**Регламент компании «\_\_\_\_»**

**взаимодействия подразделений**

**с Административно-хозяйственным отделом**

**СОДЕРЖАНИЕ**

 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Назначение
2. Термины, определения и сокращения

ФУНКЦИИ БИЗНЕС ПРОЦЕССА

1. Работа с Корреспонденцией.
2. Порядок рассылки информационных писем по Компании.
3. Встреча гостей и посетителей Компании,
4. Порядок оформления гостевых пропусков.
5. Порядок бронирования переговорных комнат.
6. Правила подачи заявок на приобретение канцелярских товаров, воду и прочие товары.
7. Правила подачи заявок на обслуживание офиса, создание рабочего места, перемещение рабочего места, иное.
8. Телефонное общение.
9. Формирование отчетности.
10. Контроль за чистотой и порядком помещений и офисов компании.
11. Услуги, оказываемые АХО.
12. Договорная работа.
13. Содержание и ремонт здания, помещений.
14. Обслуживание Руководителя компании.
15. Бюджетный анализ и контроль.
16. Заключительные положения.
17. Список приложений (в разработке).

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. **Назначение**

Документ описывает порядок оказания Услуг через Обращение в Административно-хозяйственный отдел (АХО), устанавливает правила работы специалистов по оказанию Услуг, устанавливает порядок взаимодействия между АХО и другими структурными подразделениями компании «\_\_\_\_».

Действие документа распространяется на всех сотрудников подразделений компании «\_\_\_\_»

1. **Термины, определения и сокращения**

**АХО –** административно – хозяйственный отдел.

**Инцидент** – аварийная ситуация, форс-мажорное событие, повлекшее за собой Обращение в АХО.

**Заявка -** сведения, надлежащим образом оформленные и направленные строго в электронном виде на электронную почту reception@\_\_\_.ru, а в дальнейшем через электронную систему, содержащие просьбу совершить действия по административно-хозяйственному обслуживанию, запрос на разрешение Инцидента.

**Услуга** – регламентированный вид деятельности подразделения, возможный к получению другими структурными подразделениями компании, гостями и посетителями компании.

**Обращение** – контакт Заказчика со службой поддержки АХО (см. п.).

**Оповещение** *–* информирование Заказчика о происходящих событиях в процессе обслуживания Заявки.

**Классификация Заявки** – установление типа, срочности и критичности Заявки.

**Дежурный сотрудник** – сотрудник подразделения, входящего в службу поддержки АХО, ответственный за взаимодействие своего подразделения в выходные и праздничные дни. Назначается Административным директором.

**Офис-менеджер** – сотрудник Компании, работающий на ресепшен, принимающий и распределяющий входящие звонки в компанию, организующий приём и дальнейшую передачу корреспонденции делопроизводителю компании, принимающий гостей и посетителей компании, обслуживающий переговорные комнаты, отвечающий на Обращения Заказчика, принимающий и обрабатывающий Заявки Заказчиков.

**Старший офис-менеджер** – сотрудник Компании, сопровождающий товарно-материальное обеспечение компании, поддерживающий бесперебойное функционирование компании, управляющий офис-менеджерами на ресепшн, сопровождающий операционную деятельность АХО.

**Административный директор** – сотрудник компании, управляющий АХО, организующий и контролирующий товарно-материальное обеспечение компании, организующий и контролирующий бесперебойное функционирование компании, управляющий тактической и операционной деятельностью АХО, управляющий оптимизацией ресурсов на функции и бизнес-процессы АХО, развивающий и контролирующий внутренний клиентский сервис АХО и качество Услуг, оказываемый АХО.

**Корреспонденция** – входящая, исходящая, внутренняя корреспонденция, подлежащая принятию и в дальнейшем передаче делопроизводителю компании.

**Заказчик** – лицо, подающее **Заявку**.

ФУНКЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

**1. Работа с Корреспонденцией**

При получение входящей Корреспонденции Офис-менеджер:

- проверяет, указан ли на письме/пакете адресат.

- уточняет у курьера/почтальона/иного лица, доставившего письмо, срочное ли оно, надо ли передавать его лично в руки.

Входящая Корреспонденция, полученная от правоохранительных органов, прокуратуры, иных контролирующих органов не вскрывается, а передается Юристу Компании или иному сотруднику, имеющему право вскрывать данную Корреспонденцию.

Если Корреспонденция срочная или адресовано Руководству Компании, письмо сразу же передается адресату.

Вся остальная Корреспонденция складывается в специальном лотке с надписью: «Входящая корреспонденция».

Офис-менеджер отправляет Оповещение делопроизводителю компании по электронной почте о наличии входящей Корреспонденции и несёт полную ответственность за Корреспонденцию до момента передачи её делопроизводителю компании.

**Запрещается офис-менеджеру принимать или выдавать любые товарно-материальные ценности от сотрудников Компании, курьеров и водителей, гостей и посетителей компании. Исключение составляет выдача канцелярии по выполняемым Заявкам.**

При получение исходящей Корреспонденции Офис-менеджер в первую очередь обрабатываются срочные и важные документы и письма.

Вскрывать корреспонденцию запрещено;

Держать письма более суток (кроме выходных дней) запрещено;

Бумаги от бухгалтерии, а именно товарные накладные, офис-менеджер самостоятельно упаковывает, регистрирует и передаёт почтальону.

После проверки правильности адресации внешние исходящие документы фиксируются в Электронном журнале учета исходящей корреспонденции с указанием даты отправления, метода отправки, адреса получателя, ФИО отправителя.

Офис-менеджер при получении внутренней Корреспонденции от сотрудника Компании передает документ делопроизводителю, предварительно отослав Оповещение по электронной почте о находящемся на ресепшене документе.

**2. Порядок рассылки информационных писем по Компании**

Информационное письмо содержит в себе сведения официального характера: сообщение, просьбу, напоминание, предложение, информирование об Услуге и прочее.

Рассылка информационных писем по компании осуществляется по просьбе руководства или же с их согласия. Тема и текст уведомления предварительно согласовывается Офис-менеджером (Старшим офис-менеджером) с Административным директором.

**3. Встреча гостей и посетителей Компании**

Офис-менеджер обязательно приветствует посетителя, уточняет у посетителя, к какому сотруднику он пришел, из какой организации и цель визита. После чего связывается с сотрудником, сообщает всю полученную от посетителя информацию.

**Паспортные данные каждого проходящего в офис Компании посетителя должны быть занесены в «Журнал посетителей».**

Допуск посетителей в Компанию осуществляется только в сопровождении штатного сотрудника структурного подразделения, в которое направляется данный посетитель. **Без сопровождения допуск в служебные помещения Компании запрещен**.

В случаях, если к сотруднику Компании приезжает гость на деловую встречу, переговоры, иное важное мероприятие, в том числе для участия в съемках, гостю может быть выдан гостевой пропуск.

Услуга для гостей и посетителей компании: в случаях, когда посетитель или гость компании ожидает приёма более 15 минут, ему обязательно предлагаются напитки (вода, чай, кофе).

**4. Порядок оформления гостевых пропусков**

Для получения гостевого пропуска сотрудник подает заявку на электронную почту reception@\_\_\_\_.ru с копией и в программе Jira в обязательном порядке. В Заявке указывается:

- структурное подразделение;

- Ф.И.О. сотрудника, подающего заявку;

- Ф.И.О. гостя, цель его визита, паспортные данные;

- время приезда в офис Компании.

Заявка подается до 18.00 дня, предшествующему дате приезда гостя. По одной заявке может быть выдано не более 2-х гостевых пропуска, за исключением заявки, поданной от Руководства Компании.

Пропуск для проезда гостя на автомобиле выдается офис-менеджером с обязательной регистрацией в журнале регистрации гостевых пропусков.

Заявку на выдачу гостевого пропуска на автомобиль подается в том же порядке, что и заявка на гостевой пропуск на проход. В заявке сотрудник указывает марку, государственный номер автомобиля гостя.

Гостевой пропуск на автомобиль выдается в случаях:

- гость приехал по приглашению Руководства Компании;

- участие в съемках, мероприятиях, проводимых Компанией;

- иные случаи, по предварительному согласованию с Административным директором.

Все гостевые пропуска, полученные по заявкам, подлежат возврату в АХО после отъезда гостя, сотрудником, подавшим заявку. **Ответственность за возврат пропуска лежит на сотруднике**.

Срок действия гостевого пропуска ограничивается датой приезда гостя.

Офис-менеджер обязан иметь разумный запас гостевых пропусков в помещения и гостевых пропусков на автомобили.

**5. Порядок бронирования переговорных комнат**

Переговорные комнаты бронирует офис-менеджер при получении заявки от сотрудника Компании на электронную почту reception@\_\_\_\_.ru. В заявке должно быть указано:

- номер переговорной;

- дата и время бронирования;

- пожелания по оснащению переговорной (если требуется).

Приоритетной является заявка от Руководства компании.

В случае уже существующей брони на дату и время указанных в заявке, офис-менеджер предлагает другие варианты переговорных комнат или другое время для осуществления брони.

Одна из переговорных комнат закрепляется за службой HR и предназначена для проведения встреч сотрудниками данного структурного подразделения.

Ежедневно в начале рабочего дня офис-менеджер распечатывает расписание встреч и размещает его в информационном носителе у каждой переговорной комнаты.

Загруженность переговорных комнат можно посмотреть в свободном доступе в Google Диск или в текущий день в вывешенном расписание около каждой из переговорных.

Ежедневный контроль за чистотой в переговорных комнатах осуществляет офис-менеджер по чек-листу (Приложение №…). В случае несоответствия чек-листу, особенно отсутствия чистоты, офис-менеджер немедленно сообщает Административному директору о возникшей ситуации и принимает превентивные меры для устранения несоответствий.

**6.** **Правила подачи заявок на приобретение канцелярских товаров, воду и прочие товары.**

Канцелярские товары, хозяйственные принадлежности для всей Компании приобретаются один раз в месяц на основание полученных заявок от структурных подразделений.

Заявка от структурного подразделения подается один раз в месяц до 12.00 25-го числа текущего месяца. Заявки, поданные после указанного времени, выполняются после исполнения своевременно полученных заявок и в случае наличия средств в запланированном ежемесячном бюджете.

Заявка по установленной форме (Приложение № ) присылается на электронную почту reception@\_\_\_.ru, а в дальнейшем создается в программе Jira.

Исполнение заявок на приобретение канцелярии и хозтоваров, полученных от структурных подразделений, осуществляется в срок до 5-го числа следующего месяца после подачи заявки.

Заявка подается от лица руководителя структурного подразделения или лица, которому руководством подразделения делегированы право подачи заявки.

Заявка может быть исполнена частично, в зависимости от количества, работающих сотрудников в данном структурном подразделение, оценки надобности приобретения товара, общей суммы выделенных бюджетных средств.

Решения о частичном исполнении Заявки принимается Административным директором.

Питьевая вода для отдельных структурных подразделений Компании приобретается с периодичностью один раз в неделю по мере необходимости.

Заявка на приобретение питьевой воды формируется до 12.00 за 2 дня до желаемой даты поставки.

Заявка исполняется в течение двух дней после дня подачи заявки.

Заявка в простой форме присылается на электронную почту reception@\_\_\_.ru, в заявке должно быть указано:

адрес доставки,

ФИО контактного лица,

количество бутылей с водой.

Порядок подачи заявок на приобретение прочих товаров, услуг осуществляется также в простой форме.

В заявке должны быть приложены документы:

- месячный бюджет структурного подразделения, в котором указан размер средств, выделенных для приобретения товаров/услуг;

- при отсутствие утвержденного месячного бюджета на расходы, к заявке прикладывается служебная записка с одобряющими визами руководства Компании.

При отсутствие данных согласований заявка не рассматривается.

После получения заявки офис-менеджер производит выбор поставщика товара/услуги, согласовывает выбор с Административным директором, получает счет на оплату и передает в финансовую службу для оплаты.

Срок исполнения такого вида заявок до передачи счета на оплату в финансовую службу – 24 часа.

Конечное исполнение данного типа заявок происходит после оплаты.

Исполненной считается любая заявка, по которой произошло приобретение товара, услуги, а первичные документы переданы в бухгалтерию.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Канцелярские/хозяйственные товары | Питьевая вода | Прочие товары/услуги |
| Срок подачи | 12.00 25-го числа текущего месяца | 12.00 за день до дня поставки | Ежедневно |
| Срок исполнения | До 5-го числа последующего месяца | В течение двух дней с момента подачи заявки | 24 часа до передачи финансового документа в оплату  |

При подаче Заявки на изготовление визиток для сотрудника в ней указывается:

- структурное подразделение;

- Ф.И.О. сотрудника;

-должность;

- контактный телефон/телефоны;

- электронный адрес;

- язык, на котором изготовляется визитка (при необходимости).

Если сотрудник, подающий Заявку на изготовление визиток, не занимает руководящей должности, Заявка должна содержать одобрение непосредственного руководителя.

Заявка на изготовление визиток имеет по умолчанию приоритет «Средний». Заявка подлежит исполнению и передачи финансового документа в течение 24 часов с момента получения.

В случае подачи Заявки на организацию нового рабочего места или перемещения рабочего места из одного кабинета в другой, в Заявке указывается номера кабинетов.

Такого рода Заявки имеют приоритет «Низкий», т.е. Заявка подается Заявителем не менее, чем за 72 часа до необходимого времени исполнения Заявки.

В случаях возникновения Инцидента (аварийной ситуации) Заявка принимается по любому возможному каналу коммуникаций с обязательным дублированием звонком на ресепшен компании, Дежурному сотруднику АХО или Административному директору.

Инцидентам присваивается приоритет «Критический», при выборе мер для устранения аварий сначала используются все имеющиеся внутренние ресурсы компании, в случаях, если внутренние ресурсы отсутствуют или их недостаточно, привлекаются внешние ресурсы. Решение о привлечении внешних ресурсов согласовывается с Административным директором.

В случаях, если промедление в устранении аварии может повлечь большие материальные затраты для компании в будущем периоде, Административный директор имеет право привлечь внешние ресурсы даже в случае отсутствия плановых или резервных бюджетов с обязательным оповещение Руководства компании об Инциденте и ресурсах, привлечённых на устранение Инцидента.

**7. Классификация заявок на обслуживание офиса.**

Все поступающие заявки на ресепшен Старший офис-менеджер вносит в общий файл Заявок в АХО на Google Диск, классифицирует и распределяет по исполнителям.

Заявки, для которых не требуется согласования с руководством и не требуется дополнительных затрат и ресурсов, выполняются здесь и сейчас (восстановление чистоты и порядка, выдача чая-кофе и прочие текущие задачи).

Заявки на обслуживание офиса делятся на несколько приоритетов для исполнения.

Нормативное время исполнения устанавливается исходя из приоритета заявки.

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Нормативное время\*** |
| Низкий | 72 ч. |
| Средний | 24 ч. |
| Высокий | 12 ч. |
| Критический | 3 ч. |
| Плановый | Не определено |

Запрос с низкой срочностью может быть классифицирован как «Плановый», если при подаче заявки Заявитель не определил срок исполнения.

Степень приоритета определяется Офис-менеджером, исходя из влияния на хозяйственную жизнедеятельность Компании, а также лица, подающего заявку.

Заявки, подаваемые руководством Компании или от лица руководства, имеют «Высокий» приоритет.

Заявки на обслуживание офиса могут быть поданы следующим образом:

 телефонный звонок на ресепшн (только при приоритете «Критический»);

 электронное письмо на адрес reception@\_\_\_\_.ru;

 через заполнение формы в системе Jira.

В Заявке должно быть указано:

- структурное подразделение;

- Ф.И.О. заявителя;

- контактный телефон/эл. адрес;

- причину для формирования заявки, с кратким описанием проблемы;

- место исполнения заявки (в случае обособленного нахождения структурного подразделения).

В случае, если для исполнения Заявки требуется дополнительные финансовые средства, то срок на выполнение Заявки начинает исчисляться после одобрения расходов руководством Компании (за исключением приоритета «Критический»).

8. **Телефонное общение.**

Ответ на входящий телефонный звонок должен быть не позднее 3 звонка телефонного аппарат.

Приветствие должно быть следующее: «Компания \_\_\_, Анна, добрый день!». Далее происходит перевод звонка на внутренний телефон сотрудника компании.

В случае отсутствия соединения с сотрудником компании, звонящему предлагается оставить сообщение. Сообщение должно содержать следующую информацию: ФИО звонящего, контактный телефон, цель звонка. Сообщение отправляется сотруднику компании по электронной почте.

При звонках с внутренних телефонных номеров приветствие может быть следующее: «Анна, добрый день!».

Звонки, адресованные Руководству Компании, являются приоритетными. Если Руководителя нет на рабочем месте, следует уточнить, по какому вопросу звонят, кому из заместителей можно переадресовать звонок или какую информацию передать. Сообщение отправляется Руководителю и его заместителю по электронной почте.

В случае звонка из полиции, прокуратуры, иных контролирующих органов, офис-менеджер должен уточнить фамилию, имя, отчество, должность звонящего, цель звонка, после чего сообщить о звонящем юристу Компании (иному сотруднику, отвечающему по функционалу за безопасность в Компании), перевести звонок.

Всё телефонное общение должно происходить в рамках общепринятого делового этикета, носить доброжелательный характер и транслировать готовность помочь звонящему.

При телефонном общении Офис-менеджер должен руководиться принципом голосового соответствия: улыбка в голосе, чёткая и внятная речь, спокойное звучание, средний темп и ритм в разговоре.

Заканчивать разговор необходимо фразами: «Спасибо за ваш звонок!», «Спасибо за переданную информацию!».

**9. Формирование отчетности**

Офис-менеджеры еженедельно формируют:

* Отчет о расходе продуктов;
* Отчет о выдаче канцелярских принадлежностей сотрудникам Компании;

Старший офис-менеджер еженедельно формирует:

* Отчет о исполненных/не исполненных заявках;
* Отчет о работе клининговой компании.

Все отчёты поступают Административному директору и сохраняются для последующего анализа, общей отчётности и прогнозирования деятельности АХО.

1. **Контроль за чистотой и порядком помещений и офисов компании**

Старший офис-менеджер начинает свой рабочий день с обхода всех кабинетов и помещений офиса с целью проверки чистоты и порядка.

По итогам осмотра каждого помещения делаются пометки в чек-листе (Приложение №…).

Выявленные несоответствия и проблемы трансформируются в заявки и распределяются по исполнителям.

Офис-менеджер контролирует состояние зону ресепшена, холла или приёмной по мере необходимости. Состояние данной зоны должно отвечать повышенным требованиям к чистоте и порядку.

Старший офис-менеджер совместно с сотрудниками клининга контролирует все переговорные комнаты в офисе, проверяя на соответствие чек-листу (Приложение №..);

в промежутках между встречами старший офис-менеджер или сотрудники клининга проводят выборочный контроль чистоты и порядка в переговорных комнатах.

Офис-менеджер контролирует комнату переговоров в зоне ресепшен. Ежедневно офис-менеджер совместно с сотрудником Техподдержки проверяет работоспособность технического оборудования комнаты переговоров, проверяет общее состояние помещения по чек-листу (Приложение №..);

после каждой встречи офис-менеджер восстанавливает чистоту и порядок комнаты переговоров, пополняет затраченные ресурсы (вода, канцелярия, бумага…). Состояние данной зоны должно отвечать повышенным требованиям к чистоте и порядку.

При подготовке особо важных встреч офис-менеджер учитывает все особые пожелания по сопровождению переговоров, поступившие на электронную почту reception@\_\_\_\_\_.ru или по телефону, если заявка «Критичная».

Уборка кабинетов в офисе проводится согласно сервисному плану уборки (Приложение №);

Старший офис-менеджер проводит эту проверку с соблюдения парадигмы: от чистоты в офисном пространстве напрямую зависит работоспособность сотрудников и их здоровье.

Уборка на кухне офиса проводится согласно сервисному плану уборки (Приложение №);

Сотрудники клининга проводят дополнительное обслуживание кухни до обеда, во время обеда и после обеда. За обеденное время принимается промежуток времени с 12 до 15 часов.

Уборка туалетов в офисе проводится согласно сервисному плану уборки (Приложение №);

Ежедневная дезинфекция, чистка и уборка туалета в офисе является обязательным санитарным требованием, которое необходимо соблюдать.

Ответственным за чистоту и порядок в туалетах является старший офис-менеджер и каждый сотрудник клининговой компании.

Чистка технических помещений происходит по мере необходимости в присутствии хаус-мастера или с соблюдением его указаний.

Уборка в вип-кабинетах происходит строго в присутствии ассистентов Руководителей или самих Руководителей с учётом пожеланий и особых требований со стороны Руководства компании.

1. **Услуги, оказываемые АХО**

Подразделение АХО является внутренним клиентским сервисом, работающим над созданием и распространением в офисе корпоративной культуры, способствующей формированию стратегического поведения сотрудников, увеличению лояльности и вовлечённости сотрудников компании.

На данном этапе организационного развития компании АХО предлагает следующие Услуги:

Обеспечивает сотрудников офиса чаем и кофе, сопутствующими сервисами.

По выходным и праздничным дням АХО обеспечивает доставку питания (обедов) для сотрудников компании, работающих в указанный период.

Для доставки необходимого количества обедов ответственные лица подразделений делают заявку на reception@\_\_\_\_.ru с указанием пофамильных списков.

Офис-менеджер отвечает за ведение календаря праздничных и юбилейных дат сотрудников организации, руководителей партнёрских организаций, и их поздравления.

Сотрудники АХО участвуют, организуют и сопровождают все корпоративные мероприятия компании, составляют сметы расходов по организации корпоративного мероприятия. Помогают в составлении программы, привлечении сторонних организаций для проведения мероприятия, составлении списков, приглашенных и рассылки пригласительных. Подготавливают отчет о мероприятии.

Офис-менеджер оказывает услуги по бронированию гостиниц и билетов на самолёты, поезда, автобусы, трансферы, такси. Услуга оказывается на основании Заявки, поступившей на электронную почту reception@\_\_\_\_\_.ru или по телефону, если Заявка «Критичная».

По мере роста и организационного развития компании последовательно будут развиваться качественно и количественно Услуги, предоставляемые АХО.

1. **Договорная работа**

Административный директор и Старший офис-менеджер организуют разработку проектов договоров, находящихся в компетенции АХО;

проводят согласования проектов договоров с юристом компании и Генеральным директором компании;

заключают договоры со сторонними организациями согласно направлению

деятельности АХО;

осуществляют контроль за исполнением условий договора, контроль и работу с дебиторской задолженностью по закрепленным договорам;

осуществляют своевременное внесение изменений в договоры.

1. **Содержание и ремонт здания, помещений**

Офис-менеджер организует изготовление дубликатов ключей при смене замков в кабинетах.

Административный директор организует подачу заявок в подрядные организации для составления сметы стоимости работ по ремонту здания, помещений.

Административный директор и Старший офис-менеджер отвечают за взаимодействие с подрядными организациями по вопросам проведения мелкого ремонта здания.

Административный директор и Старший офис-менеджер осуществляют контроль качества произведенного ремонта здания, помещений.

1. **Обслуживание Руководства компании**

Офис-менеджер организует выполнение распоряжений Руководителя компании организации по вопросам работы компании;

осуществляет прием и передачу документов на подпись Руководителю компании;

проводит оформление и отправку документов по поручению Руководителя компании;

обеспечение Руководителя компании необходимыми для работы справочными материалами;

осуществляет контроль исполнения поручений Руководителя компании;

осуществляет телефонную связь Руководителя компании с абонентами;

организует своевременное доведение информации, предназначенной для Руководителя компании.

1. **Бюджетный анализ и контроль**

Административный директор контролирует соблюдения выполнения отделом бюджетных показателей;

каждый понедельник в срок до 11 часов 30 минут утра утверждает платёжный план на текущую неделю, еженедельно контролирует расходование бюджета АХО;

ежемесячно составляет и утверждает с Руководителем компании бюджет АХО.

Старший офис-менеджер каждый понедельник в срок до 11 часов утра предоставляет платёжный план со сканами или электронными копиями всех счетов, занесённых в платёжный план на текущую неделю;

согласовывает платёжный план на текущую неделю с Административным директором и отправляет платёжный план со сканами или электронными копиями всех счетов, занесённых в платёжный план на текущую неделю, по адресу \_\_\_@\_\_\_.ru .

**16. Заключительные положения**

 Настоящий Регламент вводится в действие с момента утверждения и действует до его отмены.

 Актуализация настоящего Регламента зависит от функциональных, организационных изменений компании, изменения видов деятельности, изменения других организационно-распорядительных документов.

 Решение об актуализации Регламента принимает Административный директор.

 Внесение изменений и дополнений в настоящий Регламент производится приказом Генерального директора компании.

**17. Состав приложений**

Приложение 1 «Организационная структура подразделения».

Приложение 2 «Перечень нормативных документов, которыми руководствуется АХО».

Приложение 3 «Чек-лист готовности комнаты переговоров».

Приложение 4 «Чек-лист ежедневного обхода».

Приложение 5 «Сервисная карта уборки помещений и офисов».

Приложение №4

|  |
| --- |
| ***Обходной чек-лист*** |
| **Ф.И.О. сотрудника** |  |
| **Число, месяц, год** |  |
| **Время проверки** |   |
|  |
|   | ***Точка контроля***  | ***Что проверяется*** | ***Результат проверки*** | ***Комментарии*** |
|   |
| ***№1*** |
| 1. | ***Зона ресепшн*** | вывеска компании «\_\_\_\_» включена | □да | □нет |   |
| 2. | телевизор включен | □да | □нет |   |
| 3. | радио телефон, стационарный телефон, рация включены | □да | □нет |   |
| 4. | ПК в рабочем состоянии | □да | □нет |   |
| 5. | чистота рабочего места | □да | □нет |   |
| 6. | освещение в рабочем состоянии | **□**да | □нет |   |
| ***№2*** |
| 1. | ***Переговорные комнаты/ кабинеты (2, 3, 4 этаж)*** | чистота переговорных комнат(полы, стол без пятен, стулья, маркерная доска, флипчарт обновлен) | **□**да | □нет |   |
| 2. | наличие канцелярских принадлежностей | **□**да | □нет |   |
| 3. | Наличие бутилированной воды, стаканчиков | **□**да | □нет |   |
| 4. | наличие рекламных каталогов | **□**да | □нет |   |
| 5. | проектор, кондиционеры в рабочем состоянии | **□**да | □нет |   |
| 6. | актуальные брони зафиксированы в тейбл тентах | **□**да | □нет |   |
| 7. | освещение в рабочем состоянии | **□**да | □нет |   |
| ***№3*** |
| 1. | ***Кухни (2,4 этаж)*** | чистота кухни(полы, столы, стулья, столешницы, посуда) | **□**да | □нет |   |
| 2. | наличие одноразовой посуды(ложки, вилки, чайные ложки, тарелки, салфетки) | **□**да | □нет |   |
| 3. | наличие чая, кофе, сахара | **□**да | □нет |   |
| 4. | освещение в рабочем состоянии | **□**да | □нет |   |
| ***№4*** |
| 1. | ***Санузлы (2,3,4 этаж)*** | чистота санузла(полы, зеркало, унитазы, раковины) | **□**да | □нет |   |
| 2. | наличие хоз. принадлежностей | **□**да | □нет |   |
| 3. | освещение в рабочем состоянии | **□**да | □нет |   |
| ***№5*** |
| 1. | ***Офисное помещение (2,3,4 этаж)*** | чистота помещения(лестницы, коридоры, полы, рекламные поверхности, офисная мебель, ковры) | **□**да | □нет |   |
| 2. | наличие воды в кулерах, одноразовых стаканчиков | **□**да | □нет |   |
| 3. | освещение в рабочем состоянии | **□**да | □нет |   |
| ***№6*** |
| 1. | ***Склад АХО*** | чистота на складе | **□**да | □нет |   |
| 2. | наличие депозита хоз. принадлежностей | **□**да | □нет |   |
| 3. | наличие депозита чая, кофе, сахара | **□**да | □нет |   |
| 4. | наличие депозита одноразовой посуды(вилки, ложки, чайные ложки, стаканчики, тарелки) | **□**да | □нет |   |
| 5. | наличие депозита канцелярских принадлежностей | **□**да | □нет |   |
| 6. | освещение в рабочем состоянии | **□**да | □нет |   |

Формы приложений находятся в стадии разработки.