**Приложение №5**

**к Договору возмездного оказания услуг**

**№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2018**

**Стандарт «Оказание услуг ресепшн»**

Оказание услуг Ресепшн осуществляется в целях решения следующих функциональных задач:

1. Прием, передача и перераспределение заявок на выдачу гостевых пропусков для допуска на территорию Инновационного центра «Сколково» (далее по тексту – Центра), встреча, прием и регистрация посетителей на Объекте;
2. Учет выдачи постоянных пропусков;
3. Прием корреспонденции (координация работы курьеров и курьерских служб пользователей Объекта, распределение и передача пользователям Объекта адресованной им входящей корреспонденции);
4. Бронирование и учет использования переговорных комнат в Объекте;
5. Прием и распределение входящих телефонных звонков, информационно-справочное обеспечение;
6. Ведение телефонного справочника пользователей Объекта и базы Авторизированных представителей;
7. Организация взаимодействия с транспортной компанией, осуществляющей транспортное обслуживание на территории Центра (подъезд корпоративного транспорта по требованию пользователей и посетителей Объекта);
8. Ведение регулярной отчетности в рамках выполняемых обязанностей по оказанию услуг ресепшн;
9. Регистрация, хранение и возврат найденных на территории Центра вещей.

Требования к организации рабочего процесса, в рамках оказания услуг ресепшн изложены в Приложении №2 к настоящему Стандарту.

Контроль за соблюдением требований стандарта осуществляется в соответствии с условиями заключенных договоров на оказание услуг ресепшн.

**Порядок работы с заявками на выдачу гостевых пропусков, встречи, приема и регистрации посетителей**

В соответствии с организованным на территории Центра контрольно-пропускным режимом проход на Объект посетителей, не имеющих постоянного пропуска, осуществляется по гостевым пропускам.

Гостевой пропуск представляет собой пластиковую электронную PROX-карточку. Гостевой пропуск программируется в электронной системе контроля и управления доступом (СКУД) и используется для прохода посетителей на Объекты. Каждый пропуск имеет свой индивидуальный номер и регистрируется Секретарем в электронной базе «Учета регистрации посетителей».

Гостевые пропуска имеют срок действия один рабочий день. После посещения Объекта посетитель сдаёт пропуск секретарям Ресепшн.

Гостевые пропуска выдаются секретарями на ресепшн на основании заявок от работников Фонда «Сколково», ДО или Авторизированных представителей других компаний, согласованных с Департаментом Безопасности.

Заявка на допуск посетителей, направляется заявителем на электронный адрес ресепшн или в системе СКАТ не позднее, чем за один час до прибытия посетителя.

При поступлении на электронную почту ресепшн заявки на допуск посетителя в формате согласно Приложению 1, Секретарь:

а) удостоверяется, что данная заявка поступила от уполномоченного лица (работника

Общества, Фонда «Сколково», ДО или Авторизированного представителя);

б) проверяет полноту и правильность оформления заявки, в том числе соответствие заявки

установленной форме, приведенной в Приложении 1 к настоящему Стандарту;

Если заявка заполнена правильно, Секретарь направляет ее на согласование дежурному ОСЦ в системе СКАТ. Время с момента поступления заявки от заявителя до отправки дежурному ОСЦ не должно превышать 15 (Пятнадцать) минут.

В случае, если заявка составлена некорректно или поступила не от уполномоченного лица, Секретарь уведомляет отправителя об отклонении заявки путем направления по электронной почте сообщения с обязательным указанием причины и подробными разъяснениями причины отклонения. В случае если заявка составлена не по установленной форме, Секретарь направляет заявителю утвержденную форму заявки и просит заполнить заявку в соответствии с установленной формой или в системе СКАТ.

После получения от дежурного СЦ подтверждения о согласовании / несогласовании заявки Секретарь информирует заявителя путем направления сообщения по электронной почте о соответствующем статусе заявки.

При оформлении гостевого пропуска на посетителя Секретарь проверяет наличие согласованной заявки. При наличии заявки Секретарь сверяет данные, указанные в заявке, с данными в документе, удостоверяющем личность посетителя. В случае совпадения данных Секретарь регистрирует посетителя в электронной базе «Учета регистрации посетителей», где указываются данные посетителя (ФИО), к кому, в какую организацию и в какое помещение (номер офиса) на территории Объекта он направляется, и выдает посетителю гостевой пропуск.

В случае если посетитель прибыл на Объект, но на него не была заранее направлена заявка, Секретарь предлагает посетителю связаться с пригласившим его лицом, или самостоятельно информирует о прибывшем посетителе пригласившее лицо или его ассистента (в соответствии со списком) по телефону. В случае подтверждения пригласившим лицом или его ассистентом визита данного посетителя, Секретарь регистрирует данного посетителя в электронной базе «Учета регистрации посетителей», с указанием данных постоянного пропуска пригласившего лица и выдает ему гостевой пропуск. При этом, пригласившее лицо или его ассистент должно встретить посетителя у стойки ресепшн и проводить до указанного в заявке (или подтвержденного по телефону) номера офиса, помещения. Секретарь должен проверить пропуск и убедиться, что приглашающее лицо является работником Фонда, ДО или арендатора здания. Секретарь информирует пригласившее лицо или его ассистента о необходимости подать заявку на посетителя по установленной форме.

В случае отсутствия у посетителя паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, Секретарь информирует об этом сотрудника охраны, находящегося на Объекте. Дальнейшее взаимодействие с Посетителем осуществляет сотрудник охраны на Объекте. Информация по данному случаю (со всеми деталями) вносится в ежедневный отчет Секретаря.

**Порядок учёта выдачи постоянных пропусков**

Изготовление постоянных пропусков осуществляется ДБ работникам Общества, Фонда «Сколково», ДО и арендаторов и иных пользователей Объекта на основании поступивших заявок на выдачу постоянных пропусков. Выдача постоянных пропусков работникам Общества, Фонда «Сколково», ДО и арендаторов и иных пользователей Объекта осуществляется Секретарем.

При поступлении от ДБ постоянных пропусков на ресепшн, Секретарь фиксирует дату и время приема пропусков в «Журнале выдачи постоянных пропусков».

При поступлении постоянного пропуска на ресепшн, Секретарь информирует лицо, которому выдается пропуск (далее - владелец пропуска) о возможности получить пропуска на стойке ресепшн Объекта.

Секретарь осуществляет выдачу постоянного пропуска владельцу пропуска лично. При выдаче пропуска Секретарь сверяет данные, указанные в пропуске, с данными в документе, удостоверяющем личность владельца пропуска. В случае совпадения пропуск выдается владельцу пропуска под роспись в «Журнале выдачи постоянных пропусков».

**Порядок приёма и распределения корреспонденции**

При поступлении входящей корреспонденции / обращении курьера на ресепшн Объекта Секретарь выясняет, в какую организацию и кому адресована корреспонденция, удостоверяется в том, что получатель корреспонденции является арендатором или иным пользователем Объекта. В ином случае оказывает содействие курьеру/экспедитору по переадресации его на нужный Объект по фактическому нахождению получателя.

В случае если корреспонденция адресована в Фонд «Сколково», Секретарь уведомляет о поступившей корреспонденции представителя УДО Фонда «Сколково». По согласованию с представителем УДО Секретарь принимает корреспонденцию с отметкой в «Журнале учета приема поступившей корреспонденции» или предлагает курьеру оставить корреспонденцию в соответствующем почтовом ящике, расположенном на первом этаже Объекта

В случае если корреспонденция адресована в ДО, Секретарь уведомляет о поступившей корреспонденции уполномоченного представителя ДО на Объекте. По согласованию с уполномоченным представителем ДО на Объекте принимает корреспонденцию с отметкой в «Журнале учета приема поступившей корреспонденции» или предлагает курьеру оставить корреспонденцию в соответствующем почтовом ящике, расположенном на первом этаже Объекта.

Вся полученная корреспонденция, адресованная в Фонд «Сколково» и ДО передается уполномоченным представителям Фонд «Сколково» и ДО в согласованное время, с отметкой в «Журнале учета приема поступившей корреспонденции» ФИО получившего и времени передачи.

В случае если курьеру необходимо передать документы лично в руки конкретному работнику Фонда «Сколково» или ДО Секретарь связывается с сотрудником (если корреспонденция адресована руководителю подразделения или руководителю соответствующего юридического лица - с его ассистентом или помощником) по телефону или по электронной почте, и в корректной форме сообщает о прибытии курьера и поступлении документации, которая должна быть вручена лично. Секретарь уточняет у принимающего лица возможность получения корреспонденции лично, при отсутствии такой возможности Секретарь уточняет о возможности получения документации Секретарем, либо о переносе времени получения корреспонденции. Если принимающий работник просит доставить корреспонденцию непосредственно в конкретный офис в Объекте, то он на курьера оформляет заявку, как на посетителя. - Секретарь сообщает курьеру согласованное адресатом время передачи корреспонденции и место нахождения (офис) адресата, выдает курьеру в соответствии с заявкой гостевой пропуск, с регистрацией в электронной базе «Учета регистрации посетителей» и отметкой данных курьера (ФИО), а также адресата, к которому он направляется.

После 18:00 и до 20:00 корреспонденция, адресованная в Фонд «Сколково» или ДО, принимается Секретарем. О поступившей в указанное время корреспонденции Секретарь информирует уполномоченного представителя Фонда «Сколково» или ДО по электронной почте в день поступления корреспонденции. Передача поступившей после 18:00 корреспонденции осуществляется Секретарем уполномоченному представителю на следующий рабочий день с отметкой в «Журнале учета приема поступившей корреспонденции».

В случае если корреспонденция адресована арендатору Объекта, Секретарь предлагает курьеру связаться с адресатом по имеющемуся контактному телефону, в случае необходимости оказывает содействие и связывается с представителем арендатора по имеющимся контактным телефонам или по электронной почте, и сообщает о приезде курьера. По согласованию с Авторизированным представителем Секретарь принимает корреспонденцию с подробной отметкой в Журнале учета приема поступающей корреспонденции или предлагает курьеру оставить корреспонденцию в соответствующем почтовом ящике, расположенном на первом этаже Объекта. По факту обращения арендатора Секретарь передает ему поступившую корреспонденцию с отметкой в «Журнале учета приема поступившей корреспонденции».

В случае невозможности связаться с адресатом, Секретарь принимает корреспонденцию у курьера с отметкой в «Журнале учета приема поступившей корреспонденции или предлагает курьеру оставить корреспонденцию в соответствующем почтовом ящике, расположенном на первом этаже Объекта. О полученной корреспонденции Секретарь информирует арендатора Объекта всеми возможными способами (по электронной почте, телефону).

В случае если арендатор, на чье имя поступила корреспонденция, не обращается на ресепшн за поступившей корреспонденцией и с ним не удается связаться ни одним из имеющихся способов, Секретарь информирует о данной ситуации Главного специалиста дирекции по эксплуатации и обслуживанию объектов недвижимости.

До момента передачи адресату корреспонденция хранится в запираемом шкафу/тумбе, в месте недоступном для третьих лиц.

**Порядок бронирования переговорных комнат**

При поступлении обращения от представителей Общества, Фонда «Сколково», ДО, арендатора или иного пользователя Объекта о необходимости бронирования помещений для переговоров посредством электронного сообщения, телефонного звонка или личного обращения, Секретарь уточняет у заявителя полную информацию: дату, время проведения мероприятия, длительность, количество гостей, предпочтение по конкретному помещению.

Секретарь проверяет наличие свободного помещения для переговоров, удовлетворяющего потребностям заявителя, из числа соответствующих помещений в Объекте, и бронирует необходимую переговорную комнату на заявленную дату и время. По факту бронирования Секретарь направляет заявителю уведомление с подтверждением по электронной почте о дате и времени бронирования с указанием номера помещения.

Если на запрашиваемую дату и время необходимое переговорное помещение уже является забронированным, Секретарь подбирает и предлагает альтернативные варианты, удовлетворяющие запросам заявителя.

Если на необходимую дату и время нет свободных переговорных помещений, Секретарь вежливо предлагает заявителю иные варианты по времени, в зависимости от наличия свободных переговорных помещений.

За 1 (Один) час до начала времени бронирования переговорного помещения Секретарь информирует уполномоченного представителя компании, оказывающей услуги уборки (клининга) на Объекте о необходимости подготовки переговорной комнаты для мероприятия.

По факту завершения мероприятия Секретарь информирует уполномоченного представителя компании, оказывающей услуги уборки (клининга) на Объекте о необходимости уборки помещения.

**Порядок приёма и распределения входящих телефонных звонков, информационно-справочное обеспечение**

При поступлении входящего телефонного вызова Секретарь, представившись (собственное имя, наименование Объекта), выясняет у абонента (собеседника) суть его обращения.

Если собеседник просит соединить его с сотрудником Фонда «Сколково» или ДО, Секретарь вежливо просит представиться и, если это возможно, уточнить вопрос, по которому он звонит. Секретарь связывается по внутреннему номеру с соответствующим работником или его ассистентом (если обратившийся просит соединить его с руководителем подразделения или руководителем соответствующего юридического лица) и сообщает о поступившем вызове. Если работник ответил на звонок и готов принять входящий вызов от абонента, Секретарь производит соединение с работником.

Если соответствующий работник не готов принять входящий вызов или не отвечает на звонок Секретаря, Секретарь сообщает абоненту об отсутствии в настоящий момент возможности соединения с нужным ему лицом и краткой информацией о причине (если это допустимо в текущей ситуации).

Если абонент просит соединить его с работником арендатора Объекта, Секретарь, если это технически представляется возможным на данном Объекте, действует в соответствии с порядком настоящего стандарта. Если технически перевести звонок на работника арендатора не представляется возможным, Секретарь вежливо поясняет ситуацию и, предоставив контактный телефон офиса арендатора, предлагает звонившему перезвонить на данный номер.

Если Секретарь не владеет информацией по сути обращения, он вежливо просит звонящего оставить контактные данные. В данном случае Секретарь выясняет необходимую информацию у компетентного лица и обязательно возвращается с обратной связью к обратившемуся лицу.

**Порядок ведения справочника пользователей Объекта**

Секретарь ведет информационную базу контактных телефонов всех арендаторов и иных пользователей Объекта и список Авторизированных представителей.

Секретарь является ответственным за своевременную актуализацию базы контактных телефонов всех арендаторов и иных пользователей Объекта и список Авторизированных представителей. Данные базы актуализируются Секретарем ежемесячно.

Для целей внесения актуальных номеров контактных телефонов Секретарь обращается за информацией к Главному специалисту дирекции по эксплуатации и обслуживанию объектов недвижимости.

**Порядок организации подъезда корпоративного транспорта**

В случае поступившего запроса от уполномоченных сотрудников Фонда «Сколково», ДО, арендаторов и иных пользователей Объекта о необходимости организации использования корпоративного транспорта Секретарь выясняет у Диспетчера транспортной компании или в единой диспетчерской службе ИЦ Сколково о возможности выполнения поступившего обращения.

По результатам полученной информации Секретарь информирует обратившегося, сообщая номер автомобиля, контакты водителя и время подачи транспорта.

По окончанию поездки, Секретарь информирует диспетчера транспортной компании об успешном окончании маршрута по заявке.

**Порядок действий с найденными вещами**

Подрядчик оказывает услугу по регистрации и временному хранению забытых на территории Центра вещей. Ответственным за приемку, регистрацию, надлежащее оформление и хранение забытых вещей является Секретарь. Все найденные и забытые вещи на территории Центра до момента их возврата владельцу или истечения срока их хранения передаются и хранятся у Секретарей на стойках ресепшн Объектов в специальных запираемых шкафах. Доступ к шкафам имеют только Секретари.

Памятка для внутренних и внешних пользователей инфраструктуры Центра по обращению с забытыми вещами приведена в Приложении №3. Памятка размещается и своевременно обновляется на всех информационных досках и стойках ресепшн Центра.

* В случае получения информации о забытых (найденных) на территории Объекта вещах, Секретарь немедленно сообщает Дежурному ОСЦ или сотруднику охраны дежурной смены.
* Если по оценке Дежурного ОСЦ или сотрудника охраны найденный предмет не представляет опасности, Секретарь Ресепшн регистрирует его и при наличии приспособленного помещения в пределах места расположения Ресепшн организует его временное хранение
* При получении забытой вещи Секретарь составляет акт об обнаружении забытой вещи по установленной форме (Приложение №4). Акт составляется в присутствии представителя охраны объекта, и, в случае если вещь передана пользователем - в его присутствии. При составлении акта максимально подробно описывается характеристики предмета / его содержимое, с целью возможности его идентифицировать впоследствии.
* При передаче пользователем найденной вещи Секретарь обязан в вежливой форме попросить пользователя подтвердить факт передачи с указанием в акте места находки вещи, Ф.И.О. пользователя и его данных.
* В случае обнаружения мобильного телефона/смартфона, после составления акта, необходимо попытаться связаться с родными/знакомыми владельца, используя записи телефонной книжки найденного телефона/смартфона, с целью передачи информации о месте нахождения найденной вещи для возвращения ее владельцу.
* В случае нахождения документов, таких, как паспорт, водительское удостоверение, военный билет, документы на автомашину, пропуск на территорию Центра, пластиковые карты и т. д., в акте подробно фиксируются содержащиеся в документе данные (серия, номер документа, когда и кем выдан, ФИО владельца). После составления акта необходимо попытаться найти владельца документа. В данном случае Секретарь проверяет наличие владельца документа в базе сотрудников Фонда «Сколково» и ДО (в случае необходимости обращается за помощью в соответствующие подразделения Фонда «Сколково» и ДО), и заявках на допуск посетителей. В случае отсутствия такой возможности, или невозможности найти владельца в течение срока, не превышающего 2 (двух) рабочих дней, документы передаются в ДБ.

**Хранение найденных вещей**

* После составления акта Секретарем, к вещи прикрепляется бирка с присвоенным регистрационным номером, информацией о том, кем и когда составлен акт на данную вещь и номером акта, и найденная вещь передаётся на хранение. Акт подшивается в папку «Акты об обнаружении забытых вещей», а информация о вещи с ее описанием вносится в электронную книгу «Журнал учета забытых и найденных вещей», доступную только Секретарям.
* Хранение найденных вещей осуществляется в специально отведенном месте под замком.
* Если хранение найденных вещей не представляется возможным, например, скоропортящиеся продукты, производится их уничтожение в присутствии сотрудника охраны объекта, Управляющего Объектом и представителя ДБ.
* Факт уничтожения фиксируется «актом утилизации невостребованных вещей» (Приложение №5).

**Возврат найденных вещей**

* При обращении владельцев по поводу потерянных ими вещей Секретарь проверяет наличие потерянной вещи в единой электронной базе, место ее нахождения (на каком Объекте находится предмет), сопоставляет описание предмета владельцем с информацией, содержащейся в единой электронной базе и акте, уточняет, когда и в каком месте была забыта вещь. В случае совпадения сведений, вещь возвращается владельцу, что подтверждается его подписью в акте с указанием данных Пользователя (Ф.И.О., наименование компании, в которой работает Пользователь, контактный телефон). В случае если это внешний Пользователь, в акте отражается информация о том, к кому прибыл данный посетитель (с целью возможности его последующей идентификации).
* Выдача забытых вещей производится Секретарем с 9.00 до 18.00.
* При возврате найденных вещей составление акта обязательно.
* В случае возникновения спорной ситуации, найденная вещь вместе с копией акта передается в ДБ или местные органы полиции.

**Утилизация невостребованных вещей**

* Утилизация невостребованных вещей производится по указанию ДБ, в соответствии с Законодательством Российской Федерации.
* По факту утилизации составляется «акт утилизации невостребованных вещей» в присутствии сотрудника охраны Объекта, Главного специалиста дирекции по эксплуатации и обслуживанию.

Приложения:

Приложение №1 – Форма Заявки для прохода;

Приложение №2 – Требования к организации рабочего процесса службы Ресепшн;

Приложение №3 – Памятка для пользователей инфраструктуры Центра по обращению с забытыми вещами;

Приложение №4 – Форма Акта об обнаружении забытой вещи;

Приложение №5 – Форма Акта утилизации невостребованных вещей

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| От имени Заказчика **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Савченко А.С.**  Генеральный директор | От имени Исполнителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение №1 к**

**Стандарту «Оказание услуг ресепшн»**

**Форма Заявки для прохода**

НАИМЕНОВАНИЕ КОМПАНИИ

ЗАЯВКА

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г.

ФИО, должность, дирекция представителя ИЦ «Сколково»

Телефон

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО посетителя | Наименование компании | Дата/  период | Цель посещения | Объект |
| 1 |  |  |  |  | Усадьба |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |

Ответственный представитель компании ФИО: /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

**Форма Заявки согласована:**

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Заказчика**  Генеральный директор  ООО «ОДПС Сколково»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.С. Савченко/  М.П. | **От имени Исполнителя**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

**Приложение №2 к**

**Стандарту «Оказание услуг ресепшн»**

**Требования к организации рабочего процесса службы Ресепшн**

**Правила поведения Секретаря на рабочем месте**

Секретарь обязан находиться на своём рабочем месте в течение всех установленных рабочих часов (в соответствии с условиями договора, заключенного с Подрядчиком).

Соблюдение трудового законодательства, в том числе предоставление работникам Подрядчика (или иным привлеченным лицам) обеденного и иных перерывов в течение рабочего времени обеспечивается Подрядчиком. Подрядчик обязан составлять график работы работников (или иных привлеченных лиц) таким образом, чтобы Секретарь находился на рабочем месте в течение всего времени, установленного договором на оказание услуг ресепшн.

|  |  |
| --- | --- |
| **СТАНДАРТ** | **ЗАПРЕЩЕНО** |
| **Чистота рабочего места** | |
| - Стол чистый - Документы убраны в выдвижной ящик - Ручки, карандаши находятся в специальной подставке, - Мобильные телефоны хранятся в местах, вне зоны видимости посетителя - Допустимо держать на столе бутылку с питьевой водой, объемом не более 0,3 л. | -Пыль, пятна, мусор на рабочих и открытых поверхностях стойки Ресепшн и на столе - Документы в открытом доступе - Продукты питания на рабочем столе - Мобильные телефоны, планшеты и смартфоны на рабочих и открытых поверхностях стойки Ресепшн, стола - Одежда, личные вещи и сумки на виду у посетителей, на спинках стульев или кресел |
| **Поза, осанка Секретаря** | |
| - Сидеть с прямой, ровной спиной - Находиться всегда лицом к входу, чтобы замечать и приветствовать посетителей Объекта | - Сидеть ссутулившись - Опускать голову к монитору слишком сильно - Откидываться, раскачиваться, крутиться на стуле - Сидеть или стоять спиной к посетителям - Зажимать телефонную трубку плечом - Заниматься личными делами в присутствии посетителей, (подпиливать/красить ногти, отвечать на личные звонки или писать сообщения личного характера, разговаривать на личные темы) |
| **Манера поведения Секретаря** | |
| - Уделять всё своё внимание посетителям и сотрудникам офиса - При общении смотреть на посетителей (в глаза) - Все рабочие вопросы должны обсуждаться и решаться на профессиональном уровне - Секретари должны соблюдать уважительный стиль общения, употребляя нормативную лексику, как с посетителями, так и между собой - Вести личные продолжительные разговоры по телефону, вести разговоры в неделовом стиле общения | - Вести личные разговоры с другими Секретарями, игнорируя посетителей - Выяснять отношения на рабочем месте - Обсуждать коллег/работодателя или иных заказчиков, клиентов на рабочем месте - Употреблять в присутствии посетителей ненормативную лексику, просторечия, сленг - Приводить себя в порядок на рабочем месте, поправлять макияж на виду у посетителей - Жевать жевательную резинку, принимать пищу на рабочем месте |
| **Личные разговоры по мобильному телефону** | |
| - Мобильный телефон допускается хранить на рабочем месте, но таким образом, чтобы он не был виден посетителям (например, в ящике стола) - Мобильный телефон должен переведён в беззвучный режим - Все личные разговоры по мобильному телефону осуществляются в период перерывов вне рабочего места - Допустимо ответить на срочный личный телефонный звонок находясь на рабочем месте, но разговор должен быть кратким и ответы на него осуществляются деловом сдержанном стиле | - Держать мобильный телефон на рабочем столе, на виду у посетителей - Оставлять включенным звук на мобильном телефоне  - Осуществлять разговоры по мобильному телефону на рабочем месте, на виду у посетителей по личным вопросам |
| **Курение** | |
| - Только в специально отведённых местах, вне Объекта - Все перерывы, в том числе для курения, предоставляются Подрядчиком, при условии соблюдения правила об обязательном присутствии Секретаря на рабочем месте в течение всего времени, указанного в договоре оказания услуг службы ресепшн | - Курение в заданиях, офисах в Объектах - Курение непосредственно перед входом в Объекты, на виду у посетителей - Отсутствие на рабочем месте сверх установленного времени на перерыв - Более пяти перерывов для курения за день |

**Правила приёма/работы с сотрудниками и посетителями Объекта**

Секретарь приветствует доброжелательной улыбкой всех, кто заходит в Объект. Здороваясь, Секретарю необходимо посмотреть в глаза собеседнику. Секретарь должен установить зрительный контакт с посетителем сразу, уже при входе в Объект. Если Секретарь занят разговором с другим посетителем или иным лицом, необходимо поднять голову, постараться встретиться взглядом с входящим, улыбнуться или кивнуть, жестом попросить подождать. Секретарю необходимо обращать внимание на всех проходящих мимо посетителей и здороваться. Секретарь первым предлагает помощь («Чем могу помочь Вам?»), не дожидаясь просьбы со стороны посетителя.

Секретарь обращает внимание на посетителя сразу, как только он вошёл, улыбается, здоровается, использует в разговоре имя посетителя, если его знает или, если посетитель представился. Если Секретарь не расслышал имя, необходимо переспросить. Получив документы посетителя, не следует комментировать его ФИО, страну/город и прочее.

Если в момент прихода посетителя Секретарь разговаривает по телефону, необходимо обратить внимание на посетителя и улыбнуться, затем доброжелательным жестом пригласить посетителя подойти к стойке ресепшн, постараться быстрее закончить разговор, но ни в коем случае не вызывая недовольства собеседника, который тоже ждет и заслуживает внимания.

Если Секретарь разговаривает с коллегой по внутренней связи, то в этом случае безусловный приоритет отдается посетителю.

Если посетитель не представился сразу, то после приветствия посетителя Секретарю необходимо узнать ФИО посетителя, к кому пришел посетитель, цель визита.

В диалоге Секретарь должен быть тактичным и вежливым, чтобы у посетителя не возникло ощущения, что его допрашивают: "Могу я узнать, как вас зовут и с кем у вас назначена встреча?"

После получения необходимой информации Секретарь сразу должен проинформировать лицо, к которому пришел посетитель или его ассистента.

Секретарю необходимо показать посетителю, где он может оставить свою верхнюю одежду (если такое место предусмотрено) и предложить присесть.

Если посетителю приходится ждать цель Секретаря - обеспечить посетителю максимально комфортные условия ожидания при условии, что он согласен ждать.

Прежде всего, необходимо принести извинения от имени сотрудника за задержку начала встречи, сохраняя спокойствие и достоинство, кратко объяснить причину задержки и сказать, когда освободится сотрудник.

Спросить посетителя, есть ли у него время на ожидание? Если у посетителя плотный график, и времени на ожидание нет, связаться с необходимым сотрудником, объяснить ситуацию, далее действовать по указаниям сотрудника. Обязательно принести извинения за сложившуюся ситуацию/ доставленные неудобства.

Обязательной является доброжелательная улыбка Секретаря/ если посетитель раздражен, следует перейти на нейтральное настроение, сопереживание недопустимо, необходимо сохранять деловой настрой.

Следить за временем ожидания. Если ожидание затягивается, связаться с нужным сотрудником повторно, и напомнить о посетителе.

В период ожидания посетителем в зоне Ресепшн Секретарь может заниматься другими задачами, при этом необходимо время от времени обращать взгляд в сторону посетителя, давая ему понять, что о нем помнят и следят за временем ожидания.

Секретарю запрещается вести посторонние телефонные разговоры, играть в компьютерные игры и заниматься любыми делами, не имеющими прямого отношения к оказанию услуг Ресепшн.

Секретарь обязан соблюдать конфиденциальность, в том числе не оставлять включенным компьютер с монитором, обращенным к посетителям, не оставлять на рабочем столе доступные для прочтения документы, даже если информация, содержащаяся в них, кажется Секретарю не секретной.

Проводы посетителей - улыбнуться посетителю, попрощаться («Всего доброго / Хорошего Вам дня / Будем рады снова видеть Вас в нашей компании»).

**Правила ответа на телефонный звонок**

Отвечая на телефонный вызов, Секретарю необходимо помнить, что звонок может быть первым контактом клиента с ИЦ «Сколково», и от Секретаря зависит первое впечатление о ИЦ «Сколково». Очень важно производить впечатление учтивости и готовности помочь.

В голосе Секретаря всегда должна звучать заинтересованность и приветливость.

* **Внешние входящие звонки**

Отвечать на звонок следует не позже третьего гудка.

Отвечать нужно ясно, чётко, не слишком тихо и не слишком громко.

Секретарю следует назвать наименование Объекта, на котором располагается Ресепшн, и представиться самому.

Приветствовать звонящего необходимо, используя стандартную фразу, согласно времени суток («Доброе утро/день/вечер, Ресепшн (наименование Объекта), Имя Секретаря» или, «Доброе утро/день/вечер, Ресепшн (наименование Объекта»).

Если абонент представился, необходимо называть его по имени.

Первым заканчивает разговор абонент, недопустимо Секретарю прекращать телефонный вызов первым.

* **Внутренние звонки (звонки с добавочных номеров)**

Отвечать на звонок следует не позже третьего звонка.

Отвечать нужно ясно, чётко, не слишком тихо и не слишком громко

Представьтесь («Ресепшн (наименование Объекта), Имя Секретаря» (Предложить помощь: «Чем могу помочь»?

Если на дисплее отобразилось имя абонента, необходимо обращаться к нему по имени во время разговора.

Если абонент не знает с кем конкретно ему нужно переговорить и объясняет свой вопрос, Секретарю необходимо внимательно и терпеливо выслушать абонента, понять цель обращения,

Объяснить абоненту, в какой отдел/организацию переадресуется звонок.

* **Завершение звонка**

Секретарю необходимо всегда спрашивать абонента, можно ли ему ещё чем-то помочь, до завершения любого звонка. Необходимо поблагодарить за звонок в завершении любого разговора. Недопустимо первым заканчивать телефонный разговор.

Недопустимо использовать следующие выражения и поведение в разговоре:

я не знаю/ я этим не занимаюсь

мы не сможем этого сделать

Вы должны....

подождите секунду, я скоро вернусь

нет;

долгие паузы, связанные с поиском той или иной информации

отсутствие обращения к собеседнику по имени;

подчеркнутая краткость, граничащая с невежливостью;

грубый тон, недружелюбие, сухость в общении.

**Требования к внешнему виду**

|  |  |
| --- | --- |
| **СТАНДАРТ** | **ЗАПРЕЩЕНО** |
| **Одежда** | |
| Опрятная, чистая, выглаженная одежда делового стиля Использование не более трёх цветов в одежде Для девушек допускается одна расстёгнутая пуговица на блузке Элементы одежды и аксессуары, обозначающие корпоративную принадлежность (бэйджи, шейные платки) - по мере их внедрения и выдачи Секретарю являются обязательными | Открытые плечи, майки на бретелях Колготки в сетку или отсутствие колготок Облегающая одежда, глубокий вырез декольте Спортивная одежда Грязная, заметно изношенная одежда Одежда, не подходящая по размеру |
| **Обувь** | |
| Туфли «лодочки» изящной формы, однотонные, под цвет костюма Если в костюме присутствует юбка, туфли должны быть на каблуках Туфли простые, без массивных украшений и декоративных элементов Обувь должна быть чистой, ухоженной Наличие сменной обуви в холодный сезон | Сапоги и ботильоны (в зимний период необходимо переобуваться в сменную обувь) Туфли с открытыми носками / пятками Туфли необычного, яркого дизайна, на высокой платформе Грязные / изношенные туфли (стёртые набойки) - Туфли со смятой пяткой, тапочки |
| **Причёска** | |
| Аккуратная причёска в деловом стиле, чистые волосы Естественный цвет волос Волосы убраны с лица, лицо открытое Длинные волосы собраны (пучок, хвост, коса) Аксессуары для волос - сдержанные, подобранные под цвет одежды Если волосы окрашены, корни волос должны быть одного тона с остальными волосами | Неаккуратно уложенная прическа, несоответствие деловому стилю внешнего вида Неестественные цвета волос и отдельных прядей Отросшие корни волос, отличающиеся по тону от остальных волос |
| **Макияж** | |
| Базовый дневной макияж сдержанных и естественных тонов Свежее и чистое лицо Помада или блеск для губ светлых естественных оттенков Тени для глаз мягких, естественных тонов Тушь для ресниц черного/серого/коричневого цвета | Вечерний, слишком яркий и/или блестящий макияж Использование блесток или иных декоративных элементов в макияже Использование автозагара |
| **Ногти** | |
| Аккуратный маникюр, длина ногтей (свободный край) не более 5 мм Лак для ногтей светлых оттенков, французский маникюр | Неухоженные ногти без маникюра, маникюр с признаками дефектов Накладные ногти, заостренная форма, длина ногтей (свободный край) свыше 5 мм |
| **Парфюм** | |
| Ненавязчивый, спокойный парфюм Использование дезодоранта / антиперсперанта | Использовать парфюм с резким запахом |
| **Украшения** | |
| Украшения сдержанного делового стиля, без элементов с блеском, среднего размера Серьги: строгие, аккуратные, небольшие. Допустимо носить только одну пару серег одновременно. Цепочка на шее: - должна быть тонкая, и одна. Цепочка с крестиком или иным религиозным символом, должна быть убрана под одежду Кольца аккуратные, небольшого размера Допускается ношение не более трех украшений одновременно (часы и обручальное кольцо не учитываются) | Пластиковые украшения неделового стиля Пирсинг на лице Длинные свисающие серьги Крупные кольца и перстни Очки с затемненными стеклами |

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Заказчика**  Генеральный директор  ООО «ОДПС Сколково»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.С. Савченко/  М.П. | **От имени Исполнителя**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

**Приложение №3 к**

**Стандарту «Оказание услуг ресепшн»**

**Памятка для пользователей инфраструктуры Центра по обращению с забытыми вещами**

При обнаружении на территории ИЦ Сколково, в том числе прилегающей территории бесхозного предмета или забытой/потерянной вещи необходимо, в случае если найденный предмет не представляет потенциальной опасности для окружающих, незамедлительно передать ее Секретарю на стойку ресепшн ближайшего от места обнаружения предмета Объекта.

В случае если найденная вещь / предмет представляет собой закрытую сумку, сверток, коробку, чемодан (то есть предмет, который может содержать взрывное устройство, опасные для жизни вещества и поэтому подлежит обследованию) или вызывает подозрение, необходимо:

незамедлительно сообщить о находке в правоохранительные органы тел. , указав точное место нахождения подозрительного предмета.

Сообщить о случившемся в Диспетчерскую службу ИЦ Сколково "Одно окно" по телефону: Тел.: + 7 (495/499) 825-55-55; вн. 5555 или ближайшему сотруднику Службы охраны.

До прибытия сотрудников Службы охраны/ правоохранительных органов по возможности не допускать людей к месту расположения предмета, никакие действия с предметом не предпринимать.

Все найденные и забытые предметы на территории ИЦ «Сколково» хранятся на Стойке ресепшн Объектов. Для поиска утерянной на территории ИЦ «Сколково» вещи необходимо обратиться на любой из перечисленных объектов к Секретарю, с целью проверки наличия ее в базе утерянных вещей.

Выдача забытых вещей производится с 9.00 до 18.00

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Заказчика**  Генеральный директор  ООО «ОДПС Сколково»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.С. Савченко/  М.П. | **От имени Исполнителя**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

**Приложение №4 к**

**Стандарту «Оказание услуг ресепшн»**

**Форма Акта об обнаружении забытой вещи**

Акт об обнаружении забытой вещи

№ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г.

Наименование объекта:

(указывается наименование объекта, на котором оформляется найденный предмет)

Настоящий Акт составлен в том, что « » 20 г. на территории ИЦ «Сколково» был найден следующий предмет (максимально подробно описывается характеристики предмета/его содержимого)

Место обнаружения предмета (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

Лицо, обнаружившее предмет:

Ф.И.О.

Контактные данные:

Акт составлен:

Ф.И.О. должность, компания подпись

В присутствии:

Ф.И.О. должность, компания подпись

Ф.И.О. должность, компания подпись

Отметка о возврате утерянной вещи владельцу:

Подтверждаю, что являюсь владельцем данного предмета/тов. Указанный выше предмет/ты получил в полном объеме. Претензий не имею.

Ф.И.О.

Контактные данные:

**Форма Заявки согласована:**

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Заказчика**  Генеральный директор  ООО «ОДПС Сколково»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.С. Савченко/  М.П. | **От имени Исполнителя**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

**Приложение №5 к**

**Стандарту «Оказание услуг ресепшн»**

**Форма Акта утилизации невостребованных** вещей **ИЦ «Сколково»**

Акт утилизации невостребованных вещей

№ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г.

Наименование объекта:

(указывается наименование объекта, на котором происходит утилизация)

Комиссия в составе:

компания должность Ф.И.О. подпись

компания должность Ф.И.О. подпись

компания должность Ф.И.О. подпись

компания должность Ф.И.О. подпись

Составила настоящий Акт об утилизации невостребованных предметов, описанных в Актах:

1. Акт № от « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г.
2. Акт № от « » 20 г.
3. Акт № от «\_ » 20 г.
4. Акт № от « » 20 г.
5. Акт№ от« » 20 г.

Причина утилизации:

Подписи членов комиссии:

Ф.И.О.

Ф.И.О.

подпись

Ф.И.О.

подпись

Ф.И.О.

подпись

**Форма Заявки согласована:**

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Заказчика**  Генеральный директор  ООО «ОДПС Сколково»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.С. Савченко/  М.П. | **От имени Исполнителя**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |