды;
- безопасность использования;
- достаточная шумозащита;
- энергосберегаемость и достаточная теплоизоляция.

Если в заключаемых договорах на технообслуживание строительных конструкций или техносистем не оговорено иначе, то технологический перечень технообслуживания всегда включает в себя также:

- **осмотр** – регулярное или условное мероприятие для того, чтобы визуально или с помощью вспомогательных средств собирать сведения о состоянии конструкции или системы (установки) и об ее соответствии установленным требованиям, документируя мероприятия и накопленные данные в книге обслуживания; при обнаружении таких недостатков, которые не предполагают оперативного вмешательства (проведения технообслуживания) специалиста по обслуживанию недвижимости, в результате осмотров составляется план необходимых работ вместе со сметой и предъявляется собственнику недвижимости для согласования и/или управляющему для организации финансирования;

- **испытание** – это мероприятие, процедура проведения которого должна соответствовать инструкции по эксплуатации конструкции или системы, которое осуществляется после каждого технообслуживания для того, чтобы контролировать полноту и пригодность сделанного, а также получения подтверждения о том, что конструкция или система (установка) пригодны и безопасны для последующего использования. Каждый шаг испытаний протоколируется в присутствии сторон, и составленный протокол является основой для приемки сделанных работ.

Технообслуживание на объекте недвижимости по своей сути подразделяется на два комплекса мероприятий:

**первичное или опережающее технообслуживание** – ранее оговоренные и долговременно проводимые работы, как правило, на основе неизменного перечня работ, которые осуществляются через определенные интервалы времени или при возникновении приведенных обстоятельств с целью уменьшения вероятности возникновения аварий/ошибок/недостатков или вероятности ухудшения работы обслуживаемой одиночной конструкции или же системы в целом; разновидностями первичного технообслуживания являются:

- **плановое технообслуживание** – комплекс мероприятий, осуществляемый по предварительному плану и регулярно через определенные промежутки времени согласно эксплуатационным инструкциям конструкции или системы;

- **очередное технообслуживание** – комплекс мероприятий, осуществляемых по предварительному плану, но при наличии определенных условий или необходимости согласно инструкциям по эксплуатации конструкции или системы (установки); так как очередное обслуживание не проводится регулярно (в общем случае), оно имеет вероятностный характер; разновидностью очередного обслуживания является корректирующее технообслуживание, которое связано с нарушением условий договора и предпосылкой которого является появление таких недостатков, которые не влекут неизбежно за собой неисправность или аварию, связаны только с нарушением условий договора и необходимостью устранить недостаток.

**Аварийное техобслуживание** – работы, предпосылкой которых является возникновение аварии/неисправности и целью работ является ликвидация аварии/неисправности и ее последствий:

- **локализация аварии** – содержит такие работы по техобслуживанию, в ходе которых, в оговоренные договором сроки, выясняются места аварий/неисправностей и их предположительная причина, и осуществляется устранение последствий влияния аварии/неисправности с минимизацией ущерба для остальных пользователей недвижимости (и/или соседних недвижимостей), а также устранение возникающего ущерба от последствий аварий других строительных конструкций, систем (установок) опасности имуществу и жизни человека;

- **послеаварийное техобслуживание (ремонт)** – содержит такие работы по техобслуживанию, в ходе которых выясняется истинная причина возникновения аварии и восстанавливается доаварийное состояние конструкции или системы(установки), нормальное функционирование попавшей в аварию конструкции или системы вместе с устранением возникшего ущерба от аварии или в ходе ликвидации аварии; локализация аварии и послеаварийное техобслуживание или ремонт не должны осуществляться одновременно (в одном пакете); в зависимости от масштабов последствий аварии возможно осуществление временного ремонта и вместо послеаварийного техобслуживания возможно осуществление реконструкции (комплекс мероприятий 400).

Строительные конструкции и технические системы строений могут иметь такое состояние, которое не соответствует нормальному исправному состоянию:

- **недостаток** – это несоответствие установленным условиям, в т.ч. договоренностям и/или обязательствам; недостаток не должен приводить к простою системы или к возникновению неисправности/аварии или прямому ущербу; выявление недостатка является, как правило, причиной проведения предварительного техобслуживания;

- **неисправность** – в результате неисправности останавливается (в основном) устройство или система или продолжает работу не в соответствии с требованиями или ненадежно; при появлении

неисправности не следует прямой опасности человеческой жизни или (существенного) материального ущерба; в таком случае нарушена нормальная рабочая и жизненная атмосфера в здании и в его отдельных помещениях и растет опасность возникновения аварии;

- **авария** – такая неисправность, которая угрожает человеческой жизни или приводит к существенному материальному ущербу, в т.ч. также окружающей среде.

Заключая договора на организацию технообслуживания и качественное проведение работ, следует четко определить:

- (техно)обслуживаемую конструкцию или систему (устройство) и границы ответственности при ее обслуживании;
- форму технического обслуживания (первичное и/или аварийное) и условия его проведения вместе с перечнем работ.

Для рациональной организации технообслуживания в данном стандарте являлись все находящиеся на участке строения и их техносистемы классифицируются следующим образом:

- **210** разные сооружения на объекте недвижимости;
- **220** несущие конструкции зданий и внешняя отделка (т.е. элементы, не связанные с конкретными помещениями);
- **230** конструкции (внутренних) помещений зданий;
- **240** технические системы окружающей среды;
- **250** электроустановки;
- **260** система автоматики здания и система данных связи;
- **270** специальные устройства и –системы.

Все мероприятия, описываемые технообслуживанием и достигаемые посредством них результаты должны быть:

- зафиксированы в книге обслуживания вместе с необходимыми ссылками на инструкции по обслуживанию, где дополнительно к номенклатуре работ/мероприятий следует добавить также условия и периодичность их выполнения;
- результат каждого мероприятия по техобслуживанию должен быть занесен в соответствующие формы книги обслуживания.

Все таким образом документированные и описанные мероприятия вместе с полученными результатами можно рассматривать как

обычный уход. Если из требований/условий владельца объекта недвижимости не следует иначе, тогда организатор техобслуживания должен обеспечить владельцам или их уполномоченным регулярно раз в квартал обзор о выявленных обстоятельствах и ходе техобслуживания, предложениях и результатах.

## 210 Техобслуживание сооружений на участке земли

Основной составной частью техобслуживания и ухода за сооружениями на участке земли является осмотр, причем дополнительно к регулярным (еженедельным, ежемесячным) и сезонным (связанным со сменой времен года) осмотрам их необходимо проводить также после чрезвычайных погодных условий (сильные ливни и ветры, засухи и штормы).

	Мероприятия	Содержание мероприятий	Результат
211	Обслуживание дорожных покрытий	<p><b>Раз в квартале проверить:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сток грунтовых вод</li> <li>• состояние грунтовых покрытий, оседания, трещины и состояния дорожных бордюров</li> <li>• видимость дорожной разметки</li> </ul> <p><b>Каждый день устранить препятствия и опасность скольжения.</b></p>	В результате регулярных весенних осмотров (после таяния снегов) составляется план необходимых работ по техобслуживанию и ремонтным работам или же вводятся поправки в существующие планы; предъявляются собственнику на согласование.
212	Обслуживание мостов, лестниц, дренажа	<p><b>Раз в квартал проверить:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сток грунтовых вод</li> <li>• состояние элементов, оседания, трещины</li> </ul> <p><b>Каждый день устранять препятствия, мешающие нормальному использованию сооружений и опасность скольжения.</b></p>	В результате регулярных весенних осмотров (после таяния снегов) составляется план необходимых работ по техобслуживанию и ремонтным работам или же вводятся поправки в существующие планы; предъявляются собственнику на согласование.
213	Уход за озеленением на участке	Разбивают, обновляют, поливают и ухаживают за скверами в соответствии с требованиями, предписанными архитектором по озеленению.	<b>Мероприятия, зафиксированные в книге обслуживания</b> согласно проекту по озеленению.
214	Уход за вертикальным озеленением на участке	<b>Раз в год проверить:</b> Состояние кроны и корней деревьев, их влияние на сооружения и расположение в отношении соседних участков земли. При необходимости (опасность или обоснованное	В результате регулярных весенних осмотров составляется план необходимых работ; согласуется с собственником и с соответствующими ведомствами.

		неудобство) осуществить необходимые работы по остриганию кроны и ограничению корней или по опиранию деревьев.	
215	Уход за оградами, заборами, воротами, опорными стенами, прогулочными площадками	<p><b>Раз в квартал проверить:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• необходимость перекрашивания или иной обработки поверхностей</li> <li>• оседания и повреждения от вандализма</li> </ul> <p>При необходимости (опасность, обоснованное неудобство, возможный ущерб) осуществить малообъемные работы по опиранию или уходу.</p>	В результате регулярных весенних осмотров составляется план необходимых работ; согласуется с собственником
216	Уход за малыми зданиями (навесы, хранилища для отходов, подсобные здания)	<p><b>Раз в квартал проверить:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• необходимость перекрашивания или иной обработки поверхностей</li> <li>• оседания и повреждения от вандализма</li> </ul> <p>При необходимости (опасность, обоснованное неудобство, возможный ущерб) осуществить малообъемные работы по опиранию или уходу.</p>	В результате регулярных весенних осмотров составляется план необходимых работ; согласуется с собственником
217	Уход за водоемами (бассейны, пруды, фонтаны)	Проверяются и обслуживаются в соответствии с предписанными требованиями от проектировщика или поставщика.	Соответствующий проекту и безопасно используемый искусственный водоем. В книге обслуживания фиксируются техосмотры и произведенные мероприятия. О недостатках составляется и представляется акт.
218	Обслуживание спецконструкций	В отношении каждой такой конструкции (столбы, колонны, ограждения для регулировки уличного движения, и др.) составляется соответствующая инструкция по работам, которая обеспечит исправность конструкций, т.е. соответствие их целевому использованию. При необходимости (опасность, обоснованное неудобство, возможный ущерб) осуществить малообъемные работы по	В результате регулярных весенних осмотров составляется план необходимых работ; согласуется с собственником.

		укреплению или уходу.	
<b>219</b>	<b>Обслуживание других находящихся на участке земли временных или постоянных элементов</b>	В отношении каждого подобного элемента составляются соответствующие инструкции, которые содержат, как правило, описания подробностей для проведения весенних осмотров, осмотров в каждом квартале (по временам года) и каждую неделю для контроля отдельных предметов. В зависимости от погоды нужно также предусмотреть проведение работ, осуществление которых может иметь срочный характер .	

## **220 Техническое обслуживание основных конструкций здания**

Основные конструкции здания спроектированы и возведены для долговременного использования (от 15 до 50 лет), осмотры таких конструкций в основном проводятся каждые 3..5 лет. Поэтому техобслуживание этих конструкций заключается в регулярном осмотре через определенные интервалы времени, оценке состояния и на основе этого последовательное планирование необходимых работ по техобслуживанию вместе с определением необходимости использования разных вариантов финансирования. Все необходимые для таких работ документы оформляются в соответствии с формами книги обслуживания.

	<b>Мероприятия</b>	<b>Содержание мероприятий</b>	<b>Результат</b>
<b>221</b>	<b>Техобслуживание фундаментов и оснований опор</b>	Как минимум каждые 5 лет проверяются визуально возможности оседания, повреждения от морозов и сырости.	Следуя процедурам заполнения книги обслуживания, составляется акт осмотра, (независимо от того, обнаружилось ли недостатки или нет).
<b>222</b>	<b>Технообслуживание несущих элементов конструкции (несущие стены, перекрытия, лестницы)</b>	Как минимум каждые 5 лет проверяется визуально исправность всех несущих конструкций, возможные оседания, повреждения от сырости,	Составляется план необходимых работ по технообслуживанию или более объемным ремонтным работам, (для комплекса

223	<b>Технообслуживание крыш и карнизных свесов</b>	Проверяется минимально каждые 3 года состояние несущих конструкций крыши. Минимально 4 раза в год (особенно после чрезвычайных погодных условий) проверяется водостойкость кровельных материалов крыши, плотность накладок, состояние слуховых окон (люков на крыше) и соединений; проточность водосточных систем. Проверяется также состояние всех других элементов крыши (дымоходов, наконечников труб; состояние контейнеров вентиляционных систем; дверей, окон, люков; креплений антенн и информационных щитов, и др.).	мероприятий 400) вместе СС сметой и вспомогательными мерами (к примеру, ограничениями на использование помещений, переселением пользователей помещениями и др.). План представляется собственника на согласование и финансирование.
224	<b>Уход за фасадами и их элементами</b>	4 раза в год проверяется состояние фасада, состояние его поверхности, межпанельных стыков, балконов, цоколей и карнизов; защищенность элементов каркаса; повреждения от вандализма.	
225	<b>Уход за окнами</b>	4 раза в год проверяется исправность оконных рам и стекол, запоров, возможность свободного открытия и закрытия окон; состояние уплотнений окон; при необходимости приводятся в порядок, смазывают.	
226	<b>Уход за наружными дверями</b>	4 раза в год проверяется исправность дверей, замков, дверных ручек, петель, затворов и автоматики; состояние стекол, уплотнений, наружного покрытия; при необходимости окна приводятся в порядок и смазываются петли.	

227	Уход за трубами	В зависимости от вида отопительного материала проверяется минимально 2 раза в год; перед зимним отопительным сезоном обязательно проверяется тяга в трубах и чистота дымоходов, (услуга трубочиста). Проверяется состояние опорной конструкции трубы, возможные щели, повреждения от сырости и наличие изоляции, недопустимость нахождения в близости огнеопасных веществ (выполнение противопожарных требований). Техобслуживание труб проводится, как правило, вместе с обслуживанием всех отопительных устройств (236).	Результаты заносятся в книгу обслуживания, в результате возможна дополнительная инструктаж лиц, занимающихся отоплением. При обнаружении огнеопасной ситуации, вводится временный запрет на использование отопительных систем вместе с необходимыми мероприятиями (с одновременным ремонтом отопительных систем и/или перестановкой вещей в помещении) и их организацией.
229	Уход за прочими основными конструкциями здания	В зависимости от особенностей объекта недвижимости необходимо составить для технообслуживания описания уникальных мероприятий и их результатов	

### 230 Техобслуживание конструкций внутренних помещений здания

Для проведения технообслуживания во внутренних помещениях должно быть обеспечено, чтобы работники, осуществляющие работы по благоустройству (уборка внутренних помещений – 330) или владельцы (пользователи) соответствующих помещений оперативно и регулярно информировали персонал, осуществляющий уход, о возможных недостатках. В дополнение к этому во всех помещениях должен проходить контрольный рейд не менее одного раза в год (определено договором на обслуживание), в ходе которого проверяются в каждом помещении все поверхности (поверхностные покрытия) и размещаемые в этих помещениях одиночные элементы техносистем (их нахождение в исправности и безопасность для находящихся в помещении).

	Мероприятия	Содержание мероприятий	Результат
231	Уход за поверхностью стен	Проверяется состояние материалов покрытия стен, при необходимости приводятся в порядок, закрепляются материалы покрытия или перекрашиваются.	Все поверхности/материалы покрытия внутренних помещений должны быть минимально безопасными для пользователей помещений. В книге обслуживания делаются отметки о

232	Уход за покрытиями полов	Проверяется исправность покрытий полов, плотность их закрепления к основанию, при необходимости приводится в порядок, закрепляются отставшие плинтуса и рейки, переходные закрепления, контактные стыки.	результатах осмотров по обслуживанию (оценка состояния и произведенные работы). При выявлении существенных, но не опасных недостатков составляется акт и план работ, которые согласуются при необходимости с собственниками/пользователям и помещений.
233	Уход за перегородками	Проверяется исправность конструкций перегородок и их безопасность (появление щелей и оседаний).	
234	Уход за потолком	Проверяется состояние потолков и элементов потолков (навесные потолки), при необходимости приводятся в порядок и закрепляются элементы.	
235	Уход за проемами	Проверяется безопасность и работоспособность всех внутренних дверей, витрин, покрывающих щитов и панелей.	Все используемы для заполнения стенных отверстий элементы должны соответствовать основным функциям, отмеченным в проектной документации, обеспечивая безопасность пользователям помещений и позволяя использовать их для эвакуации людей (если это предусмотрено планом эвакуации).
236	Уход за печами, каминами, плитами и другими устройствами отопления	Проверяется противопожарная безопасность и исправность устройств отопления; рекомендуется провести вместе с уходом за трубами (227).	Результаты заносятся в книгу обслуживания, как результат возможна дополнительная инструкция лиц, занимающихся отоплением или при обнаружении огнеопасной ситуации, временный запрет на использование отопительных устройств (одновременно ремонт отопительных устройств и/или перестановка вещей в помещении) вместе с необходимыми мероприятиями.
239	Обслуживание прочих элементов, находящихся во внутренних помещениях	В зависимости от особенностей объекта недвижимости необходимо составить для технообслуживания описания уникальных мероприятий и их результатов	

## 240 Техническое обслуживание технических систем окружающей среды

К техническим системам окружающей среды относятся все те системы,

которые создают необходимую среду для целенаправленного использования помещений. Каждую такую техносистему можно обслуживать и держать в исправности отдельно, но подходящая для пользователей помещений среда образуется лишь в результате совместного мероприятия для всех этих систем. Поэтому необходимо “сбалансировать” друг с другом планы (графики работ) технообслуживания отдельных систем.

	Мероприятия	Содержание мероприятий	Результат
241	Уход за отопительной системой	Включает все работы по подготовке отопительной системы к отопительному сезону вместе с испытанием готовности; во время отопительного периода регулярное наблюдение за работой отопительной системы и регулировка минимально 1 раз в неделю, при изменчивой погоде чаще.	В отапливаемых помещениях должна быть установленная температура с возможными нормативными отклонениями, показатели которых ранее оговорены в зависимости от типа здания и целей использования помещений; все мероприятия по технообслуживанию должны быть отмечены в книге по обслуживанию; в отопительный период ежемесячный анализ работы системы. В помещениях, где люди находятся длительное время, температура должна быть не меньше +18°C; в жилых помещениях - в промежутке от 19 до 21°C.
242	Уход за системой водоснабжения (в т.ч. системой холодного и горячего водоснабжения)	Не менее 1 раза в месяц контроль всей системы; проверяются возможные течи, засорения фильтров, образование конденсата на трубах (в системе) и недопустимая нагрузка трубопроводных систем со стороны пользователей или других систем; после перебоев с водоснабжением проверка должна быть чаще.	В здании должна быть обеспечена вода предусмотренного качества для всех подключенных потребителей, давление воды должно быть обеспечено всем включенным в систему потребителям в соответствии с проектными требованиями. Выходной температурой для воды из системы горячего водоснабжения рекомендуется 50-55°C, но не выше +65°C. Все работы должны быть отмечены в книге обслуживания.
243	Уход за оборудованием, связанным с водоснабжением (санитарная техника, бассейны и др.)	Проверять 1 раз в месяц все устройства, подключенные через водозаборные краны к системе водоснабжения, их работоспособность и устранять все течи (необоснованную течь) в течение 1 суток.	Все обслуживаемое оборудование должно быть безопасным для пользователей, не допускаются течи, не должно быть опасности аварии с водой. Все мероприятия должны быть зафиксированы в книге обслуживания. При выявлении необходимости замены какого либо оборудования составляется акт, смета и организуется его замена.

<b>244</b>	<b>Уход за системой канализации</b>	Проверять 1 раз в месяц пропускную способность канализационных труб отвода бытовых и дождевых вод, плотность муфт; при необходимости планируются специальные работы.	Система канализации должна быть в рабочем состоянии и отвечать требованиям проектной документации. Все работы нужно фиксировать в книге обслуживания. В случае необходимости замены частей трубопровода составляется акт, смета и организуется замена.
<b>245</b>	<b>Уход за вентиляционными системами</b>	Проверить 1 раз в месяц рабочее состояние системы, чистоту фильтров, руководствуясь предусмотренными инструкциями.	Вентиляционная система должна отвечать требованиям проектной документации и обеспечивать оптимальную циркуляцию воздуха с минимальными потерями тепла, не должна вредить здоровью людей, не должен образовываться конденсат от пара, не должно быть повреждений от сырости. В жилых помещениях оптимальная влажность 40-60 %.
<b>246</b>	<b>Технообслуживание климатических устройств</b>	Проверить 1 раз в месяц исправность увлажнителей и кондиционера (работоспособность агрегата, работу автоматики и настройку), руководствуясь инструкциями по обслуживанию и предписаниями в книге обслуживания.	Работа климатических устройств должна соответствовать проектной документации. Все работы должны быть зафиксированы в книге обслуживания. При обнаружении необходимости замены частей системы составляется акт, смета и организуется замена.
<b>247</b>	<b>Уход за системой газового снабжения</b>	Проверять 1 раз в 5 лет состояние стационарно установленных труб и 1 раз в год состояние газового оборудования (безопасность).	Газовые трубопроводы и оборудование должны отвечать правилам "Küttegaasi torustike ja seadmete valmistamise ja kasutamise eeskiri" («Правила изготовления и эксплуатации трубопроводов и оборудования для отопительного газа»). Все работы должны быть зафиксированы в книге обслуживания. При выявлении необходимости замены частей системы составляется акт, смета и организуется замена.
<b>248</b>	<b>Уход за системой снабжения газом специального назначения</b>	При обслуживании и оценке результатов следует руководствоваться инструкцией "Meditsiinigaasisüsteemi paigaldamise ja kasutamise juhend" («Инструкция по установлению и эксплуатации медицинского газа»), проектной документацией и инструкциями по обслуживанию установленного оборудования.	
<b>249</b>	<b>Обслуживание прочих техносистем окружающей среды</b>	В зависимости от особенностей объекта недвижимости необходимо составить для технообслуживания описания уникальных мероприятий и их результатов	

## 250 Электроустановки

**Электрооборудование** – это оборудование или электропотребитель, содержащие электрическое или электронное составляющие, и используемое для производства электроэнергии, его преобразования, передачи и потребления.

**Электроустановка** – это действующая совокупность электрооборудования и –проводов, установленных стационарно. За электроустановками должен быть уход и контроль так, чтобы при их использовании в соответствии с предназначением не было опасным для человека, собственности или среды. Электроустановки делят в зависимости от той опасности, которую создает электричество, в установки первого, второго и третьего вида.

**Обращение с электроустановкой** (elektripaigaldise käit) – это работа и деятельность, состоящая из прочих действий, для содержания ее в работе. Действия по обращению включают подключение, управление, контроль и уход; электрические и неэлектрические работы.

**Собственник электроустановки** должен обеспечить, чтобы электроустановки использовались в соответствии с требованиями, приведенными в правовых актах. В том числе он должен:

- 1) обеспечить соответствующую организацию электроустановки,
- 2) назначить для электроустановок первого вида распорядителя установки,
- 3) назначить для электроустановок с начальным напряжением до 1000 вольт, у которых ток на главном предохранителе превышает 100 А и для установок, где начальное напряжение свыше 1000 вольт вне зависимости от величины тока на главном предохранителе, распорядителя установки;
- 4) обеспечить для распорядителя электроустановок возможности для выполнения его обязанностей;
- 5) организовать в установленных случаях технический контроль электроустановки;
- 6) быть с распорядителем электроустановок в соответствующих правовых отношениях в соответствии с требованиями, приведенными в параграфе 18 закона по электробезопасности, исключая случаи, когда распорядителем электроустановок является физическое лицо – собственник этой установки;
- 7) иметь документацию для осуществления строительства и контроля электроустановки;
- 8) сообщать при первой возможности Инспекции технического надзора о происшедшей аварии или несчастном случае при использовании электроустановок;

9) давать должностным лицам и другим уполномоченным должностным лицам Инспекции технического надзора всестороннюю помощь в выяснении причин аварии и связанных с ней несчастном случае, сохраняя до выяснения причин обстановку, существовавшую до аварии и несчастного случая, если это не вызывает дальнейших повреждений.

Работы по уходу могут выполнять или распорядитель электроустановок или, согласованно с ним, лица с соответствующей подготовкой по уходу. При организации и проведении работ по обслуживанию электроустановок необходимо следовать стандарту обращения.

**Организатор обращения** составляет для электроустановок, требующих очередного обслуживания, **план по обслуживанию** и отвечает за его выполнение. Организатор обращения должен быть компетентен для обеспечения требуемого обращения и использования в соответствии с действующими правовыми актами. Для этого у него должна быть специальная подготовка, знания об обращении с электроустановками, ее строительстве и безопасности использования и опыт работы таком объеме, который обеспечивает безопасное использование электроустановок. Соответствие организатора обращения этим требованиям должно быть оценено и подтверждено, что означает, что у него должно быть свидетельство компетентности. Организатор обращения может руководить электрическими работами в той области электроустановок, организатором на которые он назначен.

Организатор обращения должен обеспечить, чтобы электроустановки использовались в соответствии с требованиями, приведенными в правовых актах. Это означает то, что он должен:

- 1) остановить использование электроустановкой, если это не соответствует требованиям, приведенным в правовых актах;
- 2) обеспечить, чтобы для электроустановки, требующей регулярного обслуживания, был бы план по обслуживанию и чтобы его исполнению следовали;
- 3) обеспечить приостановку использования или работы в установке пока не выяснено наличие опасности для людей, собственности или среды, до прекращения опасности или ее устранения;

4) быть доступным для обеспечения безопасности, технического контроля и осуществления мероприятий по государственному надзору.

	Мероприятия	Содержание мероприятий	Результат
251	Работы по обслуживанию	Не менее 1 раза в год проверяется состояние главного и распределительных центров, счетчиков, затягивание выводов, замена неисправных или порченных пробок-автоматов; очистка распределительных центров от пыли. Контроль состояния осветительной арматуры и выключателей; при необходимости их чистка, приведение в порядок и замена непригодных частей.	Обеспечивают бесперебойную работу электроустановок. Заказчику представляется письменный отчет работ по обслуживанию.
252	Обращение с системой охранного освещения	Контроль не менее 1 раза в месяц. Ведут дневник, куда заносят очередные осмотры системы охранного освещения, результаты опробывания, описания неисправностей и изменения в системе. Собственник строения или владелец должен назначить ответственного за ведение и заполнение дневника.	Выполнены требования обращения с охранным освещением
253	Тестирование защитных пробок неисправного тока	Не менее 1 раза в месяц, Об исправности запись фиксируется в дневнике.	Защитными пробками обеспечивают безопасность использования защищенного электрооборудования
254	Электротехнические измерения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Измерение сопротивления изоляции.</li> <li>2. Измерение сопротивления дефектного узла или однофазового тока замыкания.</li> <li>3. Контроль неразрывности (PEN-kaitse- ja potentsiaalühtlustus-juhtide katkematus kontroll).</li> <li>4. Измерение сопротивления заземления (maanduri maandustakistuse mõõtmise).</li> <li>5. Контроль защитных переключателей (rikkevoolukaitseülitite rakendumisvoolu ja rakendumisaja kontroll).</li> </ol>	Устанавливаются параметры использования и безопасности электроустановок. Результаты измерений являются исходным основанием для технического контроля.
255	Технический контроль электроустановок	Процедура, в ходе которой: 1) оценивают визуальный контроль, документацию электроустановок и аккредитованной или на основании закона об измерениях оцененной	Технический контроль осуществлен с соответствующей частотой, требованиями при получении свидетельства

		<p>лаборатории на основании результатов измерений и проб соответствия электроустановки требованиям, установленным в правовых актах;</p> <p>2) подтверждается соответствие электроустановки закону электробезопасности и на его основании требованиям установленных правовых актов.</p>	<p>безопасность электроустановок обеспечена.</p>
--	--	--	--

## 260 Системы автоматики и -коммуникаций здания

	Мероприятия	Содержание и результат мероприятий
261	Обслуживание противопожарной сигнализации	<p>При планировании, осуществлении и оценке результатов технoобслуживания по каждой перечисленных в данной группе системе следует исходить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>из ограничений и требований, вытекающих из существующих правовых актов (законы, постановления) по отношению к данной системе;</li> <li>из параметров, описанных проектировщиком в проектных документах системы, позволяющих оценить их исправность (т.е. нормальную работу);</li> <li>из составленных поставщиком и установщиком инструкций по использованию и обслуживанию оборудования данной системы;</li> <li>из процедурных правил, ограничений и условий, описанных в книге обслуживания здания.</li> </ul>
262	Обслуживание охранной сигнализации и систем наблюдения	
263	Обслуживание телефонной системы	
264	Обслуживание компьютерной сети	
265	Обслуживание системы телеантенн	
266	Обслуживание автоматики технооборудования и - систем	
267	Обслуживание фоносистемы	
269	Обслуживание прочих систем автоматики здания и -коммуникаций	

## 270 Специальные системы и оборудование

	Мероприятия	Содержание мероприятий	Результат
271	Обслуживание лифтов	Технообслуживание лифтов, эскалаторов, и подъемного оборудования необходимо проводить в объеме, способами и с периодичностью, предусмотренными в инструкциях от производителя и/или постановщика оборудования.	Исправные лифты, эскалаторы и подъемное оборудование должны отвечать требованиям безопасности оборудования подъема и давления, правилам безопасности строительства и пользования лифтом, а также в части электрооборудования они должны отвечать требованиям нормативных документов по электрооборудованию. Все работы и результаты должны быть отмечены в книге по обслуживанию. При выявлении необходимости замены частей системы составляется акт, смета и организуется замена.
272	Обслуживание эскалаторов		
273	Обслуживание транспортных средств		
274	Деятельность смотрителя лифта и подъемного механизма	Деятельность должна соответствовать деятельности, приведенной в действующих правовых актах и нормативных документах	В соответствии со сроками и в установленном объеме организованный надзор и внедрение предупредительных мероприятий для обеспечения безопасности
275	Обслуживания системы вытяжки пыли	При планировании, проведении и оценке результатов технообслуживания каждой одиночной системы из перечисленных в данной группе специальных систем следует исходить: <ul style="list-style-type: none"> <li>• из ограничений и требований, вытекающих из существующих в отношении данной системы правовых актов (законы, постановления);</li> <li>• из параметров, описанных проектировщиком в проектных документах системы, на основе которых можно оценить ее исправность (т.е. нормальную работу);</li> <li>• из составленных поставщиком и постановщиком оборудования по использованию и обслуживанию оборудования данной системы;</li> <li>• из процедурных правил, ограничений и условий, описанных в книге обслуживания здания.</li> </ul>	
276	Обслуживание системы удаления отходов		
277			
278			
279	Обслуживание прочих специальных систем		

## 290 Прочие работы, рассматриваемые как техобслуживание

При обеспечении ухода за зданиями в дополнение к технообслуживанию конкретных конструкций и систем необходимо заниматься проблемами, решение которых предполагает планирование специфической деятельности, ее осуществления и сопутствующего надзора исходя из правовых актов и требований, установленных в стандартах.

В каждом сказанном случае нужно учитывать технологию технообслуживания (процедурное описание), безопасность проведения работ, возможности оценки результатов и предъявляемые требования к их документации.

### **300 Работы по благоустройству недвижимости и здания**

Осуществление работ по благоустройству (очистка и уборка) недвижимости и здании/зданиях включает все те виды деятельности, которые связаны с обеспечением определенной чистоты и с устранением грязи и отходов, возникающих на участке земли и в зданиях. Работы по благоустройству имеют следующие цели:

- достичь, в первую очередь, эстетичности (представительности и приятности) приводимых в порядок помещений и площадей для пользователей;
- обеспечить безопасность для пользователей (например, ликвидировать скользкие места из-за льда и мокрых листьев или устранить препятствия из-за выпавшего снега или упавших веток);
- обеспечить гигиеничность недвижимости, устранив вызывающую болезни грязь (профилактика болезней) и ликвидируя возможных разносчиков болезней (уничтожение грызунов и вредных насекомых);
- уравновесить появляющиеся в течении срока жизни техноэкономические процессы: длительное влияние грязи уменьшает срок службы покрытий конструкций (таким образом увеличивается их использование); излишнее использование неоправданных технологий при очистке (мытьё, натирание) уменьшает прочность поверхностей и эстетическую внешность.

В процессе осуществления работ по благоустройству (очистка и уборка) не происходит технообслуживания ни одной конструкции, предмета или поверхности, это означает, что не осуществляется частичной или полной замены, ремонта или улучшения. Основная цель работ по благоустройству состоит в сохранении качества используемых в строениях материалов.

В общем случае конструктивное (техническое) содержание в порядке строений можно измерить, и отсюда определить достаточно

достоверные объемы необходимых работ по технообслуживанию. Сложнее с работами по благоустройству или обеспечению чистоты, т.к. большая часть сопутствующих результатов и/или критериев благоустройства или трудноопределимы или дорогостояще измеримы. Многие местные самоуправления установили на своей административной территории правила по благоустройству, которые описывают ожидаемые и желаемые результаты. Под работами по благоустройству подразумеваются уборка пыли, песка и мусора на участке, в зимнее время уборка снега и льда и устранения скольжения. При таком составе работ основное внимание оказывается в общем случае частоте мероприятий и описанию состава, подразумевая и достижение необходимого результата. Подобные работы осуществляются и внутри помещений, где необходимый результат описывают в общем случае требованиями гигиены к рабочей и жилой среде.

По отношению к работам по благоустройству (очистка, уборка) может стандарт исходить из сходных, в обществе уже акцептированных принципов. Для результата основным критерием оценки остается пригодность проделанных работ для приемщика и связанные с этими работами расходы.

## **Принципы и основные понятия, связанные с работами по благоустройству и их результативностью (на основе INSTA 800)**

### **Основные определения**

<b>загрязнение</b>	устраняемая чистящими средствами и очисткой загрязненность, снижающая ценность использования поверхностей
<b>уровень чистоты</b>	результат измерения уровня чистоты в описании работы или услуги
<b>требуемый уровень чистоты</b>	оговоренный с клиентом уровень чистоты
<b>уровень качества</b>	относительная оценка тому, насколько фактический уровень чистоты приблизился к требуемому уровню

При заключении договоров на основе данного стандарта контроль качества на объекте недвижимости осуществляется как минимум четыре раза в год. Введение такого принципа гарантирует клиенту, что фирма, занимающаяся очисткой сможет постоянно предлагать требуемый уровень качества. В договоре указываются данные производителя контроля качества работ по благоустройству и особые условия (будет-ли контроль качества проводится чаще, чем зафиксированное минимальное требование – не менее 4-х раз в год).

Контроль качества работ по благоустройству проводится в общем случае методом визуального осмотра, т.е. помещения и поверхности осматриваются непосредственно после окончания работ по очистке. В ходе осмотра общая площадь найденных покрытых грязью поверхностей документируется и полученный результат сравнивают с установленным для конкретного помещения требуемым уровнем чистоты. Если в ходе контроля задокументированный уровень загрязненности выше допустимого, результатом осуществленной услуги по благоустройству является «неудовлетворительно».

В договоре по оказанию услуг анализируются все приведенные помещения и поверхности в части «неудовлетворительных» оценок и на основании этого принимается решение – является-ли работа на всем объекте соответствующей или не соответствующей требованиям качества. При отклонении от уровня качества применяются установленные в договоре по оказанию услуг санкции.

Так как обычно невозможно проверить сразу все убираемые и очищаемые помещения и поверхности, можно в договоре на основе описанной методики использовать для обобщения результатов и статистические методы, которые в свою очередь могут быть ограничены выборочным контролем.

При проведении контроля учитывают уровень чистоты поверхностей как комплексный показатель, который учитывает как удобство очистки так и размещение требующих очистки поверхностей в помещении.

С точки зрения удобства очистки поверхности делятся:

Уровень удобства	Сокращение	Краткое описание очищаемой поверхности
------------------	------------	--

<b>очистки поверхности</b>		
Легкодоступные	<b>К</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>свободные, находящиеся вблизи от уборщика поверхности мебели, обстановки, стен и свободно без ограничений доставаемые площади и части пола</li> </ul>
Тяжело-доступные	<b>Р</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>площади, которые открыто не свободны (требуют предварительного освобождения от преград) и не находятся в непосредственной близости от работника ( это значит, что их невозможно чистить без подмоостей или использования специальных средств труда) и поэтому не являются легко очищаемыми (например, площади за радиаторами, за пучками кабелей, за и под конторскими машинами и тд)</li> <li>площади и предметы, за которыми находящиеся площади меньше 20 x 20 см</li> <li>площади и предметы, которые располагаются не удобно для чистки (например, в убираемом помещении находится большое количество мебели)</li> <li>площади, которые нельзя чистить без принятия неудобного положения или приходится подниматься выше уровня пола, или рабочее положение в наклонку, скрючено или согнуто</li> </ul>

При контроле качества очистки допустимость отклонений зависит и от положения очищаемых поверхностей (объектов) и от формы помещений:

<b>Название площади</b>	<b>Описание</b>
<b>Предметы мебели/ обстановки</b> элементы	элементы особой формы – например, стол, стулья, осветительная арматура, шкафы, полки для книг, формы, постаменты, полки-ширмы и их поверхности, подоконники, обстановка в санитарных помещениях и тд.
<b>Стены</b>	свободные поверхности стен, столбы, панели стен, вертикальные поверхности ширм, двери и дверные откосы, выключатели, стеклянные перегородки, окна, прикрепленные к стене кабельные каналы и трубопроводы, вентиляционные отверстия и тд.
<b>Пол</b>	площадь пола, открытые ковры, коврики, пороги, лестницы, решетки,

	трапы, напольные розетки и тд.
<b>Потолок</b>	целиком является тяжелодоступной поверхностью: поверхность потолка, балки и др. Видимые конструкции потолка, трубопроводы, вентиляционные устройства и – отверстия в потолке, осветительная арматура

Для разных помещений или типов помещений может быть целесообразным выбрать разную степень требуемого уровня чистоты, также можно действовать в части различных контролируемых объектов – в зависимости от требований заказчика можно установить разные требования к контролю и частоте его проведения.

### Типы загрязнения

Для выбора уровня чистоты и одинакового понятия контроля достигнутых результатов определяются в начале типы загрязнения, которые группируются в две основные группы:

основные группы	описание
<b>I группа</b>	
мусор и открытая грязь	<ul style="list-style-type: none"> <li>• мусор это вручную собираемая грязь (например, кусочки бумаги, листья растений, спички, окурки)</li> </ul>
пыль	<ul style="list-style-type: none"> <li>• пыль образуют мелкие частички, которые падая на поверхность слоятся и легко прикрепляются к поверхности; пыль от потока воздуха может снова подняться в воздух</li> </ul>
пятна	<ul style="list-style-type: none"> <li>• пятна – это закрепившиеся на поверхности пятна грязи с ограниченной площадью распространения; пятна могут быть растворимыми в воде (следы высохшей жидкости), пятна жира (следы пальцев, пятна жира), пятна, выступающие над поверхностью (жвачка, пятна от смолы), пятна краски (тушь, чернила, пятна от цветных жидкостей)</li> <li>• пятнами не считают присохшую грязь (II группа), повреждения, изношенность или отклонения в результате недобросовестного ухода, например, следы огня, царапины, брызги краски и тд. – в таком случае имеем дело с отклонениями, которые нельзя устранить приемами ухода и очистки</li> </ul>

## II группа

закрепившаяся  
грязь

- закрепившаяся грязь – это сцепившаяся с поверхностью и обширная немного влажная или сухая грязь (например, заслоившаяся или вторгшаяся в поверхность грязь, измазанное средство по уходу или слой воска, котельная накипь и пятна ржавчины; закрепившуюся грязь можно устранить приемами большой чистки
- загрязненностью не считаются отклонения образовавшиеся в результате повреждений, износа или недостаточного ухода (например, запятнанные, пожелтевшие, «носящие следы времени» места и въевшиеся в поверхность царапины)

## Определение степеней чистоты

СТЕПЕНЬ	ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ СТЕПЕНИ ЧИСТОТЫ	Допустимость отклонений для каждой группы объектов с величиной площади от 15 м <sup>2</sup> до 35 м <sup>2</sup>	
		доступные площади	трудно-доступные площади
5	выражает <b>лучшую</b> визуальную степень чистоты помещения, которую выбирают тогда, если клиент требует лучшего результата (например, представительские помещения)	1	2
4	выражает <b>хорошую</b> визуальную степень чистоты помещения, которую выбирают тогда, если у помещения должно быть представительское общее впечатление	3	5
3	выражает в <b>общем чистое</b> впечатление от помещения; это обычное и достаточное состояное для конторских помещений обычного использования	6	8
2	помещение оставляет <b>при быстром осмотре чистое впечатление</b> , при более тщательном осмотре можно заметить отклонения – это ниже средней степени чистоты	8	10
1	Низшую степень чистоты выбирают для помещений, где не устанавливают особых требований к чистоте – это <b>низшая степень допустимой</b> чистоты	12	ограничение отсутствует

## Оценка качества

Для оценки качества чистоты существует два метода: визуальный и объективный.

## Визуальная оценка качества

Визуальную оценку качества осуществляют не менее 4-х раз в год на всех приведенных в договорах услуг площадях. Найденные отклонения суммируются по группам объектов, если число отклонений остается в допустимых границах, помещения успешно прошли контроль и качество работ находится на предусмотренном уровне.

Контроль качества проводят сразу после уборки или после уборки, но не позднее, чем до начала пользования помещениями.

### **Объективные оценки качества**

Организация объективных оценок качества в виде проведения измерений добровольна и условия ее проведения, объем и охват определяют в договоре. Такие измерения качества можно организовать тогда, когда желают дополнить результаты, полученные визуальным осмотром. При объективном измерении используются технические средства измерения, которыми можно определить:

- количество поверхностной пыли;
- надежность наступания на поверхность пола или шероховатость;
- степень блеска поверхностей;
- уровень гигиеничности;
- статическое электричество;
- электропроводность пола.

### **Допустимое число отклонений для различных степеней чистоты**

Мусор/ открытая грязь, пыль и пятна и их допустимое процентуальное наличие в каждой группе объектов. Допустимые пределы установлены так, что в больших помещениях допустимо больше отклонений.

Степень чистоты	БОЛЬШЕЕ ДОПУСТИМОЕ КОЛИЧЕСТВО ОТКЛОНЕНИЙ В ПОМЕЩЕНИЯХ РАЗМЕРОМ				Допустимое процентуальное наличие поверхностного загрязнения в каждой группе объектов, площадь помещений от 0 м <sup>2</sup> до 100 м <sup>2</sup>
	до 15 м <sup>2</sup>	15 – 35 м <sup>2</sup>	35 – 60 м <sup>2</sup>	60 –100 м <sup>2</sup>	
5	К 1 R 1	К 1 R 2	К 2 R 4	К 4 R 6	К 0 % R 0 %
4	К 2 R 3	К 3 R 5	К 5 R 6	К 7 R 8	К 10 % R 10 %
3	К 5 R 6	К 6 R 8	К 9 R 12	К 12 R 18	К 25 % R 25 %
2	К 7 R 8	К 8 R 10	К 13 R 15	К 18 R 20	К 50 % R 50 %
1	К 10 R pp	К 12 R pp	К 18 R pp	К 24 R pp	К 75 % R 75 %

сокращения:

К            легкодоступные поверхности  
R            труднодоступные поверхности  
pp           ограничения отсутствуют

Отклонение для каждой из четырех групп объектов определено как наличие того же типа загрязнения не менее, чем на 0,25 м<sup>2</sup> площади поверхности.

### **310 Уход за внешней территорией объекта недвижимости (уход за участком)**

Уход за участком означает все описанные в договоре и соответствующие по содержанию, объемам периодичности и срокам / к срокам предусмотренные работы на участке и вблизи него исходя из действующих правовых актов.

Если особенности участка земли не предусматривают иное описание работ, уход за участком включает:

- уборку листьев с определенной периодичностью (вместе с их вывозом с обслуживаемой территории или складированием / компостированием в определенном месте);
- устранение с участка засохших растений и упавших веток;
- уборку снега по оговоренным в договоре условиям (срокам) и вывоз снега с территории согласно оговоренным условиям;
- отвод сточных вод и осадков, очистка желобов в таком объеме, с которым не последуют обоснованные требования и санкции;

- устранение скольжения и посыпка песком определенной территории;
- опустошение общественных мусорных ящиков, находящихся на территории уборки, скапливание бытовых отходов в специальных контейнерах.

Если из-за погодных условий работы по благоустройству не дают результата, нужно огородить опасное место (скользкость, опасность скольжения, препятствия) и, по возможности, перестроить движение людей и транспорта.

Если в описаниях работ по уходу за участком не предусмотрено иное, тогда уход включает также все малые строительные формы в районе уборки (мусорные ящики, -урны, минифигуры, указательные знаки, знаки). В зависимости от обстоятельств в описании работ надо определить технологию ухода за территорией – разрешается-ли использование уборочной техники или следует проводить работы вручную.

	<b>Мероприятия</b>	<b>Содержание мероприятий</b>	<b>Результат</b>
<b>311</b>	<b>Благоустройство проезжей части дороги и парковочных площадок</b>	Ежедневно убирают открытый мусор, зимой ото льда и снега вместе с устранением скольжения; в зависимости от погодных условий работы могут быть проведены чаще; генеральные уборки весной после таяния снега.	Оценка результатов осуществляется путем визуального наблюдения; в случае наличия претензий составляется письменный акт и при необходимости добавляется фотография, проведение работ фиксируется в дневнике по обслуживанию.
<b>312</b>	<b>Благоустройство тротуаров и тропинок</b>		
<b>313</b>	<b>Благоустройство лесных парков и скверов</b>		
<b>314</b>	<b>Благоустройство лесных природных районов</b>		
<b>315</b>	<b>Благоустройство водоемов и прибрежной полосы</b>		
<b>319</b>	<b>Прочее благоустройство внешней территории объекта недвижимости</b>	Исходя из особенностей участка и на нем находящихся сооружений договариваются о дополнительных работах по благоустройству и устанавливают их результаты.	

### **320 Очистка внешних контуров и конструкций строения**

При очистке внешних контуров следует учитывать следующие приоритеты:

- при выполнении работ надо обеспечить безопасность работников и третьих лиц (в первую очередь прохожих);
- если для проведения работ необходимо ограничить движение (люди, транспорт), надо получить соответствующие разрешения и согласования, в дополнение к установленному ограждению надо использовать специалистов по безопасности движения;
- так как проведение перечисленных работ предполагает существенную подготовку и применение дополнительных вспомогательных мер, целесообразно вместе с очисткой проводить также работы по техобслуживанию, в первую очередь, необходимый осмотр; для этого рекомендуется проводить инструктаж работников, осуществляющих работы по очистке.

	<b>Мероприятия</b>	<b>Содержание мероприятий</b>	<b>Результат</b>
321	<b>Очистка фасадов зданий, за исключением мытья окон и витрин</b>	Одноразовые работы согласно инструкциям и технологии по уходу, обеспечивая работникам безопасные условия работы.	Ранее оговоренный объем и результат (например, устраняют настенные рисунки, пыль повреждения от погодных условий, от птичьего помета, и др.). Ход работ и результат фиксируются в книге обслуживания вместе с анализом и рекомендациями на следующий раз или для обновления фасадов.
322	<b>Мытье окон и витрин</b>	В зависимости от цели использования здания ежемесячные, еженедельные или сезонные (раз или два раза в год) работы.	Осуществление работ регистрируется в дневнике по обслуживанию; работает система регистрации претензий и/или чрезвычайных потребностей в мытье.
323	<b>Очистка крыш</b>	Содержание работ зависит от времени года: <ul style="list-style-type: none"> <li>• зимой при необходимости очистка от снега и льда;</li> <li>• в другие времена года при необходимости очистка от листьев, веток, хвои и других природных препятствий</li> </ul>	Обеспечивается безопасность пешеходов и уличного транспорта, сохранение кровли, свободный отвод с крыши осадков; убираются все поверхности (фасады и улица), которые пострадали от чистки крыши.
324	<b>Очистка минифигур и элементов фасада здания</b>	Одноразовые работы согласно инструкциям и технологии по уходу, обеспечивая работникам	Ранее оговоренный объем и результат (например, устраняют настенные рисунки, пыль, повреждения от

325	<b>Глубинная мойка лестниц</b>	безопасные условия работы обеспечивая зависимость от окружающих условий разовой работы.	погодных условий, птичий помет и др.). Ход работ и результат фиксируются в книге обслуживания вместе с анализом и рекомендациями на следующий раз или для обновления элементов (восстановление).
329	<b>Чистка прочих внешних поверхностей строений</b>	При необходимости определяются те поверхности здания, очистка которых предусматривает иную технологию или особые меры по организации работ. По этой причине существует необходимость четкого учета расходов.	

### 330 Уборка внутренних помещений

Все находящиеся в здании помещения имеют разную величину и разное назначение, в результате чего можно предположить разное качество работ, но это, в свою очередь, дает возможность производителю работ по благоустройству использовать разные технологии работ по уходу (вместе с используемыми вспомогательными средствами и персоналом). Исходя из целесообразности использования при отделке поверхностей помещений использовались различные материалы и различными являются в этих помещениях временные программы для работ по благоустройству, соответствующе влияя на организационную деятельность производителя работ.

Для каждого пользователя работ важно, чтобы производимые работы по благоустройству были качественными (обеспечивая требуемую чистоту) и чтобы исполнители работ по благоустройству не мешали основной деятельности пользователя помещений.

	<b>Мероприятия</b>	<b>Содержание мероприятий и результат</b>
331	<b>Чистка и уборка помещений основной деятельности</b>	Основой для классификации помещений по назначению является утвержденный план помещений. Для каждого отмеченного в плане и нуждающегося в уборке помещения (за исключением помещений и их комплексов, уборкой которых занимается полностью сам пользователь) должно быть составлено руководство по использованию, следуя которому будет обеспечено осуществление основной деятельности.
332	<b>Чистка и уборка помещений общего пользования</b>	Поверхности и покрытия (полы, стены, потолки, двери-окна-витрины, оборудование, мебель) каждого помещения нуждаются в применении разной технологии чистки (средства для чистки, рабочие средства, средства защиты). Исходя из

333	<b>Чистка и уборка технических помещений</b>	руководства по использованию помещений и технологии очистки-уборки, необходимо уточнить детали организации работ: <ul style="list-style-type: none"> <li>• периодичность и интервалы чистки и уборки;</li> <li>• обязанности и ответственность сторон в связи с обеспечением допуска и проведением работ,</li> <li>• инструкция по использованию дневника для отметок о проведении работ и их результатов;</li> <li>• процедура контроля, оценки, и предъявления претензий.</li> </ul>	
334	<b>Глубинная мойка полов</b>	Деятельность, учитывающая безопасность пользователей и сохранность покрытий полов и учитывающая технологию уборки, которая зависит от интенсивности использования и особенностей помещений а также от погодных условий и в том числе времени года.	Помытые и натертые полы должны быть безопасны для использования и защитить пол (его поверхность) от повреждений, связанных с загрязнением.
335	<b>Натирка полов воском</b>		
339	<b>Прочая уборка внутренних помещений</b>	При необходимости приводятся отдельно те помещения и поверхности (например, мелкая пластика, картины, комнатные цветы, витрины и тд.), уход за которыми требует использования особых технологий очистки или особых методов по организации работ и отсюда необходимость вести более точный учет над расходами (прежде всего в части расхода времени).	

## 340 Обработка отходов

Под обработкой отходов подразумевается сбор (складирование), вывоз, вторичное использование и уничтожение отходов. Отходами являются любые движимые вещи, которые устранены их владельцем из процесса использования и устранение которых владелец намерен делать или обязан делать.

Обработка отходов предполагает, что для недвижимости составляется план по обработке отходов, в соответствии с ним приобретаются и устанавливаются соответствующие накопители или подготавливается накопительная площадка; заключаются договора с соответствующими фирмами по обработке отходов или организуется вывоз отходов в соответствующие места сбора и накопления.

	<b>Мероприятия</b>	<b>Содержание мероприятий</b>	<b>Результат</b>
341	<b>Обработка биоотходов</b>	В организации работ исходят из утвержденных местными самоуправлениями руководств/правил по	Недвижимость соответствует требованиям, одобренным в программах по
342	<b>Обработка картона и бумаги</b>		
343	<b>Обработка отходов из стекла</b>		

344	Обработка отходов из металла	обработке отходов	обработке отходов и у пользователей недвижимости нет оправданных претензий.
345	Обработка отходов из пластмассы		
346	Обработка бытовых отходов		
347	Обработка вредных для окружающей среды отходов		
348	Обработка строительного мусора		
349	Обработка прочих отходов		

### 350 Уничтожение вредителей и грызунов

Грызуны, вредители, бродячие животные и птицы приносят прямую опасность пользователям недвижимости, более широко – всем соседям и окружающей среде. Для защиты от них необходимо составить программу по уничтожению вредителей и грызунов исходя из характера использования недвижимости и учитывая безопасность окружающей среды, который дал бы удовлетворение пользователям недвижимости и здоровый образ жизни и условия труда, а также эстетическую наружность располагаемых на ней строений; при использовании ядов и ловушек необходимо исходить из соответствующих инструкций, учитывая для пользователей участка и строений/помещений безопасность, а также безопасность для окружающей среды.

	Мероприятия	Содержание мероприятий	Результат
351	<b>Уничтожение вредных насекомых</b>	Разработка рационального плана действий, его согласование с заинтересованными участниками; заключение соответствующих договоров; организация проведения работ и организация надзора над эффективностью мероприятий	Удовлетворение пользователей и соседей и отсутствие обоснованных претензий.
352	<b>Уничтожение грызунов</b>		
353	<b>Поимка бродячих собак и кошек, птиц</b>		
359	<b>Прочие работы по уничтожению вредителей</b>		

### **360 Подъем флагов**

Флаг – это предмет с символическим значением с использованием которого связаны конкретные правила. Государственные и народные флаги являются священными и за их осквернение наказание следует по законам. Использование флага Эстонской республики определено «Правилами использования государственного флага». Поднятие флага означает его подъем и опускание во временном режиме, установленном в соответствующем акте, уход за флагом (при необходимости его замена и соответствующие расходы), чистка и доступ в места подъема и наличие технических (вспомогательных) средств для поднятия флага.

	<b>Мероприятия</b>	<b>Содержание мероприятий</b>	<b>Результат</b>
361	<b>Поднятие государственного флага</b>	Поднятие флага по времени, установленном в правовых актах.	Неукоснительное выполнение статуса соответствующего флага и отсутствие исходящих из этого претензий.
362	<b>Поднятие флагов других государств и государственных союзов</b>	При поднятии флагов исходят из действующих законодательств и/или руководств.	
363	<b>Поднятие флагов фирм и организаций</b>	При поднятии флага фирмы исходят из статуса соответствующей организации.	

### **390 Прочие работы по благоустройству**

Для обеспечения благоустройства недвижимости в дополнение к уборке и чистке конкретных помещений и площадей необходимо заниматься такими проблемами, решение которых может предусматривать планирование разовых мероприятий, внедрение запланированного и надзор. В таком случае это не ремонтно-строительные работы (комплексный вид деятельности 400), в зависимости от обстоятельств это разовые работы по благоустройству, которые гарантируют исправность недвижимости и ее отдельных частей действующим требованиям благоустройства.

### **400 Осуществление строительных работ, реконструкции и реновации**

Осуществление строительных работ, реконструкции и реновации на участке связано с такими работами, которые выходят из основных групп

техобслуживания (200) и благоустройства (300) конструкций и систем. Под этими работами подразумеваются:

**(новое) строительство** – пристройки, надстройки к существующим на объекте недвижимости строениям (т.е. расширение) или же возведение совершенно новых строений на свободных участках земли, в результате чего в зданиях изменится строительный объем и/или площади и планировка помещений вместе с изменением цели их использования; в одиночных сооружениях изменяются показатели объема и мощности;

**реконструкция** – частичная замена существующей основной строительной конструкции с целью восстановления свойств использования здания или его отдельных помещений, в т.ч. планировочные решения расположения помещений; строительная кубатура и площади существенно не изменятся, изменится планировка помещений и цель использования помещений;

**реновация** – восстановление первоначального вида конструкций и/или помещений существующего здания вместе с существенной реконструкцией основных конструкций и техносистем; показатели объема и площадей здания не изменяются; здание сохраняет в основном свое назначение;

**снос** – полный или частичный демонтаж существующих конструкций, что приведет к уничтожению целого здания или к частичному изменению проектного решения и цели его назначения (реконструкция).

Все перечисленные виды деятельности характеризует цель, которая принципиально отличается от достигаемой техобслуживанием и благоустройством. Таким образом – работы, которые относятся в эту группу, хотя и направлены на обеспечение ухода за недвижимостью, выполнением этих работ желают еще:

**улучшить/обновить недвижимость** – это комплекс мероприятий для того, чтобы не меняя назначения строения обеспечить его уход вместе с существенным улучшением качества использования;

**изменить недвижимость** – комплекс мероприятий для смены направления использования зданий

Основное отличие работ настоящего комплекса от работ по технообслуживанию заключается в том, что это всегда мероприятия разового характера и внедряемыми мероприятиями проектного характера. Каждый такой проект имеет начало и окончание, и уникальные способы осуществления, т.е. описание работ.

Все вопросы, связанные с организацией данного комплекса работ регулирует в основном закон о строительстве. Исходя из закона о строительстве строительством рассматривается как возведение строений, расширение существующих строений, реконструкцию строений, изменение техносистем строений как и снос строений. Поэтому необходимо при организации всех, под общим названием, строительных и ремонтных работ исходить из принципов и процедур закона о строительстве.

Самая общая последовательность мероприятий по внедрению проекта на строительство, за которой необходимо следить и при описании мероприятий данного комплекса мероприятий, была бы следующей:

- расчет окупаемости и исследование осуществимости (технико-экономическое обоснование);
- проектирование/планирование осуществляемых работ;
- организация подряда строительных работ;
- производство строительных работ и надзор (собственника);
- приемка выполненных строительных работ и оформление в пользование;
- организация использования созданных строительством новых конструкций, площадей и помещений.

При классификации данных комплексных мероприятий и учете расходов, сопутствующих мероприятиям, нужно исходить из действующей инструкции по классификации строительных расходов.

	<b>Мероприятия</b>	<b>Содержание мероприятий</b>	<b>Результат</b>
<b>410</b>	<b>Участок</b>	Мероприятия, связанные с приобретением необходимого участка, для реализации проекта.	Для использования участка в установленном порядке оформлены документы, подтверждающие право собственности и пользования.
<b>420</b>	<b>Подготовка земельного участка и его занятием</b>	Все мероприятия по подготовке к застройке.	Участок (часть участка) освобожден от всех физических и юридических препятствий для начала запланированного проекта
<b>430</b>	<b>Строительные работы и конструкции здания</b>	Мероприятия, необходимые для строительства без в группу 440 входящих техносистем; мероприятия по установке стационарной обстановки здания; при перестройке и обновлении мероприятия, связанные с частичным сносом, подпиранием и демонтажем. В данную группу относятся мероприятия по общей организации строительных работ на объекте.	Законченные строительные работы, предусмотренные проектом, в предусмотренном объеме и соответствующем качестве.
<b>440</b>	<b>Технооборудование здания</b>	Все встроенное в здание и с ним соединенное и жестко связанное технооборудование или мероприятия, связанные с установкой этих частей вместе со стоимостью устанавливаемого оборудования; к одиночному оборудованию относятся необходимые опоры, закладные детали, арматура, изоляция, обшивка, отделка; а также работы по установке измерительного, управляющего и регулирующего оборудования.	Законченные установочные работы оборудования, предусмотренные проектом, в предусмотренном объеме и соответствующем качестве.
<b>450</b>	<b>Надземные сооружения</b>	Все мероприятия, необходимые для создания благоустройства, площадей движения, конструкций и техносооружений (если они не относятся в группу мероприятий 420).	В проекте установленным объемом и качеством законченные строительно-монтажные работы.
<b>460</b>	<b>Обстановка и художественные работы</b>	Мероприятия для использования строений или художественного оформления (в т.ч.и для установки рекламы) или без особых мероприятий устанавливаемые предметы.	В проекте установленным объемом и качеством законченные строительно-монтажные работы
<b>470</b>	<b>Побочные расходы</b>	Все расходы, связанные с организацией мероприятий, входящих в комплексную группу мероприятий, кроме деятельности управляющего, которую описывает комплексная группа 100 данного стандарта.	Все организационные мероприятия, сопутствующие внедрению проекта, связанные со строительными работами (руководство проектом, надзор собственника, экспертизы, измерения, консультации), выполняемые исходя из

			законов и договорных обязанностей.
490	Прочие мероприятия, связанные с обновлением и изменением участка	Мероприятия, которые обоснованно нельзя классифицировать в группы 410-470.	

В настоящем стандарте не приведена классификация мероприятий и расходов для третьего уровня комплексных мероприятий группы 400 – всю необходимую информацию можно получить из действующей инструкции по классификации строительных расходов и основанных на ней методических руководящих материалах.

Если при развитии участков и недвижимости, в т.ч. при возведении или реконструкции строений изначально были использованы классификаторы строительных расходов других стран, их можно обоснованно использовать как альтернативные классификаторы для настоящего комплекса мероприятий. Такое приспособление предполагает необходимость основательного знания этих классификаторов, в таком случае целесообразно проконсультироваться у компетентного специалиста в данной области.

## **500 Обязанности владельца**

Обязанности владельца это связанные с недвижимой собственностью финансовые обязанности (ими являются группы 510-540). К обязанностям владельца относятся также разовые расходы на такие услуги, которые владелец должен оплачивать исходя из целей использования своей недвижимости (группа 550 – в данную группу относятся платежи за присоединение, которые связаны не с объемом потребления, а с собственностью). Владелец должен мочь обеспечить возможно более доходное хозяйствование своей собственностью. Поэтому быть собственником не означает поиска возможности компенсации всех сопутствующих расходов, но и получение доходов от недвижимости. Для этого собственник в дополнение к доходу от наемной платы собирать целевые платежи для того, чтобы финансировать улучшение участка в будущем.

В перечисленном комплексе мероприятий (несение обязанностей – тоже деятельность) в части описанных обязанностей критерием

результативности является срочность (т.е. несение/оплата обязанностей в предусмотренные правовыми актами или договорами сроки). Все санкции, связанные с невыполнением обязанностей собственника, описывают в группе 560.

Хотя собственник недвижимости может делегировать большинство связанных с собственностью обязанностей по уходу соответствующим специалистам (управляющие, работники обслуживания недвижимости), собственнику остается обязанность делать стратегические (с длительными последствиями) решения по поводу своей недвижимости. Такие принципиального характера решения, для принятия которых можно использовать помощь специалистов (советники, консультанты), но принятие которых и следующая с этим ответственность остается на собственнике, сгруппированы в группы обязанностей – 570 (создание управленческих моделей) и 580 (изменение собственности). Для всех приведенных решений критерием оценки их результативности является законность (соответствие действующим правовым актам), в то же время предложенная классификация позволяет вывести и «цену» принятых решений – оценить расходы, связанные с принятием решения.

	<b>Обязанность</b>	<b>Виды обязанностей</b>	
<b>510</b>	<b>Налоги, пошлины, оплаты</b>	<b>511</b>	Земельный налог
		<b>512</b>	Налог на недвижимость
		<b>513</b>	Госпошлина
		<b>514</b>	Местные налоги (в т.ч. налог на рекламу)
		<b>519</b>	Другие налоги, пошлины, оплаты
<b>520</b>	<b>Обязанности, связанные с собственностью</b>	<b>521</b>	Нотариальные расходы
		<b>522</b>	Расходы на землеустройство
		<b>523</b>	Оплата оценки
		<b>524</b>	Оплата услуг маклера
		<b>525</b>	Оплата права на застройку
		<b>526</b>	Сервитуты
		<b>529</b>	Прочие обязанности, связанные с собственностью
<b>530</b>	<b>Решения и обязанности связанные с финансированием</b>	<b>531</b>	Банковские проценты
		<b>532</b>	Оплата переводов
		<b>533</b>	Обслуживание банковского счета
		<b>534</b>	Наемная плата
		<b>535</b>	Целевые платежи
		<b>539</b>	Прочие обязанности, связанные с финансированием

<b>540</b>	<b>Страховые расходы</b>	<b>541</b> <b>542</b> <b>543</b> <b>544</b> <b>545</b> <b>549</b>	Страхование недвижимости Страхование обязанностей CAR (полное страхование риска строительного подрядчика) Страхование имущества Страхование жизни работников Прочее страхование
<b>550</b>	<b>Расходы на подключения (разовые) и членские взносы (регулярные)</b>	<b>551</b> <b>552</b> <b>553</b> <b>554</b> <b>555</b> <b>559</b>	Электроэнергия Прочие виды энергии Вода и канализация Системы связи и -коммуникаций Членство в организациях Прочие членские взносы и оплата за подключения
<b>560</b>	<b>Санкции</b>	<b>561</b> <b>562</b> <b>563</b> <b>569</b>	Штрафы Пени Возмещение ущерба Прочие санкции
<b>570</b>	<b>Решения, связанные с созданием модели управления объектом недвижимости</b>	<b>571</b> <b>572</b> <b>573</b> <b>574</b> <b>579</b>	Создание квартирного товарищества Создание домового товарищества Назначение/выборы управляющего Выборы управляющего Прочая деятельность, связанная с созданием модели управления
<b>580</b>	<b>Решения, связанные с изменением права собственности</b>	<b>581</b> <b>582</b> <b>583</b> <b>584</b> <b>589</b>	Приватизация земли Передел собственности Отчуждение собственности Обременение недвижимости Прочая деятельность, связанная с изменением собственности
<b>590</b>	<b>Прочие обязанности и решения, исходящие из собственности и ее владения</b>		Дополнительные обязанности собственника, исходящие из особенностей недвижимой собственности

## **600 Обеспечение энергией, водой и коммуникационными услугами**

Обеспечение энергией, водой и коммуникационными услугами – это оказание и покупка комплекса услуг пользователями недвижимостью (в прямо измеряемых количествах, или в количествах, измеряемых на основе оговоренной методики определения), которые создают для пользователей здания необходимые удобства, обеспечивающие в т.ч. соблюдение элементарных норм гигиены и безопасности. Сопутствующие данным услугам и делимые между пользователями на основе договоренных принципов расходы рассматриваются как «потребительские расходы», характеризуя лучше всего деятельность пользователей недвижимости и их привычки потребления.

Все потребляемые зданием и его пользователями услуги разделены в следующие группы:

- 610 электроэнергия
- 620 тепловая энергия
- 630 вода и канализация
- 640 коммуникации

Особенности рассматриваемого комплекса работ в данном стандарте в сравнении с ранее описанными заключается в том, что в общем случае через общие сети инфраструктуры описываются услуги, закупаемые для участка. Особые случаи проистекают из особенностей размещения участков, так как часть или большинство данных услуг обеспечивают через местные или индивидуальные источники.

При использовании общих сетей основанием для осуществления услуг являются заключенные соответствующие договора, в которых определены как обязанности сторон, так и критерии оценки качества предлагаемых услуг. Основой определения стоимости осуществляемых услуг по таким договорам в общем случае являются государственно утвержденные или утвержденные или одобренные местными самоуправлениями цены или тарифы, в связи с чем у сторон услуг, причем у получателя услуг отсутствует возможность изменить основные условия типового договора. В отношении данных услуг основная обязанность получателя услуг состоит в том, чтобы осуществлять надзор как над оказываемыми услуги, так и над качеством оказываемых услуг.

## 610 Электроэнергия

	Услуга	Описание услуги
611	Общий расход электроэнергии на участке	Расход и стоимость электроэнергии на уход за участком в целом, который не связан с деятельностью какого либо конкретного пользователя и делится между всеми пользователями на основе оговоренной методики.
612	Расход электроэнергии на спецустройства	Электроэнергия, потребляемая оборудованием и устройствами общего пользования (лифты, оборудование искусственного климата, и др.), находящимися в здании. Если учет расхода по этим потребителям отдельно не ведется, то этот расход определен в группе 611. Отдельный учет электроэнергии нужен в первую очередь для оценки эффективности упомянутого оборудования.
613	Посреднический расход потребителей электроэнергии	Посреднический расход электроэнергии для находящихся в здании конечных потребителей. Как правило, основой учета являются показания

		индивидуальных счетчиков; основой могут быть и другие методики, зависящие от особенностей участка.
619	Расход электроэнергии, связанный с прочим потреблением	В зависимости от особенностей участка можно определить различные группы потребителей и в их части могут быть заключены различные договора на оказание услуг вместе с соответствующими обязанностями сторон.

## 620 Тепловая энергия

	Услуга	Описание содержания
621	Расход на центральное отопление	Включает расход на покупку теплоэнергии на центральное отопление. Здесь не учтен расход на уход за системой центрального отопления (предполагается, что эти расходы не включены в тарифы на отопление).
622	Расход котельной, работающей на каменном угле	Включает расходы на закупку угля для автономной котельной (купля, транспортировка, складирование), расположенной на участке, и затраты на работу истопника; не включает расходы на уход за отопительной системой.
623	Расход котельной, работающей на природном газе	Включает расходы на закупку природного газа для автономной котельной, расположенной на участке, и расход на отопление; не включает расходы на уход за отопительной системой.
624	Расход на отопление дровами и другими видами твердого топлива	Включает расходы на закупку дров, торфа, брикета и других видов твердого топлива (покупка, транспортировка, складирование) для отопления печами и другими устройствами отопления, расположенными на участке, затраты на работу истопника; не включает расходы на уход за отопительной системой.
625	Расход теплоэнергии для обеспечения горячей водой	Включает расход теплоэнергии для обеспечения горячей водой (если этот расход измеряем и сопутствующие расходы определяемы).
629	Расход для отопления на другие виды энергоносителей	Исходя из особенностей участка можно определить различные группы видов энергии и в части их использования могут быть заключены различные договора оказания услуг вместе с соответствующими обязанностями для сторон

## 630 Вода и канализация

	Услуга	Описание содержания
631	Общий расход воды на участке	Расход воды на уход за участком в целом (поливка, мойка помещений общего пользования, фонтаны, расход в туалетах), который делится между всеми пользователями на основе оговоренной методики.
632	Потребляемый расход воды специальным оборудованием	Расход воды на оборудование специального назначения на участке/в здании (напр. бассейны). Если не ведется отдельный учет расхода по такому

		оборудованию в отдельности, то соответствующий расход ведется в группе 631. Раздельный учет расхода важен, в первую очередь, для оценки эффективной работы такого оборудования.
633	Посредничество потребителям расхода холодной водой	Расход на покупку холодной воды для всех пользователей воды в здании (на основе счетчиков или другой методики).
634	Посредничество потребителям расхода горячей водой	Расход на покупку горячей воды для всех пользователей воды в здании (на основе счетчиков или другой методики).
635	Центральная канализация	Оплата за пользование центральной канализацией.
636	Местная канализация	Расходы на местную канализацию (опорожнение коллекторных колодцев).
639	Прочий расход на воду и канализацию	Исходя из особенностей участка можно определить различные группы видов энергии и в части их использования могут быть заключены различные договора оказания услуг вместе с соответствующими обязанностями для сторон

## 640 Коммуникации

	Услуга	Описание содержания
641	Сети передачи информации (компьютерная связь)	В зависимости от особенности здания может возникнуть ситуация, когда цена соответствующей услуги образуется на базе нескольких составляющих – цена закупки услуги для целого здания и цена, возникающая от использования внутренней распределительной системы внутри здания. Поэтому следует в таких ситуациях анализировать положение и сравнивать все мероприятия для достижения результата (качественная услуга).
642	Кабельное ТВ	
643	Телефон	
649	Прочие расходы на коммуникации	

## 700 Вспомогательные услуги

Вспомогательные услуги в настоящее время - это комплекс услуг, который быстро развивается, особенно в последнее время, в наличии которых многие собственники комплексной недвижимости могут нуждаться в связи с тем, чтобы повысить привлекательность недвижимости для пользователей. Это услуги, которые непосредственно не связаны с понятием “уход за недвижимостью”, но связаны с задачей управления – экономически сохранить недвижимость. Для пользователей недвижимости обоснованно необходимые и качественно выполнимые вспомогательные услуги меняют недвижимость на привлекательную и обеспечивают собственнику постоянную клиентуру.

Управляющий должен обеспечить для участка и его пользователей наличие необходимых вспомогательных услуг (согласованно со всеми заинтересованными сторонами, учитывая при этом влияние этих услуг как на недвижимость, так и на цельную организацию ухода и интересы большинства пользователей).

	<b>Группы мероприятий</b>	<b>Общее описание мероприятий</b>
<b>710</b>	<b>Услуги по охране</b>	Все виды услуг охранных фирм, которые осуществляют предприятия, организующие охрану участков, за исключением работ по технообслуживанию, ремонту и развитию охранных систем.
	<b>711</b>	Экипированная стража
	<b>712</b>	Экипированная охрана
	<b>713</b>	Вооруженная охрана
	<b>714</b>	Техническая стража
<b>720</b>	<b>Парковка транспортных средств</b>	Расходы на организацию парковки всех средств передвижения на объекте (автомобили, велосипеды, средства водного транспорта, авиатранспорт), за исключением охраны технообслуживания и благоустройства смежных территорий
	<b>721</b>	Планирование осуществления разметки
	<b>722</b>	Организация парковки
	<b>723</b>	Организация сбора платы за парковку
<b>730</b>	<b>Офисные услуги</b>	Размножение документов, услуги курьера внутри здания и другое делопроизводство.
	<b>731</b>	Организация почты и курьерской службы
	<b>732</b>	Размножение и звуковая- и видеозапись
<b>740</b>	<b>Услуги, связанные с использованием помещений</b>	Переезд, мелкие услуги (развешивание занавесок, картин и др., ремонт мебели), внутренняя обстановка (в т.ч. вывески, указатели).
	<b>741</b>	Услуги по переезду
	<b>742</b>	Ремонт мебели и другой внутренней обстановки
	<b>743</b>	Организация вывесок и рекламы на здании
	<b>744</b>	Мелкий ремонт в помещениях по необходимости пользователя
<b>750</b>	<b>Организация питания</b>	Организация всех типов питания для пользователей участка
	<b>751</b>	Создание стационарного места питания
	<b>752</b>	<i>catering</i> -услуга
	<b>753</b>	Содержание в рабочем порядке автоматов питания и напитков
<b>760</b>	<b>Аварийно-диспетчерская служба</b>	Наличие центральной службы для разрешения появляющихся проблем у потребителей (контора проблем – helpdesk) и для устранения аварий и неисправностей в здании.

	<b>761</b>	<b>Диспетчерская служба</b>	Круглосуточный прием и регистрация сообщений, занесение нужных отметок в книгу обслуживания.
	<b>762</b>	<b>Передача сообщений</b>	Вызов мастера по обслуживанию вместе с составлением наряда.
	<b>763</b>	<b>Локализация аварии</b>	Выявление причины аварии и приостановление причинения ущерба менее чем за 2 часа.
	<b>764</b>	<b>-то же -</b>	Выявление причины аварии и приостановление причинения ущерба менее чем за 2 часа.
	<b>765</b>	<b>Восстановление прежней ситуации</b>	Организация необходимых работ по восстановлению и ремонту в течение 24 часов до полного восстановления свойств по использованию.
	<b>766</b>	<b>-то же -</b>	Организация необходимых работ по восстановлению и ремонту в течение 24 часов до полного восстановления свойств по использованию.
	<b>767</b>	<b>Документирование</b>	Анализ и отчет причин аварий и смета расходов.
	<b>768</b>		
	<b>769</b>	<b>Прочие услуги аварийно-диспетчерской службы</b>	Мероприятия и их содержание описываются исходя из потребностей объекта недвижимости и его пользователей.
<b>790</b>	<b>Прочие вспомогательные услуги</b>		

## **Источники покрытия расходов на уход за недвижимостью**

Стандарт по уходу описывает необходимые мероприятия по уходу за недвижимостью и их структуру. Как правило, лицо, заинтересованное в уходе (сам владелец или уполномоченный им управляющий) должно наряду с планированием расходов на уход найти также источники доходов для покрытия этих расходов. Успех ухода обеспечен при наличии разумных источников дохода для осуществления работ по уходу. Для этого рекомендуем для практического использования в дополнение к официальному классификатору стандарта ухода за недвижимостью классификацию источников доходов под кодом 800 в структуре стандарта по уходу для описания различных доходов.

## **800 Источники доходов по уходу за недвижимостью**

<b>810</b>		<b>Взносы (взносы в уставной капитал)</b>
	<b>811</b>	Паевые взносы квартирного товарищества
	<b>812</b>	Паевые взносы жилищного товарищества
	<b>813</b>	Взносы в капитал предпринимательской структуры (в т.ч. в акционерный капитал)
	<b>819</b>	Прочие взносы в уставной капитал
<b>820</b>		<b>Целевые оплаты (покрытие хозяйственных расходов)</b>
	<b>821</b>	Управленческие услуги (комплекс 100)

	<b>822</b>	Техобслуживание (комплекс 200)
	<b>823</b>	Работы по благоустройству (комплекс 300)
	<b>824</b>	Ремонтные работы (комплекс 400)
	<b>825</b>	Обязанности владельца (комплекс 500)
	<b>826</b>	Потребительские услуги (комплекс 600)
	<b>827</b>	Вспомогательные услуги (комплекс 700)
	<b>829</b>	Прочие услуги
<b>830</b>		<b>Пособия местного самоуправления</b>
<b>840</b>		<b>Пожертвования, гранты</b>
<b>850</b>		<b>Резервный фонд</b>
	<b>851</b>	Ремонтный фонд
	<b>852</b>	Амортизационный фонд
	<b>853</b>	Предоплаты (остаток предыдущего периода)
<b>860</b>		<b>Кредиты (в т.ч. предоплаты)</b>
<b>870</b>		<b>Доход от найма</b>
	<b>871</b>	От пользования жилых помещений
	<b>872</b>	От пользования нежилых помещений
	<b>873</b>	От пользования помещений обслуживания
	<b>874</b>	От пользования вспомогательных помещений
	<b>875</b>	От использования других сооружений
	<b>876</b>	От использования участка земли
	<b>877</b>	От использования участка и конструкций строений
<b>890</b>		<b>Прочие источники</b>