

**DUNA PEST REZIDENCIÁK 'A' ÉS 'B' TÁRSASHÁZAK SZERVEZETI-MŰKÖDÉSI  
SZABÁLYZATÁNAK 2. SZÁMÚ MELLÉKLETE**

**DUNA PEST REZIDENCIÁK TÁRSASHÁZ  
STANDARD SZABÁLYZATA**

**ÁLTALÁNOS GONDOLATOK:**

A Duna-Pest Rezidenciák 'A' és 'B' társasházai **működésének egészére jellemzőnek kell lennie, hogy mind a külső szemlélő, mind a tulajdonosok számára igazolja, hogy a társasházak az ott élők és vendégeik számára az otthon kényelmét magas szintű szolgáltatások sokasága mellett biztosítja.**

**A Társasházak szolgáltatásaival összefüggésben, ha azt jogszabály és/vagy a jelen szabályzat külön nem szűkíti tovább,**

**Tulajdonosokon** az egyes ingatlanok tényleges tulajdonosait, a tulajdonossal együtt élő családtagjait, a tulajdont lakásukként használó jogosult személyeket, így a tulajdonosi jogok többségét megtestesítő, a használati jogot jogszerűen gyakorló bérlőket, lakókat kell érteni,

**Üzlettulajdonos** a Társasházak alapító okiratában üzletként nevesített különingatlanok bejegyzett tulajdonosa, a használattal összefüggésben annak bérlője,

**Garázstulajdonos** a Társasházak alapító okiratában gépkocsi beállóként, garázstulajdonként nevesített különingatlanok bejegyzett tulajdonosa, a használattal összefüggésben annak bérlője.

A Duna Pest Rezidenciák 'A' és a Duna Pest Rezidenciák 'B' Társasházak, a Társasházak jogilag ugyan elkülönült két Társasházat jelentenek, de a mindennapi működésük és üzemeltetésük során egy szerves egységet képeznek. A Társasházak működtetése, üzemeltetése egymástól el nem választható, ideértve mindkét Társasház tulajdonosi körének együttélési szabályait, jogait és kötelezettségeit, melyeknek mindenkor azonosnak kell lenniük.

**TÁRSASHÁZI STANDARD ELVÁRÁSOK:**

**A társasházban dolgozó alkalmazottaktól, valamint a szolgáltatásban feladattal bízó szerződött partnerektől nem várható el, hogy önmaguk ismerjék fel a tevékenységükkel szemben támasztott általános elvárásokat-, viselkedési standardokat. Elvárható és elvárandó ugyanakkor, hogy e standardokat, annak minden részletében ismerjék, munkájuk során maradéktalanul alkalmazzák, és a mindennapi munkavégzésük alapjául szolgáljon. Ennek megfelelően a társasháznak rendelkeznie kell az üzemeltetéssel szembeni elvárásokat írásban megfogalmazó szabályzattal (standard), és azt a működtetés tapasztalataival összhangban folyamatosan fejleszteni szükséges. Az üzemeltetésben résztvevő személyektől pedig időről – időre szervezett formában számon kell kérni a standardok ismeretét és azok alkalmazási képességét.**

**MINIMÁLIS ELVÁRÁSOK:**

**Személyzet /alkalmazottak és szerződött szolgáltatók/:**

- A magyar nyelven kívül legalább az angol nyelv társalgási szintű ismerete (kivételt kizárólag azon munkatársak jelenthetnek, akiknek a munkája során nincs közvetlen kommunikációs kapcsolata a társasház tulajdonosaival, bérlőivel (pld. a takarítást végző személyek) a társasházban jelentős számban lakó, vagy oda vendégként érkező külföldiekre tekintettel.
- A házban található szolgáltatások magas szintű ismerete.
- Jó kommunikációs és problémamegoldó készség.

- A tulajdonosok személyének, valamint a szokásaiknak és igényeiknek ismerete.
- A ház szűkebb és tágabb környezetének, valamint az elérhető szolgáltatásoknak és szolgáltatóknak elvárható szintű ismerete.
- Lojalitás a munkahelyhez, hosszú távú kapcsolat a társasházzal.
- Erkölcsi bizonyítvány, büntetlen előélet.
- Diszkréció, stb.

## **A TÁRSASHÁZBAN BIZTOSÍTANDÓ ÉS/VAGY A MUNKATÁRSAKON KERESZTÜL ELÉRHETŐ SZOLGÁLTATÁSI MINIMUM:**

**Hasonló létesítmények esetében** nem ritka, sőt általánosnak mondható, hogy egyes munkakörhöz több feladatkör párosul. A DunaPest Rezidenciák Társasházban is ilyen a Doorman, a Recepció és a Biztonsági Szolgálat összevonása. Fontos azonban, hogy a feladatok összevonása nem mehet, a feladat ellátásához szükséges képzettség és gyakorlat rovására. A Biztonsági Szolgálat törvényi kötelmen is alapulva képzettséghez (vagyonvédelmi képzettség) kötött, míg a Társasház megkívánja az angol nyelvismeretet is.

**A Társasház kényelmi és szabadidős szolgáltatásai területén is keletkezhetnek összevonható és összevonandó feladatok.** Ezen belül azonban elsőbbséget kell élveznie az ügynevezett főtevékenység végzéséhez szükséges képzettségnek és gyakorlatnak, ebben az esetben is ide értve a magyar nyelven kívüli, angol nyelvismeretet is.

**A szabadidős és kényelmi szolgáltatások főtevékenysége az ügynevezett Programanimátor munkaköre.** Lehetséges azonban, hogy a megfelelő képzettség és gyakorlat megléte mellett, az úszómester egyben képes és feljogosított legyen az úszás oktatására, vízi gimnasztika és gyógy gyakorlatok levezetésére, vagy akár a fitness teremhez kapcsolódó egyedi programok levezetésére (pl. ilyen végzettség a gyógytorna tanári végzettség is). Ezek a feladat együttesek általában megfelelő szakvizsgák mellett is végezhetőek, így a feladat szakmai képesítések összevonásával is ellátható. **A Programanimátor irányítása mellett,** valamely munkatárs, aki a klubhoz kapcsolódó munkát végez, megfelelő szándék, képzettség mellett akár a klubban kialakított házi bárt is működtetheti (pl. automaták feltöltése, stb.).

A Társasházak közgyűléseinek ilyen tartalmú döntése esetén a Társasházak klubjában található bár működtetése önálló munkakör is lehet. A klub kihasználtságának jelentős növekedése esetén igényként is megfogalmazódik a Társasház alkalmazásában álló, a bárt időszakonként működtető munkatárs foglalkoztatása. A bár működtetéséről, annak kereteiről a Társasházak közgyűlései jogosultak dönteni.

**A Társasházban a bárt, fitness termekben eseti edzéseket biztosító, a masszázst biztosító személy kizárólag a társasház által megrendelt, a közös költség terhére elszámolt, a Társasház tulajdonosai számára a közös költségben megfizetett személy lehet.**

**A Társasház működése során, a lakóközösség által elvárt;**

- **Bejáratnál, a hazaérkező lakók névszerinti, a napszaknak megfelelő köszöntéssel való fogadása.**
- **Idegenek engedély nélküli belépési szándékának felismerése és meggátolása.**
- **A társasházban működő ún. távfelügyeleti rendszer magas szintű működtetése, a rendszer ismerete, riasztás esetén az elvárt intézkedések gyors és szakszerű meghozatala.**
- Csomagokkal érkező lakók számára a belépés segítésén túl, a csomagoknak az elkérése és a lifthez, liftbe történő eljuttatása, a lift hívása stb..
- Központi (recepció) telefonszámra érkező hívások fogadása, a hívások tartalmából adódó feladatok megértése, intézése, **szükség esetén, illetve kérésre azoknak a megfelelő szolgáltatási és vagy ingatlan mellékekre való továbbítása.** Ezen belül akár a lakók hívásainak-, üzeneteinek fogadása, azok továbbítása.
- A tulajdonosok nevében, külön - szükség esetén írásos meghatalmazásukkal - postai küldemények, pénzügyi iratok, csomagok átvétele. Az átvételről a lakók értesítése elsődlegesen a házi telefonszámon keresztül. Fontosnak ítélt esetekben akár külső vonalas és/vagy mobiltelefonon keresztül is. **A tulajdonosok hazaérkezése után a csomagok, levelek kézbesítése.**

- Tulajdonosok által a lakásokban vagy a közösségi területeken (lift, folyosó, uszoda, garázs, stb.) észlelt és jelzett hibák, hiányosságok elhárításának megoldása – vagy a megfelelő szakember megtalálása -, a hiba elhárításának megtörténtéről, vagy a szükséges időigényről a bejelentő részére visszajelzés, tájékoztatás adása.
- Tulajdonosok értesítése elsődlegesen házi telefonon, amikor hozzájuk vendég érkezik. Amennyiben a vendég kéri, és a házi telefonon ez nem oldható meg, úgy a tulajdonosok elérésének megkísérlése a tulajdonos által megadott külső telefonszámon is. A tulajdonos további utasításáig (eléréséig) a vendégek helytel kínálása.
- A tulajdonosok kérésének megfelelő eljárás a vendégekkel, így:
  - Vendég fogadásának diszkrét és előzékeny elutasítása;
  - A tulajdonos érkezéséig a vendég helytel kínálása az előtérben;
  - A tulajdonosok kérése szerint az érkező vendég bevezetése a klubhelyiségbe vagy más közösségi helyekre, ahol a tulajdonos tartózkodik.
- Az egyes tulajdonosok által adott egyedi jogosultságok, kérések pontos, precíz számítógépes nyilvántartása, aminek alapján a **tulajdonos nyilvántartó lapjának név és/vagy ingatlan szám alapján történő egyszerű előhívásával** minden esetben el lehet, és el kell dönteni, hogy mi a tulajdonosi elvárás egy adott helyzet kezelésekor - függetlenül attól -, hogy éppen ki van szolgálatban *(Amennyiben kialakításra kerül, úgy a számítógépes nyilvántartás!)*.
- A tulajdonosok kérésének megfelelően személyszállítás (taxi, sofőrszolgálat, minibusz stb.) megrendelése, az adott jármű megérkezéséről telefonon értesítés.
- A közösségi könyvtár és olvasószoba működtetése.
- A közösségi klub, és a klubhoz tartozó szolgáltatások működtetése.
- Az uszoda, szauna, szolárium, masszázs, belső kerthelyiség, konditerem, fallabda pálya és az e helyiségekhez tartozó szolgáltatások működtetése, a használatához tartozó, esetenként szükséges nyilvántartások (pld. **foglaltsági nyilvántartás**) vezetése. *(Amennyiben kialakításra kerül, úgy a számítógépes nyilvántartás kialakításával!)*.
- A társasházak zavartalan működésének mindenkori biztosítása.
- A társasházak tisztaságának magas szintű biztosítása, takarítása.
- A társasház **magas** szintű biztonságának biztosítása.
- A társasház közvetlen környezetében történő események figyelemmel kísérése, szükség szerinti intézkedések megtétele (pld. a személy és/vagy garázsbejáratok akadálymentességének mindenkori biztosítása).
- A társasház közvetlen környezetének tisztán tartása, a rendezett környezet biztosítása.
- A tulajdonosok személyes kéréseinek lehetőség szerinti segítése, ha az nem ellentétes a társasház egyéb előírásaival, valamint nem akadályozza a közösségi feladatok elvégzését.

A Társasházak az éves költségvetés elfogadásakor jogosultak dönteni arról, hogy a tulajdonostársak befizetései, humán kapacitása a jövőben milyen újabb szolgáltatási kört képes a Társasházak lakóinak, vendégeinek biztosítani.

## **A TÁRSASHÁZ MUNKATÁRSAITÓL ELVÁRT MEGJELENÉS, ÖLTÖZKÖDÉSI ELŐÍRÁSOK:**

A Társasház jellege, kiemelkedő igényessége (a műszaki vezető, a programanimátor, az adminisztratív munkakörben dolgozók kivételével) megköveteli, hogy a Társasházban dolgozók, a társasház egyediségére utaló, általában a Társasház tulajdonát képező, a munkaterületükre utaló egyedi munkaruhában végezzék napi feladataikat. Az egyedi munkaruházatra nem kötelezett munkakörök esetében is elvárt a Társasházak színvonalával összhangban álló öltözék és megjelenés.

**A munkaruha, vagy annak bevezetéséig átmenetileg elfogadott saját öltözék lététől függetlenül elvárt kiemelten odafigyelt ápoltságot tükröző megjelenés. Így különösen;**

- **Megjelenés:** igazodjon a business környezet elvárásaihoz. A látható, nagyméretű tetoválások általában nem elfogadhatóak.

➤ **Általános Higiénia** –A munkatársaktól elvárt, hogy egész megjelenésük mind a munkába lépéskor, mind annak egész ideje alatt az ápoltságot tükrözze. Ezt gyakori kézmosással is biztosítani kell.

**A Recepció munkatársai számára kiemelten vonatkoznak az elvárt öltözködési szabályok.** E szabályok elfogadása és folyamatos betartása alkalmazásuk feltétele is egyben. Azon időszakokra vonatkoztatva, amíg a Recepció számára még nem került bevezetésre a kötelező munkaruha (pl. a próbaidő alatt stb), a saját öltözékekkel szemben elvárt különleges szabályok:

➤ A preferált színek a szürke, fekete, fehér, kék, bordó, elefántcsont/krém.

➤ **Férfiaknak:** Fehér, fekete, bordó vagy kék hosszú ujjú ing, sötét (nyáron világos), egyszínű szövetnadrág, színben, tónusban igazodva a zakóhoz. **Rövidnadrág viselete a Társasházak munkatársai részére nem megengedett.** A cipő és a zokni színe igazodjon az öltözet színéhez. Cipő legyen mindig tiszta és ápolat. Az erősen kopott, vagy az extrém formájú cipő, bakancs, csizma használata nem megengedett!

➤ **Nőknek:** Az öltözet szoknya/blúz kombináció, télen, hideg időben szövetnadrág. Az öltözet, szoknya, blúz színe, anyaga, szabása konzervatív és a Társasház atmoszférájához illő legyen. A rövidnadrág viselete nem megengedett. A cipő a biztonsági előírásoknak, a munka jellegének megfelelően, és elegáns megjelenést adjon. A nyári strandöltözet, bármilyen ujjatlan top, sportruházat nem megengedett. Fényes színek kerülendők.

➤ **Recepción dolgozó munkatársak mindig névtáblát viselnek. A névtábla viselete a Társasház valamennyi munkatársától elvárt.**

## RÉSZLETES SZABÁLYOZÁS

### I.

#### **Műszaki Vezető / Facility Manager**

/Közös Képviselő/

**A DunaPest Rezidenciák 'A' és 'B' Társasházak egyedi működtetésének sajátosságából fakad, hogy a Társasházak általános közös képviselői feladatainak törvényi ellátásán túl, a lakóközösség számára talán még fontosabb, hogy az üzemeltetés és a szolgáltató rendszer irányítását ellátni is képes, megfelelő képzettségi és személyi adottságokkal rendelkező vezetője is legyen.**

**A társasház műszaki vezetői feladatait is ellátó személyével szemben elvárt a felsőfokú műszaki (főiskolai és/vagy egyetemi szakirányú) végzettség, a társalgási, kommunikációs szintű angol nyelvismeret. Amennyiben a Társasházak üzemeltetési feladatait is a Közös Képviselő látja el, úgy a Közös Képviselő felé is elvárásaként fogalmazódik meg mind a képzettség, mind a kommunikációs nyelvismeret.**

**A Társasházak közgyűléseinek döntése szerint a két funkció (Közös Képviselő és Műszaki Vezető) összevonható vagy szétválasztható.** A funkciók szétválasztása esetén Közös Képviselőnek csak olyan személy választható, aki legalább az egyik Társasházban tulajdonnal rendelkezik, vagy tulajdonos házastársa, élettársa, vele együtt élő személy.

A Társasházak Közgyűlései, a feladat ellátására alkalmas személy esetén dönthetnek úgy, hogy a Közös Képviselő és az Műszaki Vezető feladatkörét ugyanaz a személy lássa el.

A Duna Pest Rezidenciák 'A' és 'B' Társasházak közös képviselői és/vagy a műszaki vezetői feladatokat ellátó személyt a Közös Képviselő esetén a Társasházak közgyűlései, a megbízási-, foglalkoztatási jogviszony formájától függetlenül személyükben választják meg. A Műszaki Vezető esetén, amennyiben személye elkülönül a Közös Képviselő személyétől, a Közös Képviselő a megbízási-, foglalkoztatási jogviszony formájától függetlenül kizárólag a feladatot ellátó személy egyértelmű kikötése mellett, a vezető beosztási foglalkoztatás jogkövetkezményeinek kikötésével adhat ki megbízást.

**Mivel a Társasház egyedisége éppen a szolgáltatási rendszerének egyedülisége, így az Műszaki Vezetőtől elvárt képesítésnek és a szakmai gyakorlatnak is a kiemelt létesítmény üzemeltetői munkakörhöz célszerű igazodnia.**

Abban az esetben, ha a Műszaki Vezető egyben a Társasház közös képviselője is, úgy személyét a Társasház közgyűlésének kell megválasztania. A szakmai gyakorlat és képesítés, mint elvárás szemelőt tartása mellett, a Műszaki Vezető személyére bármely tulajdonos, vagy tulajdonosi csoport javaslattal élhet, illetve a Társasház

a személy kiválasztására pályázatot írhat ki, és/vagy a pályázatok előzetes elbírálására, a lehetséges pályázóknak a közgyűlés elé terjesztésére a tulajdonosok közül kiválasztott és megbízott tulajdonosi csoportot (pl: SZVB) kérhet fel.

A Műszaki Vezető személyével szemben elvárt a felsőfokú (egyetemi, főiskolai) szakirányú képesítés, a társalgási, kommunikációs szintű angol nyelvismeret, többéves kiemelt létesítmény vezetői-, üzemeltetés vezetői gyakorlat.

Abban az esetben, ha a Műszaki Vezető egyben a Közös Képviselő feladatkörét is ellátja, munkáltatója a Társasház, a munkáltatói jogkört a Társasház közgyűlése gyakorolja. Ebben az esetben a Műszaki Vezető megbízatásának ideje nem választható szét a Közös Képviselői feladatától, megbízatása lejár, ha a Közös Képviselő megbízatása megszűnik.

Abban az esetben, ha a Műszaki Vezető személye elválik a Közös Képviselő személyétől, úgy a Műszaki Vezető feletti munkáltatói jogkört a Közös Képviselő látja el.

A Műszaki Vezető szakmai irányítása mellett végzi munkáját a Társasház kulturális, sport és szabadidő szolgáltatásaiért felelős Programanimátor, a Társasház rendeltetésszerű üzemeltetéséért, karbantartásáért felelős, a karbantartók közül kijelölt személy (ha ilyen személyt a Műszaki Vezető kijelöl), valamint a Műszaki Vezető munkáját segítő, a közös képviselői feladatokban is jártas vezetői asszisztens (ha ilyen megbízással a Műszaki Vezető megbízza). A műszaki vezetői feladatok közé tartozik továbbá az őrzés-védelemért, recepciószolgáltatásért, a doorman szolgálatért felelős személyek (vagy alvállalkozó), az uszodai szolgáltatást nyújtók, valamint a társasház tisztaságáért felelős személyek (alvállalkozó) irányítása, felügyelete.

Amennyiben a Műszaki Vezető a közös képviselői feladatokat is ellátja, akkor a Társasház közgyűlése által megválasztott Közös Képviselő feladatkörébe tartozik minden olyan feladat kiemelkedő szintű ellátása, amit a társasházi törvény, vagy a Társasházak szervezeti-működési szabályzata a közös képviselő feladat és jogkörébe utal.

A Műszaki Vezető munkájának ellátását egy fő asszisztens segíti. A vezetői asszisztentstől, az általános asszisztensi feladatokon túl elvárt szakmai képesítés és gyakorlat, a társasházi közös képviselői feladatokban szerzett gyakorlat, a legalább társalgási szintű angol nyelvismeret.

## II/1.

### PROGRAMANIMÁTOR

/programfelelős/

A Társasház üzemeltetése során megvalósítandó feladat, hogy a társasház üzemeltetési feladataiért felelős Közös Képviselő és a Műszaki Vezető irányítása mellett, a társasházban úgynevezett Programanimátor is dolgozzon legalább négyórás munkakörben, vagy ennek megfelelő megbízási vagy egyéb foglalkoztatási jogviszonyban. A társasház tulajdonosai által befektetett vagyonuk jelentős hányadát, a közös tulajdonú vagyonuk döntő részét, a vagyon fenntartásával kapcsolatos közös költségviselésük meghatározott részét teszik ki az úgynevezett szabadidős és kényelmi szolgáltatások működtetésének feltételeit jelentő kiadások.

A Programanimátor foglalkoztatási jogviszonyára vonatkozó szerződés tartalmával szembeni elvárás, hogy a tevékenységet ellátó személy a szerződésben egyértelműen meghatározásra kerüljön, munkája közvetlenül a Társasházak lakóközösségéhez kapcsolódjon, tevékenységének irányítását közvetlenül a Társasházak Közös Képviselője, vagy a Közös képviselő által kijelölt személy lássa el.

A Programanimátor felelőssége és kötelezettsége kiterjed a Társasház valamennyi kényelmi szolgáltatást nyújtó területének a felügyeletére, annak biztosítására, hogy a különböző szolgáltató helyiségek magas színvonalon, kulturált körülmények között, és magas kihasználtság, hatékonyság mellett működjenek.

**A Programanimátortól elvárt a felsőfokú szakirányú képzés, a társalgási, kommunikációs szintű angol nyelvismeret, többéves szálloda/művelődési és vagy sportintézményi kulturális/sport vezetői gyakorlat. A Társasházak Programanimátorának munkáltatója és/vagy megbízója a Társasházak Közös Képviselője. A Közös Képviselő az irányítási feladatokat, az általa kijelölt körben átengedheti a Műszaki Vezetőnek, ha azt a feladatkört nem a Közös Képviselő látja el.**

**A Programanimátor szakmai irányítása mellett végzik a munkájukat a Társasházak kulturális-, sport- és szabadidő szolgáltatásaiért felelős személyek, így különösen a fitness oktató, az úszómesterek, a gyógymasször, a büfészolgáltatás (ha ilyen bevezetésre kerül), a fenti feladatkör ellátása érdekében esetenként megbízott külső személyek, és/vagy alvállalkozók.**

**Indokolt esetben a Közös Képviselő részben vagy egészében magához vonhatja a programanimátor szakmai irányító tevékenységét a Társasházak kulturális-, sport- és szabadidő szolgáltatásaiért felelős személyekkel összefüggésben.**

**A Programanimátortól elvárt, hogy az irányítási feladatokon túl, a személyéhez kötött egyes feladatokat közvetlenül is ellátva bővítse a Társasház szolgáltatásait, illetve csökkentse annak költségeit.**

**A Programanimátor feladat csak részben (kisebb részben) vezetői és irányítási feladat. Nagyobb részben pedig a Társasház lakóközösségi életében fontos szerepet betöltő közösségi kulturális, társasági programok megszervezésének, bonyolításának ellátását biztosító közvetlen feladatkör.**

**A teljesség igénye nélkül a Programanimátor, illetve az irányítása alatt álló személyek (úszómester, fitness oktató, gyógy masször stb.) feladata;**

➤ **Az uszodában** különféle rendszeres és eseti programok közvetlen és/vagy az úszómester bevonásával, munkájának felügyelete melletti megszervezése. Így a különböző korosztályokra is tekintettel lévő úszásoktatás, játékok, gyógyítási és megelőző célú gyógytorna gyakorlatok, ügyességi gyakorlatok, úszóversenyek, az ünnepekhez (pl. szilveszter stb.) kötött események, stb.

➤ **A fallabda pályákon** házi versenyek kiírása, fallabda oktatás, stb.

➤ **A biliárd szobában** házi versenyek kiírása, biliárdoktatás, stb.

➤ **A fitness termekben** a különböző fitness és wellness programok méltányolható nagyságú igény szerinti szervezése (pl. egyéni edzésprogramok kialakítása, joga, thai chi, gyógytorna, aerobic, trx edzések, esetleg versenyek szervezése, családi edzésprogramok stb.).

➤ **A könyvtár/olvasó szoba** kiváló lehetőséget nyújt a félrevonult olvasásnak. Mégis állítható, hogy az olvasószoba is lehet közösségformáló. A Társasházban jelentős számban élő, gyakran egyedülálló nyugdíjasok, vagy akár fiatalok is, sokszor szívesebben olvassák el, lapozzák át a napi újságokat úgy, hogy a környezetükben ismerősök vannak, akikkel esetenként egy-egy hírt, a hír kapcsán megfogalmazódó gondolataikat megoszthatják.

A társasházban jelentős számban élő nyelvi közösségek számára is itt lehet hozzáférhetővé tenni a számukra anyanyelvi környezetet teremtő idegen nyelvű újságokat, könyveket, felolvasásokat, irodalmi vagy egyéb vitákat rendezni, erősítve a nyelvi identitásukat, gazdagítva a Társasház kulturális sokszínűségét.

➤ **A Társasház klubhelyisége** kínálja fel a legtöbb lehetőséget a Programanimátor munkájához, hiszen a klubhelyiség jellege miatt nem függ a nehezen tervezhető időjárási viszonyoktól. A klubhelyiség szerencsés kialakítása miatt viszonylag szabadon használható, mert a klubesemények esetleges zaja szinte minden napszakban nem, vagy csak igen korlátozottan zavarja a Társasház lakókörnyezetét.

A klub belső helyiségeinek korlátozottabb befogadó képessége, megfelelő időjárási körülmények között, a hozzá közvetlenül kapcsolódó belső terasszal, kerttel együtt, már jelentős számú vendég számára is kényelmessé teszi a klub használatát.

A klub kiváló lehetőséget nyújt családi programok, közösségi kulturális események, kiállítások, nagyobb érdeklődő számot vonzó közönségtalálkozók, vitanapok/estek, filmvetítések, stb. szervezésére.

➤ **A gyermekjátésteren** játékos versenyek, gyermekfárasztó mozgás gazdag játékok szervezése, stb.

➤ **A közösségi kertben, összhangban az évszakkal és az időjárással** gyermekek, felnőttek, és családok részére szervezett szabadterei programok, a mozgáskultúrát-, az egészséges életmódot segítő tornagyakorlatok, játékos versenyek, közös ünneplések, stb. szervezése.

➤ A szolárium helyiség, a szaunák, az uszoda, a gyógymasször, stb. szolgáltatások felügyelete, működtetésének ellenörzése, a hatékony működtetés feltételeinek kialakítása, szükség esetén javaslattétel a házirend vonatkozó előírásainak módosítására.

➤ A Programanimátor és munkatársai feladatkörébe tartozik annak ellenörzése és szükség szerinti segítése, hogy a Társasház közösségi szolgáltatásait kizárólag a Társasház lakóközössége és a lakóval együtt megjelenő vendége vehesse igénybe, betartva a házirend valamennyi vonatkozó előírását.

A Társasház lakóközösségének vendégei számára, a tulajdonostársakkal együtt igénybe vehető szolgáltatásokat, a vendégek kizárólag saját felelősségükre, és kizárólag a közösségi programok keretében vehetik igénybe, melyhez kapcsolódóan a Társasháznak sem jogi, sem pénzügyi felelősségvállalása nem vethető fel.

A leírtak szerinti figyelemfelhívást kell elhelyezni a házirenden kívül valamennyi közösségi helyiségekben, illetve ezt hangsúlyozni kell minden társasházi közösségi rendezvény meghirdetésekor.

## II/2.

### ÚSZÓMESTEREK, FITNESS OKTATÓ, GYÓGYMASSZÖR

Az Úszómesterek, a Fitness Oktató, a Gyógymasször személyével szemben elvárta a szakirányú képzítés, a társalgási, kommunikációs szintű angol nyelvismeret, többéves szakmai gyakorlat. Szakmai munkájuk közvetlen irányítója a Társasháza Programanimátora. Foglalkoztatásuk munkaviszonyban vagy megbízásos jogviszonyban, esetleg vállalkozói szerződés mellett történhet. **Megebízásuk kiadója, vagy munkaviszony esetén a munkáltatói jogkör gyakorlója a Társasházak Közös képviselője.**

A foglalkoztatási jogviszonyra vonatkozó szerződés tartalmával szembeni elvárás, hogy a tevékenységet ellátó személy, személyek a szerződésben egyértelműen meghatározásra kerüljenek, munkájuk közvetlenül a Társasházak lakóközösségéhez kapcsolódjon, tevékenységük irányítását közvetlenül a Társasházak Közös Képviselője, vagy a Közös képviselő által kijelölt személy lássa el.

Az Úszómester, a Fitness Oktató (személyi edző) munkáját úgy kell megszerveznie, hogy az általuk vezetett programok előre tervezhetőek legyenek a lakóközösség számára. A programoknak figyelemmel kell lenniük a lakóközösség eltérő korosztályaira, egyes csoportjaira.

A csoportos programokon túlmenően, előre egyeztetett időpontokban, a lakóközösség egyes tagjainak kérésére, külön ellenszolgáltatás nélkül, személyre szabott egyedi edzéstervet, oktatást is kell tartaniuk. A Lakóközösség vendégei számára az úszómesteri, fitness oktatói szolgáltatás kizárólag saját felelősségükre, és kizárólag a közösségi programok keretében vehető igénybe, melyhez kapcsolódóan a Társasháznak sem jogi, sem pénzügyi felelősségvállalása nem vethető fel.

A Gyógymasször, a Fitness Oktató (személyi edző) munkáját, a szakmai elvárások szabályaira tekintettel, a szolgáltatást igénybe vevő kérésére is tekintettel, a házirendben rögzített foglalási szabályok szerint végzi.

A Gyógymasször, a Fitness Oktató (személyi edző) szolgáltatás kizárólag a tulajdonosi közösség tagjai (ide érve a Társasházakban életvitelszerűen velük együtt élő családtagokat, élettársi kapcsolatokat is) által vehető igénybe, a házirendben kialakított foglalási szabályok szerint.

A Gyógymasször, a Fitness Oktató (személyi edző) szolgáltatást a lakóközösség részére külön díjazás nélkül kell biztosítani. A Lakóközösség vendégei számára a gyógymasször, a fitness oktató (személyi edző) a Társasház által szerződésben lekött időszakon kívüli szolgáltatás kizárólag a Társasház tulajdonosainak különingatlanjában végezhető, melyekkel kapcsolatosan a Társasháznak sem jogi, sem pénzügyi felelősségvállalása nem vethető fel.

## II/3.

### GONDNOKOK / TAKARÍTÁS

**A Duna-Pest Rezidenciák Társasház tulajdonosi közössége, a Társasházban történő beruházásokor egy, az átlagot jelentősen meghaladó befektetési értéket vállaltak magukra annak érdekében, hogy a befektetésük egyedi, különleges értékkel bíró legyen.** Vélhetőleg valamennyi tulajdonostárs esetében igaz, hogy a saját különingatlanját tekintve, annak belső kialakításában átlagon felüli színvonalat érjen el, legyen az ingatlan bárhol.

**A Duna-Pest Rezidenciák egyedi adottsága, hogy a tulajdonosok különingatlanjainak átlagon felüli voltán túl, a Társasház egészétől elvárhatják - és el is várják- , hogy a különingatlanjukhoz illeszkedően, a Társasházi közös tulajdon színvonala ne rontsa, hanem még emelje is a különingatlanjaik értékét. Ezért döntő fontosságú a különingatlanokon kívüli területek általános állapota, megjelenése, hasznosultsága stb.**

**A közös területek napi megjelenésében kiemelt szerepe, ezen keresztül kiemelt felelőssége is van a területek napi karbantartásának, takarításának.** Meghatározó jelentőséggel bír tehát az a kép, melyet a közös területek mutatnak a **Rezidencia lakóközössége és vendégei részére.**

**A karbantartásért, a zavartalan működtetésért felelős gondnokok munkája, valamint a tisztaságért, az általános megjelenésért felelős takarítás éppen ezért jelentősen befolyásolhatja és befolyásolja is a lakóközösség, illetve a befektető tulajdonosok elégedettségét.**

**A gondnokok, takarítást végző személyek esetében is be kell tartani, hogy a foglalkoztatási jogviszonyra vonatkozó szerződésük tartalmával szembeni elvárás, hogy a tevékenységet ellátó személy, személyek a szerződésben egyértelműen meghatározásra kerüljenek, munkájuk közvetlenül a Társasházak lakóközösségéhez kapcsolódjon, tevékenységük irányítását közvetlenül a Társasházak Közös Képviselője, vagy a Közös képviselő által kijelölt személy lássa el.**

**A gondnokok, takarítást végző személyek esetében is elvárt a szakirányú képesítés, legalább egy-egy, az adott beosztás szerint jelenlévő személy esetében a minimális kommunikációs szintet elérő angol nyelvismeret, szakmai gyakorlat. A gondnokok munkájának közvetlen irányítója a Társasházak Műszaki Vezetője. A takarítási feladatok esetén a Műszaki Vezető közvetlenül, vagy az általa megbízott személy. Foglalkoztatásuk munkaviszonyban vagy megbízásos jogviszonyban, esetleg vállalkozói szerződés mellett is történhet. Megbízásuk kiadója, vagy munkaviszony esetén a munkáltatói jogkör gyakorlója a Társasházak Közös képviselője.**

**A gondnokok, takarítást végző személyek esetében is elvárt az ápolt, tiszta megjelenés, a feladatkörükhöz illeszkedő, a Duna Pest Rezidenciák Társasházakra mutató munkaruházat.**

#### GONDNOKOK

A gondnoki munkakört, az általános gondnoki feladatokat meghaladó elvárás, hogy a zavartalan működést biztosító tevékenységen túl, a gondnoki feladatokat ellátó munkatársak képesek legyenek a lakóközösséggel kommunikálni (minimális társalgási szintű angol nyelvismeret), és képesek legyenek a munkájukat úgy végezni, hogy figyelemmel kísérjék a lakóközösség napi életvitelét, és ahhoz alkalmazkodva, a lehető legkisebb zavart okozva tervezzék meg a munkáikat, és végezzék el a feladataikat.

**A gondnoktól elvárt, hogy a lakóközösség tagjainak egyes különingatlanjaiban is elvárható szintű segítséget nyújtsanak a kisebb (alkatrészt nem igénylő, vagy a Társasházak kézi raktáraiban is fellelhető, beszerzési költségében ismert alkatrész cseréjével elhárítható) hibák kijavításában. A jelentősebb meghibásodások esetében pedig segítséget nyújtsanak a megfelelő szakember kihívásában, és annak megérkezéséig, ha ez szükséges és lehetséges, akkor átmeneti megoldások alkalmazásában, illetve a további károk elhárításában.**

**Nem szíveség, hanem kötelezettség – közös érdekekben végzett munkályuk akadályoztatása nélkül - , például segítséget nyújtani valamely idős lakónak, és/vagy az elektromosságtól tartó lakónak abban, hogy annak különingatlanjában kicseréljék a meghibásodott égőket, stb.** Természetesen a lakó kötelezettsége, hogy a csereizzót, lámpatestet, stb. saját költségére beszeresse. Nem tiltott azonban, sőt elvárt, hogy akár ebben a kérdésben is beszerzési tanácsot kaphasson a lakó, ha ilyen tartalmú kérést fogalmaz meg a gondnok, azaz a Társasházak felé.



Külön ki kell emelni a Társasházak üzemeltetésén belül, a Társasházak zavartalan üzemeltetést biztosító informatikai rendszerek folyamatos működtetéséhez nélkülözhetetlen szakember foglalkoztatását. **Ma már nem képzelhető el a Társasházak magas üzembiztonságú működtetése, ha a Társasházak informatikai rendszerét átlátó, annak üzemzavarait elhárítani képes személyt, a Társasházak munkanapokon napi gyakorisággal, legalább négyórás időkeretben nem foglalkoztatnak.**

Az informatikai munkatárs foglalkoztatási jogviszonyát az általános szabályokkal egyezően kell alkalmazni. **Ezen belül is különösen fontos kikötés a megbízásnak, foglalkoztatásnak konkrét személyhez kötése.**

## **TAKARÍTÁS**

A takarításért felelős munkakörből, az általános takarítási feladatokat meghaladó elvárás, hogy a zavartalan működést biztosító tevékenységen túl, a takarítási feladatokat ellátó munkatársak között is legyen olyan személy, aki képes a lakóközösséggel kommunikálni (minimális társalgási szintű angol nyelvismeret). Elvárt, hogy valamennyien képesek legyenek angol nyelven is a napi, a feladathoz nem kötött udvariassági kommunikációra. Értsék, azaz fogadni tudják az angol nyelvű köszöntést, és arra angol nyelven is képesek legyenek a napszaknak megfelelően válaszolni (legfőképpen előre köszönni, az ajtónál, a liftnél a lakót előre engedni, és ezt szóban is jelezni).

Elvárás, hogy képesek legyenek a munkájukat is úgy végezni, hogy figyelemmel kísérjék a lakóközösség napi életvitelét, és ahhoz alkalmazkodva, a lehető legkisebb zavart okozva tervezzék meg a munkáikat, és végezzék el a feladataikat.

**Az általános takarítási feladaton túl joggal elvárt, hogy képesek legyenek az általános környezet szebbé, harmonikusabbá tételébe önállóan is beavatkozni.** Így önállóan fel kell tudni mérniük, hogy az egyébként már többször áttörölt, és így megfelelően tiszta liftet egyszer kevesebb alkalommal is elég lehet újra törölni, miközben időszakosan a könyvtárszobában az összekeveredett könyveket újra lehetne rendezni a polcokon. Ennek érdekében a napi takarítási feladatokat ellátó személyek közül nevesíteni kell a megfelelő felhatalmazással rendelkező személyt (pl.: csoportvezető), a jelen lévő munkatársak közül.

A takarítási feladatokhoz kapcsolódóan **indokolt esetben** (pl.: idős- és/vagy mozgásukban korlátozott tulajdonostársak, kisgyermekes szülők, stb.) **biztosítani kell**, hogy munkaidőben, amennyiben valamely lakótárs azt a recepción kéri, úgy - előzetes egyeztetést követően, - a lakásokból a lakó által összegyűjtött lezárt (összekötött), e célra szolgáló hulladékzsákban lévő háztartási hulladékot a Társasházak hulladékgyűjtőjébe levigyék. A lakó hulladékzsákja még rövid időre sem helyezhető ki a folyosóra, azt kizárólag a külön használatú ingatlanon belülről lehet és kell kérésre elszállítani. A háztartási hulladékot a folyosóra kihelyező tulajdonostártól az itt körülírt segítséget első alkalommal három hónapra, ismétlődés esetén véglegesen meg kell tagadni, valamint az esetlegesen szükségessé váló rendkívüli folyosótakarítás és légfrissítés költségét a soron következő kiterhelőben rá kell terhelni.

A takarítási feladatok között elvárt, hogy azon időszakokban, (például az olyan rendkívüli események, mint az augusztus 20-i ünnepség stb.), amikor előzetesen is számolni lehet és kell a Társasház és/vagy annak környezetének jelentősebb szennyezésével, az eseményt követően azonnal sor kerülhessen a takarításra. A szennyezés megszüntetése nem szabad, hogy függjön a legközelebbi „rendes, előre tervezett általános” munkakezdéstől.

A Társasház lakóközösségének különingatlanjainak takarítása, gondnoki, műszaki segítségnyújtása nem tartozik bele a társasházi közösség által kiadott megbízás közvetlen feladatkörébe. **Ugyanakkor ezen feladatok közé tartozik a Társasház egészségének rendezettsége, tisztasága, karbantartása, a meghibásodások elhárítása.** A közösségi feladatok közé kell érteni akár az egyes különingatlanokban való eseti munkavégzést abban az esetben, ha az valamely rendkívüli eseményhez káresemény elhárításához, vagy következményének minimalizálásához kapcsolódik. Ilyen rendkívüli esemény lehet például valamely meghibásodás (pl. csőtörés, véletlen beázás, stb.) következtében kialakuló rendkívüli takarítási feladat is.

**A lakó (tulajdonostárs) kérésére, annak különingatlanjában végzett segítségnyújtás semmilyen körülmények között nem jelent a Társasházak részéről szolgáltatás nyújtást, ezért;**

➤ Kikövetelni nem lehet.

- Segítségnyújtásra kizárólag a tulajdonostárs (lakó) kérésére kerülhet sor. A segítség igénybevétele a Tulajdonostárs számára nem kötelező, a közösség segítése Társasház részéről nem jelent szolgáltatás nyújtását.
- A munkavégzések során a közös tulajdonú területek feladatai elsőbbséget élveznek.
- A segítségért a Társasházak díjazást nem fogadhatnak el.
- A segítséggel összefüggésben jogszerűen kárfelelősség, szavatosság, garancia nem vehető fel.

Abban az esetben, ha a lakó, tulajdonostárs számára a Társasházak korlátozott lehetőségei nem megfelelőek, úgy a lakónak, tulajdonostársnak a külön ingatlanjában felmerülő igények kielégítéséről önmagának kell gondoskodnia.

## II/4.

### **DOORMAN & RECEPCIÓS-PORTASZOLGÁLAT & ŐRZÉS-VÉDELEM**

/Röviden Recepciós/

**A Doorman és Recepciós feladatok magas színvonalú ellátása kiemelten és hosszútávon kötődik a társasház tulajdonosaihoz, bérlőihez, a külön tulajdonokon jogszerűen használókhoz. Ez a munkakör különösen bizalmi állás, és egyben a legmagasabb szinten követeli meg a munkatársak lojalitását a társasház tagabban értelmezett tulajdonosai irányában.**

A személyes kapcsolat kialakítása is időigényes, de annak sikeressége esetén ez a kapcsolat hosszú távra jön létre, személyesítődik. **A Duna Pest Rezidenciák 'A' és 'B' Társasházakhoz hasonló épületek tízezeivel rendelkező országokban kialakult gyakorlat során nem ritka a generációkon keresztül kapcsolat sem hasonló helyeken.** Ezért ebben a munkakörben nem, vagy csak igen sok nehézséggel működtethető egy olyan vállalkozói kapcsolat, amiben a társasház egy céggel áll szerződéses kapcsolatban, és az közvetlenül határozza meg, hogy kit alkalmaz, mikor válik meg valamely munkatársától. Így a munkatársak nem a tulajdonosokhoz, hanem az őket alkalmazó céghez lojálisak, annak kívánnak megfelelni, hiszen megélhetésük az adott cégtől függ. Ezért, mint törekvést fenn kell tartani, hogy a Társasházak kialakíthassák az önálló, közvetlen foglalkoztatással működtetett Doorman és Recepciós-portaszolgálat szolgáltatást, amit, mint célt már az Alapító is megfogalmazott. A biztonsági szolgálattól különálló, önálló Doorman és Recepciós-portaszolgálat szolgáltatás bevezetésének idejéről a Társasházak költségviselési képességére is figyelemmel a Társasházak közgyűlései jogosultak dönteni.

**A társasház jelenlegi költségviselése, és a ma megfogalmazott feladatok eredményeként a társasházakban, a jelen standard szabályzat elfogadásakor még összevont feladatként jelenik meg, az un. Doorman, a Recepciós-portaszolgálat és a Biztonsági Szolgálat feladat együttese.** Ez természetesen a feladat sokszínűsége miatt fokozott felkészültséget és szakmai végzettséget (**nyelvismeret, vagyónőri képzés, stb.**) kíván meg a feladatot ellátó személyektől, ugyanakkor e feladatok egymást jól kiegészítik, egymásra épülnek.

A társasház működésének hatékonysága, költségviselő képessége a szabályzat elfogadásának idején nem engedi meg, és nem is teszi szükségessé, hogy e feladatokat külön személyek végezzék. A lakók, bérlők állandósága, mozgásuk, kéréseik gyakorisága nem igényel olyan elkülönült szolgáltatási kapacitást, mint egy hasonló méretű szálloda, ahol a vendégek napi gyakorisággal be illetve kiköltöznek, váltják egymást, és a helyismeretük hiányában folyamatos segítséget várnak el.

A feladat meghatározó hányadát adó biztonsági szolgálat/Recepció-portaszolgálat olyan szakmai képzettséget, folyamatos szakirányú vezénylest, képzést igényel, amely „felülírhatja” azt az elvárást, hogy az érintett munkatársakat a Társasházak ne közvetlenül, hanem egy erre a feladatra speciális tudással rendelkező vállalkozással kötött megállapodás bevonásával foglalkoztassa. Ebben az esetben is biztosítani kell azonban, hogy a vállalkozói szerződés kösse ki a foglalkoztatottak személyi összetételének lehetséges állandóságát, valamint kerüljön kikötésre, hogy a foglalkoztatott személyek kijelölésében a Társasházaknak egyetértési joga van. A tulajdonosi közösség bizalmának elvesztése esetén a szerződött vállalkozás a kifogásolt személy helyett új személyt köteles a feladat ellátásába bevonni.

Abban az esetben, ha a Társasházak közgyűlései úgy döntenek, hogy kialakítják a biztonsági szolgálat/Recepció-portaszolgálat szakszerű irányítási rendszerének valamennyi feltételét, a közgyűlések dönthetnek úgy, hogy e körben is a közvetlen foglalkoztatást preferálják.

Jelen fejezet értelmezése szerint a recepció-portaszolgálat, mint munkakör magába foglalja a biztonsági szolgáltatást, valamint a doorman-szolgáltatást is. A három elnevezés bármelyikének (recepció, doorman, biztonsági szolgálat) használata esetén is igaz, hogy az alatt mindhárom feladatkört értelmezni kell mindaddig, amíg a Társasházakban a három feladatkört ugyanazon személyi kör foglalkoztatásával látják el.

**A foglalkoztatási jogviszonytól függetlenül a recepció tevékenységet, a doorman-szolgálatot és a biztonsági szolgálatot ellátó személyek esetében is elvárt a feladatkörhöz illeszkedő mindennapi ápoltság, tiszta megjelenés, a Duna Pest Rezidenciák Társasházakra mutató munkaruházat, és lehetőleg arcképes névjegy állandó viselése.**

**Vélhetőleg igaz, hogy a recepció-portaszolgálat (doorman, biztonsági szolgálat) tartja a legszorosabb kapcsolatot a Társasházak tulajdonosi közösségével, lakóival, vendégeivel, miközben összekötő tevékenységük is meghatározó a lakóközösség és az egyéb szolgáltatásokat segítő munkatársak (gondnokok, takarítók, kényelmi szolgáltatók, üzemeltetés) között. Ez indokolja, hogy a standard szabályzat ennek a területnek a szabályait határozza meg a legrészletesebben. Alább a recepció-portaszolgálat, doorman és biztonsági szolgálat részletes eljárási szabályai kerültek pontokba szedve.**

#### **2.4.1./ A TULAJDONOSOK / BÉRLŐK / LAKÓK FELISMERÉSE**

**A társasház tulajdonosainak fogalmát úgy is definiálhatjuk, mint a társasházban élő, a társasháznak a tulajdonosok kizárólagos jogaihoz kötött szolgáltatásokat nap, mint nap használó, azonos érdekeltségi körű vagy azonos célú személyek köre.** Van, akinek a tulajdonosi mivolta egy üzleti befektetést jelent, ami értéknövekedést biztosít majd a jövőben. Mások számára a tulajdonosi mivoltuk, az elmúlt évek kemény munkájának és teljesítményének az eredménye, ami abban nyilvánul meg, hogy a társasházban élnek, itt alkotják a lakóközösség gerincét.

Az ún. Doorman és Recepció (továbbiakban Recepció) egyik legfontosabb feladata, a személyével szemben támasztott legfontosabb elvárás, a tulajdonosok, bérlők, a lakók, azaz a társasházi közösség tagjainak személy szerinti felismeréséről szól. A tulajdonosok egy része igényli, hogy felismerjék, míg mások látszólag érdektelennek tűnhetnek e körben. **Tekintet nélkül arra, hogy a recepció munkatárs megítélése szerint a tulajdonos igényli-e személyének azonosítását, egyik legfőbb feladata, hogy rögzítse magában a társasház tulajdonosait, nevüket, az elvárt megszólítást, és alkalmazza is e tudását, ezzel is erősítve a tulajdonosokban, hogy személyük a saját otthonukban különleges, privilegizált bánásmódban részesül.**

A tulajdonosok neve többféleképpen sajátítható el. A leghatásosabb módja a tulajdonosok neveinek megjegyzésére, a tulajdonosok felismerésére, ha minden kommunikáció alkalmával a társasház munkatársai megkísérlik nevükön szólítani a tulajdonosokat.

Hogy a dolgozók "aktívan" felismerjenek egy-egy lakót, gondolatban mindig készenlétben kell lenniük, emlékezetüket folyamatosan edzeniük kell, koncentrálni a nevekre és arcokra (megszokott módszer zártkörű klubokban, hogy az új munkatársak kis jegyzeteket készítenek maguknak a tanulási folyamatot erősítendő). **A csapatmunka is segítség lehet a lakók felismerésében oly módon, hogy a tulajdonosok, lakók neveit a munkatársak egymásnak is bemondják, mialatt a lakó elhalad mellettük és/vagy megközelíti egyiküket.** Eleinte megoldhatatlannak tűnhet a feladat, de gondoljunk arra, hogy a világon ez már sokmillió klubban, étteremben, szállodában sok tízmillió alkalmazottnak sikerült, és nem csak a nevek tekintetében, hanem akár a családtagjaik, gyermekeik nevére, és néhány fontosabb összefüggésre kiterjedően is. **Hogy ezt miképpen érik el?! Ez nem titok! Leginkább úgy, hogy akarják!**

**Kiemelt segítséget jelenthet e körben, a Társasházban működtetett mágneskártyás beléptetési rendszer, amely a mágneskártya használatakor, a recepciókon rendelkezésre álló monitoron azonnal megjeleníti a mágneskártyát használó tulajdonos nevét, legfontosabb adatait és az arcképét is.**

#### **2.4.2./ BELÉPTETÉSI RENDSZER / MÁGNESKÁRTYÁK JOGOSULTSÁGAI**

➤ **A Társasház, a beléptetési valamint a kényelmi szolgáltatásokat nyújtó közösségi helyiségek használatát elősegítendő céllal úgynevezett fényképes beléptető és személyazonosító rendszert alakított**

**ki.** Fontos annak kiemelése, hogy a fényképes beléptető rendszer alkalmazására a Társasház tulajdonosait kötelezni nem lehet. Senki nem korlátozható abban, hogy a saját kizárólagos tulajdonát képező ingatlanjába milyen adatokat tartalmazó „kulccsal” léphet be, és abban sem, hogy hány kulccsal rendelkezhet.

➤ **A Társasház közösségének ugyanakkor joga van ahhoz, hogy megállapítsa, arra jogosult személy kezdeményezi-e a belépést a Társasház közös tulajdonú területére – ilyen a lépcsőház is -, különösen a közös tulajdont képező, korlátozott kapacitású, magas működtetési költséggel járó területekre.** A fényképes mágneskártya alkalmazása kizárólag egyszerűsíti és gyorsítja ezt a folyamatot. A tulajdonos, a tulajdonos bérlői és vendégei számára ennek használata nem kötelező, csak az azonosítást segíti.

➤ Ennek megfelelően, a mágneskártya, vagy a fényképes mágneskártya léte nem feltétele annak, hogy a tulajdonos, a lakó, a bérlő, vagy a tulajdonosnál hosszabb időszakon át tartózkodó vendége beléphessen az ingatlanjába. Természetes, hogy a mágneskártyáját otthon felejtő lakó is haza kell, hogy tudjon menni. A mágneskártya – annak tartalmától függetlenül – hiánya csak annyit jelent, hogy a belépési jogosultság ellenőrzése hosszabb időt vesz igénybe. Jelen szabályzat részletesen tartalmazza, hogy a hazaérkező tulajdonost, lakót, bérlőt a Doorman feladatot ellátó személynek miként kell fogadnia, nevén köszöntenie, számára az ajtót kinyitnia. A leírtakból az is következik, hogy a házban élő lakók, tulajdonosok számára hazaérkezésükkor általában nincs is jelentősége a mágneskártyának, hiszen azzal, hogy a Doorman munkatárs (ha a Társasházak ezt a szolgáltatást elkülönítetten bevezette) felismerte őket, és ezzel a jogosultságuk kellő beazonosítása már meg is történt, az ajtót számukra kinyitották, és udvariasan köszöntötték őket.

➤ **A mágneskártya léte tehát nem feltétele a belépésnek, viszont a személy beazonosítása szükséges feltétel.** Ennek megfelelően tehát a mágneskártya léte, akár fényképes volta sem jelent automatikus belépési jogosultságot: a Biztonsági Szolgálat a mágneskártya használata esetén is köteles figyelni, hogy a mágneskártyát jogosult személy használja-e, és hogy azt csak a jogosultságának megfelelően használja-e?!

A mágneskártya is lehet például lopott, így aki azt az épületbe való bejutás céljára jogosulatlanul kívánja felhasználni, **fel kell tartóztatni!** Ugyanakkor bármely tulajdonos korlátozás nélkül engedélyezheti az általa megjelölt személy számára a saját ingatlanjába való beléptetést - akár állandó belépést biztosító fényképes mágneskártyával is.

A tulajdonosi közösség kényelmi szolgáltatásait, az uszoda használatát, a klub használatát azonban a közösség feltételekhez és korlátokhoz kötheti, különösen a tulajdonosi körön kívüli személyek számára. Így a tulajdonos ismerőse, vendége számára kiadott mágneskártya nem biztosít önálló, és főként nem tulajdonosi jogokkal felruházott használati jogot a közös tulajdonú területek, eszközök, kényelmi szolgáltatások igénybe vételére. **Ezen kártyákkal a belépési jogosultság megállapítása után be lehet lépni a társasházba, fel lehet menni a jogosultságot adó tulajdonos külön ingatlanjába, de a társasházi közösség helyiségeibe, klubjába, fitness termébe, uszodájába stb., csak a tulajdonos vendégeként, vele együtt léphet - amennyiben a Társasház tulajdonosainak elsőbbségét a jelenléte nem korlátozza!**

### **2.4.3./ A TULAJDONOSOK / BÉRLŐK / LAKÓK FOGADÁSA**

**A Doorman és Recepciós-portaszolgálat munkatársak feladatai közül nem véletlenül lett kiemelve, és elsőként meghatározva a lakók felismerésének fontossága. Ez ugyanis szinte minden feladatukkal összefüggésben van. Tartósan nem képzelhető el a feladatuk magas szinten való ellátása, ha nem sikerül megjegyezniük, hogy kik azok a személyek, akiknek érdekében vannak jelen, akiknek segíteniük kell, hogy az otthonukat minél jobban magukénak érezhessék, ideértve az egyik legfontosabb érzetet, az otthon biztonságát, azt az érzetet, hogy ez a sajátjuk, ahová bármikor visszavonulhatnak. Itt rajtuk kívül csak olyan személyek lehetnek, akiket ők hívtak meg, és csak akkor, amikor azt ők is szeretnék!**

Az egyes feladatok helyes, előírás szerinti elvégzése, persze egymást erősítő folyamat is egyben. A lakók fogadásával szembeni elvárások is ilyenek. A recepciós munkatársaktól el kell várni, hogy a lakókat valóban fogadják, amikor azok hazaérkeznek, vagy elköszönjenek tőlük, amikor távoznak az otthonaikból. Ez utóbbi azt az érzetet is erősíti, hogy a tulajdonosok nem hagyták magukra sem az otthon maradtakat, sem lakásukat, értékeiket, hiszen az elköszönésükkel szinte átadták otthonaik felügyeletét a recepciós munkatársaknak.

Mindezen feladat teljesítése nehezen lenne elképzelhető, ha a recepción dolgozók a recepciós pult mögött ülnek, olvasgatnak, vagy akár egyéb feladataikat végzik akkor, amikor a lakók vagy vendégeik érkeznek, illetve távoznak az otthonaikból. Még egy családon belül is gyakori, általános szokás, hogy a távozót kikísérjük, az érkezőt meg beengedjük, ha mi otthon voltunk, vagy maradtunk.

**Ezért kiemelt elvárásként kell megfogalmazni a recepciós munkatársakkal szemben, hogy;**

➤ **Elsődlegesen a bejárat közelében helyezkedjenek el, és az ajtó kinyitásával fogadják a tulajdonosokat, vagy segítsék azok távozását** (A bejáratnál tartózkodó recepciós munkatárs, akinek a biztonsági szolgálat ellátása is a feladata, már jelenlétével is visszatartó hatással bír, az illetéktelen belépési szándékkal érkező személyekkel szemben, ugyanakkor lehetőséget biztosít a lakók minél gyorsabb felismerésében.). Nappali időszakban nem jelenthet gondot, hogy a két munkatárs egyike folyamatosan az ajtónál tartózkodjon. Éjszaka pedig maga a jelentősen lecsökkenő forgalom teszi lehetővé, hogy a recepciós munkatárs egy személyben biztosítsa az időszakosan érkezők be/ki engedését, és közben elvégezze a recepciós pultnál esetlegesen keletkező egyéb feladatait. **Az un. távfelügyeleti munka ellátása, a ház biztonsága megköveteli, hogy a két recepció éjszaka is összességében legalább három fő legyen szolgálatban.**

**Elvárt, hogy a recepció tartózkodó munkatárs is bármely lakó, vendég érkezésekor vagy távozásakor a székről felállva, a helyzetnek megfelelő módon, lakó estében annak nevével köszönve üdvözlje a lakót vagy a vendéget.**

➤ A recepciós munkatárs által nem ismert érkezőket a recepciós munkatársnak a köszöntéssel együtt meg kell szólítaniuk, és meg kell ismerniük a belépési szándékuk tartalmát annak érdekében, hogy **teljes biztonsággal meggyőződjenek arról, hogy a belépni szándékozónak joga van-e a társasházban tartózkodnia. Önmagában a mágneskártya léte nem jelent belépési jogosultságot, hiszen az lehet lopott, illetéktelenül juttatott stb.** Az évente több tízmillió forintos költségvetési kiadással bíró recepciós és biztonsági szolgálat teljes mértékben felesleges kiadás, ha nem tudja megoldani, hogy a társasházban csak a tulajdonosok és azok kifejezett engedélyével rendelkező személyek tartózkodhassanak, ideértve a közös helyiségek használatát is. (Itt is kiemelve, hogy a közös tulajdonú helyiségeket, szolgáltatásokat a tulajdonosok vendégei is csak a tulajdonosokkal együtt, a közgyűlési határozatok korlátaival vehetik igénybe.)

Természetesen a kezdetekkor előfordulhat, hogy a munkatárs még nem ismeri a lakót (ez azonban ugyanannál a lakónál maximum két-három alkalommal fordulhat elő). Ilyenkor kötelezően meg kell kérnie a lakót arra, hogy saját mágneskártyáját húzza el az ajtónyitó előtt annak ellenére, hogy az ajtó már nyitva van.

Kellően diszkrét módon, ezt követően a mágneskártya számítógépes visszajelzése (név, arckép, jogosultság stb.) biztosítja a jogosultság, személyazonosság ellenőrzését, és felkínálja a lehetőséget, az érintett lakó memorizálására.

Jellemzően, a recepciós által nem ismert személy vendégként és/vagy valamely lakó számára szolgáltatást nyújtó személyként jelenik meg a bejáratnál, és ennek megfelelően válaszol a Doorman kérdésre. Ez esetekben kötelező feladat, a belépni szándékozó bekísérése az előtérbe, és hellyel kínálása, amíg a jogosultság ellenőrzése meg nem történik. Kivételt ez alól csak az az eset képezhet, ha az érkező személyt a tulajdonos előre jelezte, és egyben kifejezetten kérte, hogy a személyt engedjék be. Ennek hiányában kötelező feladat az érkező személy által megnevezett tulajdonos értesítése minden lehetséges, a recepció számára ismert módon, annak érdekében, hogy a tulajdonos dönthessen a továbbiakról. Amennyiben sikerült a tulajdonost elérni, úgy a tulajdonos tájékoztatása után minden esetben aszerint kell eljárni, ahogyan azt a tulajdonos kérte.

**TILOS! a társasházakba, a Recepció való várakoztatáson túl beengedni bárkit is, ha annak jogosultságáról nem sikerült a recepciónak minden kétséget kizárólag meggyőződni!** Nem lehet indokolt a személy beengedése bármely, az érkezőtől kapott magyarázat alapján, ha a tulajdonos nincsen otthon, nem vette fel a házi telefont, nem volt a klubban, az uszodában stb., és nem rendelkezett előzetesen a hozzáérkező vendéggel kapcsolatosan. Amennyiben a tulajdonos nem volt elérhető, úgy nyilvánvalóan a vendég sem tud az általa megnevezett tulajdonos/lakó külön ingatlanába jogszerűen bejutni, és **így a házban “sétálgatnia” sem indokolt, és nem is szabad!**

➤ A Doorman (biztonsági szolgálat) feladatokat ellátó munkatárstól kötelezően és számon kérhetően elvárt feladat megakadályozni, hogy a társasház közgyűlése által elfogadott, Házirendben és Működési Szabályzatban leírt, a társasház tulajdonosainak közös tulajdonát képező, és kizárólag a társasház lakói, valamint a velük együtt érkező vendégei részére biztosított szolgáltatásokat illetéktelen módon bárki illetéktelenül igénybe vehesse, és hogy az ilyen szándékot felismerve, a jogosulatlan személyeket a társasháztól távol tartsa!

➤ **Az illetéktelen személyek egy része ügyeskedéssel** (pl. valamely hazaérkezővel együtt belépve vagy kitalált indokokkal) **igyekszik bejutni a társasház területére.** A Doorman feladatok szabályok szerinti betartásával az ún. ügyeskedőket viszonylag egyszerű kiszűrni. Például az ajtóban álló recepciós számára sokkal inkább felismerhető, hogy kik érkeztek valóban együtt, mint a recepciós pult mögül.

Sajnálatos, és ez a hasonló, sokingatlanos társasházaknál is előforduló eset, hogy egy-egy ingatlantulajdonos jogszerűtlen magatartása, sajátos érdeke “segíti” elő az akár jelentős számú illetéktelen személy jelenlétét. Így előfordult már, hogy egy egyetemista lakó éves díjért árulta, az ingyenes és magas színvonalú uszoda, fitness és szauna használatát biztosító mágneskártyákat. De előfordult, hogy a közeli irodaházakban úgy próbálták vonzóbbá tenni az ott bérbé adásra váró irodákat, hogy a társasházban is ingatlanul rendelkező tulajdonos, az irodabérlet mellé az ingyenes fitness és szabadidő eltöltést segítő mágneskártyát is felkínálta. Így arra is számítani kell, hogy a jogosulatlan személy úgy kísérli meg a társasházba való bejutást, a szolgáltatások ingyenes használatát, hogy esetlegesen rendelkezik a társasházba belépést biztosító mágneskártyával. **A társasház közös tulajdonú helyiségeibe vendégként érkezőre azonban szigorú szabályok vonatkoznak akkor is, ha a vendég mágneskártyával rendelkezik. Ez a mágneskártya ugyanis csak a tulajdonos különingatlanjába való bejutást segítheti korlátlanul! Ezt jogszerűen a társasház közössége nem akadályozhatja meg.** Így ezen esetekben is elvárt, hogy a mágneskártyával érkező vendéget az előtérben hellyel kell kínálni, és a tulajdonost elérve informálódni, hogy otthon van-e, az ingatlanjában kívánja-e fogadni a vendéget. Amennyiben a lakó/tulajdonos nincs otthon, és a vendég a különingatlanba, az annak tulajdonosától kapott kulccsal sem tud bejutni, úgy a továbbiakban nem maradhat a társasházban, mert a közös helyiségek használatakor elvárt a tulajdonos személyes jelenléte - **kivéve, amikor a vendég ideiglenesen ott lakó is egyben.**

Természetesen nem feladata a recepciós munkatársnak, hogy az illetéktelen személy belépési szándéka mögötti folyamatokat felkutassa, értékelje, viszont feladata a jogosulatlan használat megakadályozása. Ugyancsak **feladata a jogosulatlan használat kísérletéről feljegyzést készíteni, és azt a közös képviselőnek átadni.** A közös képviselő feladata a szituáció összes körülményeinek vizsgálata, majd az érintett tulajdonossal való egyeztetése. Ennek visszatérő jellege, vagy az egyeztetés sikertelensége esetén pedig feladata a kialakult helyzetet következő közgyűlés elé terjeszteni, tártani, javaslatot téve annak feloldására, vagy állásfoglalást kérni a további teendőkről.

**Megfelelő hozzáállással, az elsöre nehézkesnek tűnő elvárások a gyakorlatban sokkal egyszerűbben, és magas színvonalon megvalósíthatóak.** Az ajtóban várakozó biztonsági szolgálatnak/recepciós-portaszolgálat gyorsan „felismerhetővé” válik, ha valaki többször a reggeli munkakezdést megelőző időpontban kívülről érkezik „haza” sporttáskával, stb., majd egy, másfél óra múlva elmegy, ugyanazon táskával, öltözékben, vagy a szokásos késő délutáni munkaidő végeztével teszi valaki ugyanezt. Ez nem a lakók szokásos viselkedése, hiszen ők reggel az ingatlanjaikból mennek el, és oda este érkeznek haza. A fenti viselkedés nyilvánvalóan arra utal, hogy az illető nem lakó, hanem a fitness helyiségek rendszeres látogatója. **Az ilyen személyek azonosítása, esetleges mágneskártyával való belépése fel kell, hogy keltse a biztonsági szolgálat figyelmét, és a személyek beazonosítása után meg kell tagadni a belépés engedélyezését, amennyiben a személy megállapíthatóan egyik ingatlanak sem tulajdonosa, bérlője, lakója.**

➤ **A Doorman és Recepciós további feladata a társasház egyéb bejáratainak figyelése, a jogosult belépés segítése, illetve a jogosulatlan belépés kísérletének elhárítása.** Ilyen különösen, a társasház elvben “automatikus” garázs bejáratainak figyelése, és annak esetlegesen hibás működése esetén, a jogosultak bejutásának a biztosítása, segítése, de csak azt követően, hogy a jogosultság (személy, jármű és rendszám, illetve az ezekhez tartozó jogosultsági szintek) azonosítása és megállapítása megtörtént. Mivel a társasház garázsrendszerének automata működtetése bármikor meghibásodhat, ezért bármikor feladat lehet a sorompó előtti mikrofonos segítségkérésen keresztül ún. kézi működtetés.

Ezt követően, a bejutni szándékozó kérésének megfelelően kell végezni a jogosultsági ellenőrzést, és csak ennek birtokában lehet és kell a kérést teljesíteni. Lépcsőházi, pl. garázból történő mikrofonos jelzésnél különös gondossággal kell eljárni, mivel az illetéktelen személyek számára a garázsszintre viszonylag egyszerű a bejutás, valamely lehajtó gépjármű mögött. A lakók igen ritkán kérnek segítséget ezen belépéseknél, mert rendelkeznek belépést biztosító kártyával. Ha ez mégis előfordul, és a recepció felismeri a bejelentkező személyt, úgy természetesen haladéktalanul segítenie kell a bejutásban. Amennyiben a személy nem beazonosítható a mikrofonon keresztül, úgy kizárólag a biztonsági szolgálat/recepció-portaszolgálat

munkatársa mehet le az adott bejárathoz, és a belépési szándék jogosultságának ellenőrzését követően segítheti csak elő a bejutást.

➤ **A társasház nappali működése során folyamatosan biztosított a társasház és környékének tisztántartása, az e feladattal megbízott munkatársak által.** A nappali időszakban is elvárt feladata a recepciós és biztonsági szolgálatnak, hogy folyamatosan és tudatosan figyeljen a társasház bejáratainak, előterének és a bejárat külső környezetének is a tisztaságára. Amennyiben bármely zavaró szennyeződés észlel, úgy elvárt kötelezettsége a szennyezés jellege szerint intézkedni annak megszüntetése érdekében. A nagyobb szennyeződés, hirtelen lehulló jelentős hó eltakarítása, a jelentős eső miatti lépcsőházi szennyeződés feltisztítása általában a társasház takarítási és karbantartási feladatait ellátó munkatársak értesítését követően, azok közreműködésével történik. Egy kisebb szél által odasodort szemetet azonban köteles a recepciós munkatárs is felvenni, és a kihelyezett szemetesben elhelyezni.

Azon időszakokban, amikor nincsen jelen takarító/karbantartó személyzet a társasházban (pl. éjszaka), a recepciós/biztonsági szolgálattól elvárt, hogy maximális közreműködéssel igyekezzen elhárítani a szennyeződést, és nem várhatja meg e feladatokkal a következő nap reggeli munkakezdést! Így a téli éjszakákon lehulló havat a bejárat környékén azonnal el kell lapátolnia éppen úgy, mint egy kisebb őszi szélvihar által, az előtérbe befújít faleveleket, vagy például az augusztus 20-i tömeg által, a tűzijátékot követően ott hagyott szemetet stb. Ilyen esetekben, a tömeg elvonulása után azonnal össze kell gyűjteni az eldobott szemetet, és nem lehet megvárni azzal a következő napi "rendes" takarítás idejét!

#### **2.4.4./ A TULAJDONOSOK / BÉRLŐK / LAKÓK KÖZÖSSÉGI ÉS KÜLÖN TULAJDONÚ INGATLANJAINAK TÁVFELÜGYELETE. A RIASZTÓRENDSZER JELZÉSEKOR MEGKÖVETELT INTÉZKEDÉS**

**A Biztonsági Szolgálat (Doorman, Recepciós-portaszolgálat munkatársak) feladatai közül ki kell emelni a társasház közös tulajdonú helyiségeinek biztonságán túl, a lakók, bérlők külön ingatlanjainak, illetve az ingatlanokban tartózkodók védelmét.**

**A társasház építése, beruházása során, valamennyi külön ingatlanhoz, és a fontosabb közösségi helyiségekhez kiépítésre került az ún. „távfelügyeleti” hálózat, és az ezen a hálózaton érkező információkat fogadni képes központ.** A társasház biztonsági rendszerének kialakítása igen jelentős beruházói költséget igényelt, amit természetesen végső költségvállalóként a tulajdonosok fizettek meg a vételárban. **Ugyancsak a tulajdonosok költségeként jelentkezik a társasházban „élő” munkaerőként jelen lévő biztonsági személyzet léte.** Ez a költséghely az egyik legjelentősebb kiadási tétel a társasház költségvetésében. **Ebből is következően a tulajdonosok által okkal és joggal elvárható, hogy ezen a területen is kimagasló szolgáltatásként bízassanak abban, hogy az általuk megbízott munkatársak magas szinten felkészültek a biztonsági feladatok végrehajtására.**

Kötelezően elvárt, hogy a Doorman / Recepciós-portaszolgálat / Biztonsági Szolgálatot ellátó munkatársak részletesen ismerjék a társasház biztonsági rendszereinek működését, képesek legyenek annak jelzéseit megfelelő módon értelmezni, és ismerjék mindazon kötelezettségeiket, melyek a rendszer adta információkból, jelzésekből következnek. A munkatársaktól elvárt, hogy mindezen ismereteiket időről-időre felfrissítsék, hiszen a társasházban biztonsági esemény reményeink szerint igen ritkán fordul elő, ennek megfelelő képzésen vegyenek részt, tudásukról számot adjanak, és képesek legyenek a társasház lakói számára is mindig korrekt tájékoztatót, információt szolgáltatni.

**Feladatok a távfelügyeleti rendszer működtetésével összefüggésben:**

➤ **A társasház recepcióján mindenkor rendelkezésre kell állnia egy rövid tájékoztató anyagnak arról, hogy a lakók, bérlők milyen lehetőséggel bírnak, amikor saját külön ingatlanjaik belső biztonsági rendszerét össze kívánják kapcsolni, a társasház távfelügyeleti rendszerével.** Ennek megfelelően a távfelügyeleti rendszerrel összefüggő legfontosabb információknak és teendőknak meg kell jelenniük a Társasház Házirendjében és a Szervezeti és Működési Szabályzatában is.

A társasház „A” épületének recepciós pultja mögötti távfelügyeleti helyiségében található a társasházak riasztó rendszerének kommunikációs központja. Minden recepciós munkatárs feladata, hogy kellő gyakorlottsággal tudja kezelni a távfelügyeleti központot, értelmezni annak információs jelzéseit.

A távfelügyeleti központ helyes beállítása és kezelése esetén a riasztási jelzéssel együtt tájékoztatást szolgáltat a legfontosabb elsődleges riasztási információkról. **Így például:**

- A riasztás helyéről, pontosan meghatározva a riasztással érintet lakóingatlant, vagy egyéb helyiséget.
- A riasztás tartalmáról is, ha az ingatlanon belüli riasztórendszer képes részletesebb információra (pl. bejárati ajtó nyitása, teraszajtó/ablak nyitása, pánikriasztó, füstérzékelő a nappaliban, füstérzékelő a konyhában stb.).
- Értesítési telefonszám riasztási eseménynél.

**A távfelügyeleti központ riasztási jelzése esetén a Recepció-portaszolgálat / Biztonsági szolgálat munkatársainak idővesztés nélkül, azonnali intézkedési kötelezettsége van.** Abban az esetben, ha a riasztási jelzésnél éppen valamely lakóval egyeztet, igen udvariasan, de határozottan meg kell szakítania a társalgási folyamatot.

**Riasztási jelzés esetén az alábbi feladatok elvégzése minden esetben kötelező:**

- A riasztó központhoz közelebb elhelyezkedő munkatársnak - a központ jelzésére - minden egyéb feladatot felfüggesztve, haladéktalanul a központhoz kell mennie, és a központ szakszerű kezelése mellett gondosan át kell tekintenie, valamint értékelnie kell a központ jelzéseit.
- A riasztással érintett ingatlan tulajdonosának számítógépes adatoldalán át kell tekinteni, hogy a tulajdonosnak van-e különleges eljárást kérő rendelkezése riasztás esetére (pl: hagyott-e kizárólag ilyen esetekben használható biztonsági kulcsot, amely lehetővé teszi az ingatlanon belüli ellenőrzést is).
- A központ információiról tájékoztatnia kell munkatársát, meghatározva, hogy kettőjük közül ki marad a recepció pultnál, és - amennyiben van, úgy az érintett ingatlan kulcsát is magához véve - ki indul el azonnal a riasztási helyszínre.
- A munkatársak között az egész folyamat alatt bekapcsolt állapotban biztosítani kell a kommunikációs kapcsolatot, az erre a célra rendszeresített rádiós adóvevő készülékkel/belső telefonhálózaton/szolgálati mobiltelefonon. A munkatársak mindennapi feladata, hogy minden szolgálatba lépéskor meggyőződjenek arról, hogy a biztonsági szolgálat kommunikációs eszlőzei üzemképes állapotban vannak.
- A riasztási helyszínre érkező munkatársnak, a riasztó központtól kapott elsődleges információk birtokában értékelnie kell a helyszínen tapasztaltakat. Amennyiben az ingatlan tulajdonosa, riasztás esetére hagyott biztonsági kulcsot az ingatlanába történő belépésre, és erről rendelkezett is, úgy a külső szemlén túl, az ingatlanon belül is meg kell kísérelnie, feltárnia a riasztás okát, kivéve, ha az már az ingatlanba történő belépés nélkül is egyértelműen feltárható volt.
- Riasztással érintett helyszínen kapott információt összevetve a riasztóközpont jelzéseivel, a helyszínre érkező munkatársnak a kollégájával egyeztetve kell meghatároznia a további teendőket. Így az információk tartalmától függően, összhangban az ilyen esetekre vonatkozó, és a szakmai képzésen elsajátítottaknak, valamint a vonatkozó jogi előírásoknak megfelelően kell a szakmailag elvárható intézkedéseket meghozniuk.

**Így például, de nem kizárólagosan;**

- Tűz esetén, a recepció maradt munkatársnak haladéktalanul értesítenie kell a tűzoltóságot, tájékoztatva a helyszínen tapasztaltakat. Eközben a helyszínen tartózkodó munkatársnak, az elvárható szakmai gondossággal kell eljárnia a tűz elfojtásában, a szükséges mentésekben, és/vagy a tűz terjedésének megakadályozásában. A tűz kiterjedése, jellege szerint tájékoztatnia kell a recepció lévő kollégáját, akivel együtt – konzultálva a tűzoltósággal - dönteniük kell arról, hogy szükséges-e a ház lakóinak értesítése, tűzriadó elrendelése stb.
- Jogellenes behatolást tapasztalva a recepció maradt munkatársnak haladéktalanul értesítenie kell a rendőrséget az észlelt jogsértésről. A bejelentéskor szakszerűen kell tájékoztatni a hatóságokat valamennyi rendelkezésre álló információról. **Eközben a helyszínen tartózkodó munkatársnak, a szakmai képzés során elsajátítottaknak megfelelően, elvárható szakmai gondossággal kell eljárnia a helyszín biztosításával,** a további károkozás megakadályozásával, az elkövetők eredményes felkutatásával kapcsolatos feladatok terén. A vonatkozó jogi előírásoknak megfelelően kell a szakmailag elvárható intézkedéseket meghozniuk például annak érdekében, hogy az esetlegesen még helyszínen tartózkodó elkövetőt a hatóság megérkezéséig feltartóztassa, illetve eredményesen megakadályozza a további bűnelkövetést.



- A felismerhetően téves riasztás esetén is meg kell kísérelnie, hogy feltárja a téves riasztás okát, az esetleges műszaki és/vagy emberi közreműködés tényét, majd a történeteket a szükségessé váló intézkedéseket követően, haladéktalanul rögzíteni kell a távfelügyeleti rendszer esemény naplójában, szolgálati naplójában.
- Azokban az esetekben, amikor a helyszíni szemle, a riasztórendszerrel kapott elsődleges információk összevetése nem biztosít kellően megalapozott választ a történetekre, illetve megnyugtatóan nem állítható, hogy a riasztás téves, azt műszaki hiba és/vagy a riasztó rendszernek a tulajdonos általi téves/hibás kezelése okozta, a következők szerint kell eljárni:

A riasztó rendszer központilag nyilvántartott eljárási (értsd: értesítési) szabályai szerint, ha ez valamiért eredménytelen, úgy az ingatlan tulajdonosának ismert elérhetőségén keresztül meg kell kísérelni az ingatlannal kapcsolatosan rendelkezési joggal bíró tulajdonos vagy bérlő (lakó) elérését. **Őt kell felkérni arra, hogy megfelelő és szakszerű tájékoztatás után, rendelkezzen a további teendőkről.** Amennyiben ez sikeres, úgy az itt kapott utasításokról tájékoztatni kell a biztonsági szolgálat másik munkatársát, és a kapott utasítás szerint kell eljárnia kivéve, ha az utasítás végrehajtása törvénysértő, és/vagy másokat veszélyeztetne, vélelmezhetően nagy kárral, vagy kárt valószínűsítő kockázattal járna. Az utasítások tartalmát az intézkedéseket követően haladéktalanul rögzíteni kell a távfelügyeleti rendszer eseménynaplójában. Ennek esetleges sikertelensége esetén, a tulajdonos eléréséig fokozott figyelemmel kell kísérni az ingatlant és annak környezetét, a társasházban lévő mozgásokat, felfigyelve az esetleges szokatlan történésekre, különös figyelemmel őrizve az érintett ingatlant.

- Bármely riasztási eseményt követően kötelezően elvárt feladat a munkatársaktól, hogy a riasztási esemény által szükségessé váló intézkedéseket követően, haladéktalanul rögzíteniük kell annak minden lényeges adatát távfelügyeleti rendszer eseménynaplójában.
- Valamely tulajdonos, lakó külön ingatlanját érintő riasztási eseményt követően – kivéve, ha a tulajdonos, lakó ettől előzetesen eltérően nem rendelkezett -, az esemény jellege szerinti intézkedések késedelem nélküli meghozatala után, az érintett tulajdonost részletesen és szakszerűen tájékoztatni kell a történetekről még abban az esetben is, ha az intézkedések meghozatala, illetve a riasztás oka a tulajdonos aktív beavatkozása nélkül is szakszerűen meghozható, illetve a hiba elhárítható volt. A tulajdonos értesítése – kivéve, ha a tulajdonos, lakó ettől előzetesen eltérően nem rendelkezett -, nem előzheti meg a szükséges és szakszerű intézkedést, késedelmet okozva ezzel az intézkedések meghozatalában, a károk enyhítésében.

**Összefoglalva: Nem a tulajdonosoktól, hanem a vagyonvédelem terén képzett munkatársaktól kell elvárni a szükséges lépések megtételét. A felelősség nem hárítható el azzal, hogy a Biztonsági Szolgálat várt a tulajdonos döntésére, aki jellemzően jelen sincs a riasztás helyszínén, és kizárólag a kapott tájékoztatás információival rendelkezik.**

#### **2.4.5./ JOGELLENES MAGATARTÁS KEZELÉSE, A TÁRSASHÁZ NORMÁLIS MŰKÖDÉSI RENDJÉT MEGZAVARÓ HELYZETEKBE ELVÁRT INTÉZKEDÉSEK**

**A Társasházak házi rendjét, nyugalma súlyosan megsértő magatartással, valamint a társasház eszközeit, vagyonát veszélyeztető viselkedéssel szemben a Társasházak Biztonsági Szolgálatának/Recepció-portaszolgálatának fel kell lépnie, és intézkedési kötelezettsége is van!** Ezért is kötelező elvárás, hogy a Társasházban dolgozó munkatársak felkészültsége, képzettsége alkalmassá tegye őket a feladatuk magas szintű ellátására is.

**Alapvetően két eltérő szituációt lehet és kell megkülönböztetni:**

- Az „egyszerűbb” eset, amikor a rendbontó személy(ek) a Társasházzal sem tulajdonosi, sem bérlői és/vagy a tulajdonosokhoz, bérlőkhöz köthető vendég jogviszonyban sem áll(nak). Ez esetben a Társasház Biztonsági Szolgálatának/recepció-portaszolgálatának, a törvényi előírások maximális figyelembe vétele mellett, de a lehetséges leghatározottabban kell fellépniük, megakadályozva a további rendbontást, károkozást. Az udvarias, a Társasház jellegéhez illő magatartás természetesen ez esetben is elvárt.

A kisebb súlyú, és valóban gyorsan megoldható és meg is oldott esetek kivételével, a rendbontás, a károkozás folytatásának megakadályozása mellett, a Biztonsági Szolgálat/recepció-portaszolgálat munkatársának általában elvárt kötelezettsége az illetékes hatóság értesítése. A rendbontás lezárását követően, a történeteket részletesen rögzíteni kell, a Társasház Biztonsági Esemény naplójában, illetve az első lehetséges alkalommal tájékoztatni kell a Társasház Közös képviselőjét, vagy annak megbízottját, a biztonsági eseményről, illetve annak megoldásáról.

A Közös Képviselő feladata, hogy a Társasház közgyűlésétől kapott felhatalmazás alapján döntsön a további teendőkről, így különösen az esetleges károk helyreállításáról, és a helyreállítás költségeinek megtérítéséről. **Általánosan elvárt elv, hogy a Társasháznak kárt okozó személynek meg kell téríteni a Társasház valamennyi kárát,** különösen a helyreállítás költségeit. Más megoldás hiányában ide kell érteni a Társasház nevében történő polgári per kezdeményezését is.

➤ **A „bonyolultabb” eset, amikor a rendbontásért, károkozásért valamely tulajdonos, bérlő vagy annak vendége(i) felel(nek).** Gyakori felvetés ilyen esetekben, hogy a rendet megzavaró személy(ek), akár durva megjegyzések közepette megkísérlik elküldeni a Biztonsági Szolgálat/recepció-portaszolgálat munkatársát azzal, hogy ez, úgymond, az ő házuk, a saját tulajdonuk, és itt azt csinálnak, amit csak akarnak - akár tönkre is tehetik azt.

**A kialakult helyzet helyes jogi értelmezése ad eligazítást arra, hogy a Társasház munkatársának mit kell tennie ilyen esetekben.** Egyrészt a társasház egésze nem kizárólagos tulajdona valamely lakónak, vagy meghatalmazottjának. Ez még a társasházban található úgynevezett külön tulajdonára is csak korlátok között igaz. Az osztatlan közös tulajdon azonban a lakóközösség egészének a tulajdona, ahol az intézkedési kötelezettséget a közösség együttes akarata határozza meg. **Az együttes akaratot pedig a közgyűlés döntése, ami a Társasház Alapító Okirata szerinti többségi döntés. Így ennek a többségi döntésnek a képviselete várt el intézkedést a Biztonsági Szolgálattól/recepció-portaszolgálattól, ami nem kell, hogy megegyezzen az összes tulajdonos egyenkénti akaratával.** Fontos annak a helyes értelmezése is, hogy **a munkatársak a megbízásukat sem a Társasház egyes tulajdonosaitól, hanem annak tulajdonosi közösségétől kapták,** ennek megfelelően felelősséggel és intézkedési kötelezettséggel is **a tulajdonosi közösségnek tartoznak.**

Mindezen kötelezettségek mellett, a tulajdonosi közösség által is elvárt, hogy a közösségi megbízás ellenére, a maximálisan lehetséges módon, a tulajdonosi közösség egyes tagjai felé is azok megelégedettségére kell törekedni. **Ez különös türelmet, maximális udvariasságot, maximális felkészültséget, és a helyzet megoldásában való gyakorlottságot vár el a munkatársaktól.**

A teljesség igénye nélkül, ilyen speciális kötelezettség, hogy a Társasház munkatársának a Társasház tulajdonosát, bérlőjét a lehetőség szerinti maximális diszkréció és tisztelet mellett kell megszólítani, és felkérnie a magatartásának megváltoztatására. Meg kell kísérelnie, hogy a kommunikáció kizárólag az érintett személy számára legyen hallható, megakadályozva annak lehetőségét, hogy a tulajdonos tekintélye sérüljön azáltal, hogy a jelenlévők tanújává válnak a figyelmeztetésnek. **A diszkrét megszólítás sokkalta nagyobb arányban vezet eredményre, mint a nyilvános „megszégyenítés”.**

Ennek megfelelően speciális helyzetkezelést igényel a tulajdonosok, bérlők vendégeinek „figyelmeztetése”, felszólítása a Társasházban elvárt viselkedési normák figyelembevételére. A vendégek esetében elvárt, hogy amennyiben eredménytelennek bizonyult a vendég közvetlen, és megfelelően diszkrét megszólítása, úgy lehetőség szerint azonnal értesíteni kell a vendégjogot megalapozó tulajdonost, bérlőt, hogy legyen segítő közreműködője a Társasházi rend helyreállításának. **A tulajdonos illetve a bérlő megszólításának általában nem lehet akadálya, hiszen az úgynevezett vendégjog feltétele a közösségi helyiségek használatánál, a tulajdonos, a bérlő azonos idejű jelenléte.** Ezt követően a vendéggel való kapcsolat közvetetté válik, mert a vendéget köteles a tulajdonos, a bérlő, a ház elfogadott rendje szerinti viselkedésre rábírn. A vendégért, a tulajdonos, a bérlő teljes felelősséggel tartozik. Amennyiben a tulajdonos, a bérlő nem kíván, vagy nem képes a vendégével kapcsolatos kérésnek eleget tenni, vagy a tulajdonos illetve a bérlő nincsen jelen, úgy a vendégnek azonnal megszűnik a közösségi helyiségben való tartózkodási joga, és fel kell szólítani a távozásra, illetve el is kell érni, hogy elhagyja a tulajdonosi közösség valamennyi helyiségét.

**Az eljárási szabályokat az általános jogi előírások betartása mellett kell alkalmazni, melynek végső eszköze a hatóság közreműködésének kérése.** A Biztonsági Szolgálat/recepció-portaszolgálat azonban nem hagyhatja el „eredménytelenül” a helyszínt, mert ez esetben nem végezte el a feladatát, és ez egyben megalapozza a további alkalmazásának felmondását is.

Tulajdonos, bérlő és vendégek esetében, a nehezebben kezelhető helyzetek igényelhetik, hogy a Biztonsági Szolgálat/recepció-portaszolgálat munkatársa a kialakult helyzet rendezésébe bevonja a Társasház Közös Képviselőjét, ha az elérhető közelségbe van, illetve segítséget kérjen a Társasház jelen lévő többi tulajdonosától, akiknek nevében és érdekében intézkedik. Ez azonban csak egy lehetőség, ami gyakran segítheti a helyzet megoldását, de nem kötelezettség az érintettek részéről, és nem is jelenti a felelősség átadását. **Az úgynevezett intézkedési kötelezettség minden esetben a Biztonsági szolgálat/recepció-portaszolgálat jelen lévő munkatársáé!**

**A rendbontás lezárását követően, a történeteket részletesen rögzíteni kell, a Társasház Biztonsági Esemény naplójában,** illetve az első lehetséges alkalommal tájékoztatni kell a Társasház Közös képviselőjét, vagy annak megbízottját, a biztonsági eseményről, valamint annak megoldásáról.

**A Közös Képviselő feladata, hogy a Társasház közgyűlésétől kapott felhatalmazás alapján döntsön a további teendőkről, így különösen az esetleges károk helyreállításáról, és a helyreállítás költségeinek megtérítéséről.** Általánosan elvárt elv, hogy a Társasháznak kárt okozó személynek meg kell téríteni a Társasház valamennyi kárát, különösen a helyreállítás költségeit még abban az esetben is, ha e költséget a Társasház valamely tulajdonosának jogellenes magatartása okozta. A közös képviselő a tulajdonosi körrel szemben közvetlenül nem élhet a Társasház nevében történő polgári per megindításáról. A Társasház tulajdonosával szembeni per megindításához a Társasházak Számvizsgáló Bizottságainak egyhangú határozata, ennek hiánya esetén közgyűlésének felhatalmazása szükséges. A Közös Képviselő feladata ugyanakkor, hogy a kár más módon való megtérítésének eredménytelensége esetében, ilyen tartalmú előterjesztéssel éljen a Számvizsgáló Bizottság vagy a Társasház tulajdonosi közössége felé.

#### **2.4.6./ A TULAJDONOSOK / BÉRLŐK / LAKÓK KÉRÉSEINEK, ÉSZREVÉTELEINEK FOGADÁSA, KEZELÉSE ÉS INTÉZÉSE**

**A Duna Pest Rezidenciák Társasházak működésének célja, hogy a tulajdonosok, lakók számára a legmagasabb szinten biztosítsa a saját lakásuk adta otthonérzetet, biztonságot. Ugyanakkor fontos cél, hogy a társasház jellegéből adódó szabadidős lehetőségeit maximálisan kihasználva, kellemes kikapcsolódást, szórakozást és időtöltést biztosítson a tulajdonosok és vendégeik számára. A kiemelten magas minőségi színvonal fenntartásával lehet csak elérni a társasházban jelentős ingatlanbefektetést eszközöző tulajdonosok befektetési célkitűzéseit. Az üzemeltetés feladata, hogy a társasház egyedi adottságai által biztosított lehetőségeket kihasználva, az itt élők számára felüdülést, rekreációt, pihenést biztosítson olyan magas szintű szolgáltatásokkal, amelyek kielégítik a lakók és vendégeik elvárásait.**

E feladatok ellátásában vagy közvetlenül, mint az érkezések és a távozások segítése, az épület biztonságának garantálása, az egyes tulajdonosi kérések intézése, vagy közvetett módon (például az elérhető szolgáltatások használatának maximális segítése) kiemelt szerepet töltenek be a doorman, a recepciós és a biztonsági szolgálatot/recepció-portaszolgálatot egyaránt ellátó munkatársak. **Amennyiben a munkájukat azzal az őszinte akarattal, és azzal a hittel végzik, hogy a tulajdonosok és vendégeik a legmagasabb szintű kiszolgálásban részesüljenek, akkor a társasház elérheti a működési hatékonyságának maximumát.**

**A recepciós munkatársak számára - a leírtakból is következően - kiemelt feladat a lakók egyedi kéréseinek, észrevételeinek tudatos és a legmagasabb szintű kezelése. A recepciós munkatársak viselkedés ugyanolyan fontos eleme a munkának, mint a jártasság, a készség, a tudás, a tapasztalat és a gyakorlat. A társasház alkalmazottaival, kiemelten a recepciós munkatársakkal szemben, a munkájuk során támasztott elvárásokat a teljesség igénye nélkül, az alábbi felsorolás tartalmazza:**

- A munkavégzése közben folyamatosan mosolyogjon, tekintet nélkül a tényleges kedélyállapotára.
- Mindig kérdezze: “Miben lehetek segítségére?”.
- Legyen kedves és előzékeny (igyekezzen barátságosan társalogni).
- Legyen büszke arra, hogy a Társasházakban dolgozhat.
- Legyen segítőkész és mutasson lelkesedést a feladatai végzése közben.
- A recepción dolgozó alkalmazottak emlékezzenek a tulajdonosok kéréseire, észrevételeire és javaslataira, azokat maradéktalanul intézzék el, vagy ha ez a feladatkörükön kívül esik, úgy e kéréseket továbbítsák a társasház Közös Képviselője felé.
- A kérések, felvetések, észrevételek elintézéséről, utóéletéről minden esetben tájékoztassák a kérést, felvetést megfogalmazó tulajdonost, megköszönve annak észrevételét, vagy azt aényt, hogy kérésével a Recepcióhoz fordult.
- Próbálják túlteljesíteni az elvárásokat.
- Az üres időt próbálja produktívan eltölteni. Mindig van lehetőség a rendezettség növelésére, a környezet szépítésére, stb.
- Ne várja meg, hogy majd mások csinálják meg a napirenden lévő feladatokat.

- A telefont maximum három csengetésen belül fel kell venni!
- A recepciós felelőssége, hogy minden telefonhívást felvegyen. Ha szükség esetén egy rövid időre távol kell lennie a telefontól, például az ebédszünet idején, akkor egy másik munkatársnak kell addig helyettesítenie a Recepció munkatársát, amíg ő vissza nem tér. Semmilyen körülmények között nem lehet a telefonokat, vagy a Recepció területét felügyelet nélkül hagyni.
- A társasház minden munkatársának ismernie kell a személyes és a telefonos kommunikáció legfőbb elvárásait, szabályait. A 'Recepció Szabályzat' egy példányának mindig kéznél kell lennie arra az esetre, ha valamely munkatárs átmenetileg a Recepciós feladatát tölti be. Így szükség esetén abban átnézheti az elvárt eljárási szabályokat.
- A telefonhívásokat szigorúan tilos kihangosítani, illetéktelen céllal rögzíteni!
- A Recepciós Desznek mindig tisztának, rendezettnek kell lennie. Szeméttől, papír fecniktől mentes módon, ügyelve a pult rendezettségére. A pulton látható helyre csészét, csészealjat, poharat vagy tányért (ételt, italt vagy egyéb élelmiszert) nem lehet kitenni. Semmilyen körülmények között a recepciós nem fogyaszthat ételt a Recepciós Desk közelében, a tulajdonos és/vagy a vendég látókörében. El kell kerülni, hogy az étel vagy ital illata érezhető legyen.
- Rágógumit rágni, édességet enni és dohányozni nem lehet a Recepciós Desk közelében.

**A Társasházak közössége dönthet arról, hogy saját webes és/vagy más elektronikus felületen kialakítsa a tulajdonosi közösség korszerű kapcsolattartási rendszerét, ideértve az észlelt hibák, kérések elektronikus előterjesztését, dokumentálását, az intézkedés nyomon követését, a kényelmi szolgáltatások foglalási rendjét, stb.** A bevezetésre kerülő elektronikus rendszer elveinek összhangban kell lennie a jelen standard szabályzat elvárásaival, segítve annak hatékony működését.

A tulajdonosi közösség nem kötelezhető az elektronikus rendszer használatára, kéréseit, bejelentéseit a recepciós szolgálaton keresztül bármikor személyesen is előterjeszheti. Ebben az esetben a recepciós szolgálat kötelezettsége, és a kéréseket, bejelentéseket az elektronikus rendszerbe bevezesse.

#### **2.4.7./ KÜLÖNTULAJDONÚ INGATLANOKBA BELÉPÉST BIZTOSÍTÓ KULCSOK FELÜGYELETE, NYILVÁNTATÁSA**

Az egyes ingatlantulajdonosok dönthetnek úgy is, hogy a tulajdonukat képező ingatlanba, különösen indokolt, illetve általuk pontosan meghatározott esetekben, a társasház Recepciós-portaszolgálat / Biztonsági Szolgálat az általuk felelős őrzésre átengedett kulccsal beléphessen. A teljesség igénye nélkül, ilyen lehet például:

- A riasztórendszer jelzése (riasztási esemény) esetében. Ez viszonylag gyakori, és sok országban megszokott, különösen abban az esetben, ha a tulajdonos csak időközönként használja az ingatlanját, majd hosszabb ideig, például tartós külföldi tartózkodás miatt felügyelet nélkül maradna az ingatlan.
- Az előzőekben leírtakkal azonos indokok alapján, az esetleges közmű meghibásodások (vízcsőtörés, beázás stb.) elhárítása érdekében.
- Távolléte alatt, az ingatlan takarítását, a növények ápolását, locsolását végző személy beengedése céljából.

**Fontos annak kiemelése, hogy az ingatlantulajdonos maga dönti, döntheti el, hogy a fentiek, vagy más célból lehetővé kívánja-e tenni, hogy a Biztonsági Szolgálat/recepció-portaszolgálat, az általa megadott esetekben, és az általa biztosított kulccsal, a távollétében is biztosítsa az ingatlanjába való bejutást.** Ezt a tulajdonosoktól megkövetelni jogszerűen nem lehet! Az a tény, hogy a tulajdonos nem kívánja lehetővé tenni az ingatlanjába való bejutást, nem jelenti azt, hogy a számára ne járna minden szolgáltatás. Riasztás esetén is az ingatlanba való belépés nélkül, a külső szemrevételezés által biztosított módon a biztonsági szolgálat munkatársainak meg kell kísérelniük a riasztási jelzés okát feltárni!

**Az ingatlantulajdonosok által, az ingatlanba való feltételes belépést biztosító kulcsokat a társasház Biztonsági Szolgálat/recepció-portaszolgálat köteles felelős őrzéssel, megfelelően biztonságos módon megőrizni. A külön e célra kialakított helyen biztosítani kell, a kulcsok biztonságos őrzését, biztosítva a kulcsok azonnali beazonosíthatóságát éppen úgy, mint annak megakadályozását, hogy a kulcsokhoz**

**illetéktelen személy hozzáférhessen.** Az átvett kulcsokról mindenkor naprakész nyilvántartást kell vezetni, amely nyilvántartási könyvben (Amennyiben kialakításra kerül, úgy a számítógépes nyilvántartásba!), az előírt módon minden esetben és haladéktalanul be kell jegyezni, ha valamely kulcsot az ingatlanba való belépés céljából a kulcsos szekrényből kivették. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell a kulcsot magához vevő munkatárs nevét, a használatba vétel okát, a kulcs kivételének, majd visszatételének percre pontosan meghatározott idejét.

A nyilvántartásnak félreérthetetlen módon tartalmaznia kell az egyes tulajdonosok rendelkezését a kulcsok felhasználásáról, illetve a használat korlátairól.

A Társasház Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza a Társasház felelősségvállalásának felső értékét, amelyet a Társasház közvetlenül, vagy a Társasházban szolgáltatást nyújtó vállalkozóval kötött szerződéses megállapodáson keresztül a szolgáltató vállal azon károkért, melyek a tulajdonosoknál esetlegesen keletkezhetnek, a tulajdonos döntése alapján, az általa átadott kulcsok akár hibás kezelésére, őrzésére visszavezethetően. **Jogszabályból adódó kivételt képez ez alól a szándékos károkozás, illetve a súlyos hanyagsággal okozott kárfelelősség.**

#### **2.4.8./ TULAJDONOSOK, BÉRLŐK RÉSZÉRE ÉRKEZETT POSTAI ÉS EGYÉB KÜLDEMÉNYEK ÁTVÉTELE, KEZELÉSE**

**A Társasház Recepciójának feladata, hogy segítse a társasház tulajdonosai, bérlői, lakói részére érkező postai és egyéb küldemények átvételének segítése akár azon időpontokban is, amikor a segítséget kérő lakó otthon tartózkodik, de bármely okból (például pihenni szeretne) nem kívánja személyesen átvenni a részére érkező küldeményeket.**

**A Társasház tulajdonosainak kizárólagos joga, hogy meghatározzák azon elvárásukat, hogy kéri, igénylik-e a részükre érkező küldeményeknek a nevükben történő átvételét.** Meghatározhatják, hogy e kérésüknek mik a határai, milyen körben érvényesek, és átmeneti és/vagy folyamatos jelleggel kéri az átvétel segítségét.

A leírtakból az is következik, hogy az egyes tulajdonosok kéréseiről, döntéseiről pontos és egyértelmű nyilvántartást kell vezetni. Minden munkatárs feladata, hogy pontosan ismerje e nyilvántartás használatát, és így az átvételkor, illetve annak megtagadásakor a tulajdonosok mindenkori akarata szerint járjon el.

Fontos elvárás, hogy a küldemények átvétele során meg kell győződni a küldemény sértetlen voltáról. Amennyiben a küldemény sérült, úgy kell eljárni, ahogy a tulajdonos erről korábban rendelkezett. Tulajdonosi rendelkezés hiányában, az átvételt megelőzően meg kell kísérelni a küldemény címzettjének értesítését telefonon, vagy más módon, ami a Recepció rendelkezésére áll. Ennek sikeressége esetén, a tulajdonos tájékoztatását követően, a tőle kapott utasítás szerint kell eljárni.

Amennyiben nem sikerült az érintett tulajdonost elérni, és a tulajdonos a megbízása során korábban sem rendelkezett az ilyen helyzetről, úgy a Recepció munkatársának, a sérültség mikéntjét mérlegelve úgy kell eljárnia az átvétel során, ahogy önmaga is rendelkezne, a saját részére érkező küldemény esetében. **Fontos, hogy az átvétel melletti döntés esetében jegyzőkönyvet kell felvenni a sérültségről, és azt alá kell írni a küldemény kézbesítőjével. Amennyiben a kézbesítő az aláírást megtagadná, úgy a kézbesítés átvételét meg kell tagadni!**

A küldemények átvételét követően, a tulajdonos rendelkezése szerinti időben és módon kell a lakót értesíteni arról, hogy az általa várt küldemény megérkezett.

Az átvételt követően az átadásig felelősen kell megőrizni a Recepció számára e célból kijelölt helyen. A tulajdonos hazaérkezését követően, illetve az általa meghatározott időben értesíteni kell arról, hogy az általa várt küldemény megérkezett, és átadásra vár. A küldemény megérkezésének tényéről az érintett tulajdonost a házi telefonrendszeren keresztül kell értesíteni.

A Társasház Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza a Társasház felelősségvállalásának felső értékét, amelyet a Társasház közvetlenül, vagy a Társasházban szolgáltatást nyújtó vállalkozóval kötött szerződéses megállapodáson keresztül a szolgáltató vállal azon károkért, melyek a tulajdonosoknál esetlegesen keletkezhetnek, a tulajdonos döntése szerint, az általa adott megbízás alapján a részére átvett küldemények átvétele, őrzése során keletkeznek, akár az átvételért, őrzésért felelős személynek felróható okra

visszavezethetően. **Jogszabályból adódó kivételt képez ez alól a szándékos károkozás, illetve a súlyos hanyagsággal okozott kárfelelősség.**

#### **2.4.9./ ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÓ ANYAGOK NYILVÁNTARTÁSA, KEZELÉSE**

A Társasház működtetése olyan, mint egy bonyolult szállodai üzem. Ennek megfelelően a társasházban lakók számára időről-időre gondot okozhat a működés rendjének, a Társasházban a lakók és a vendégeik számára elérhető szolgáltatások, különösen a ritkán használt szolgáltatások teljes körének megfelelő szintű és naprakész ismerete.

Ennek megfelelően szükséges, hogy a Társasház működési rendjéről, az aktuálisan elérhető szolgáltatásokról, a lakók számára legtöbbször visszatérő kérések intézéséről és problémák kezeléséről lehetőleg magyar és angol nyelven információs anyagokat kell készíteni, és azt a Recepción, illetve a Társasházban rendszeresített faliújságokon, és a Társasház belső információs videó és/vagy internetes rendszerén keresztül elérhetővé kell tenni.

##### **A teljesség igénye nélkül ilyen információs anyagok az alábbiak:**

- A Társasház Szervezeti és Működési Szabályzata, Házirendje és Standard Szabályzata;
- A Társasház kényelmi szolgáltatási (Uszoda, Fallabda Pályák, Fitness terem, Szauna, Szolárium, Masszázs, Klubszoba, Biliárd terem, Könyvtárszoba stb.), azok használatának, működésének szabályai (pl.: foglalási rendje);
- A Társasház aktuális szabadidős és kényelmi programjainak összesítése;
- A kábeltévé szolgáltatás elérhetősége;
- Az Internetes szolgáltatás elérhetősége;
- A Társasházban szolgáltatást kínáló vonalas (földi) telefonszolgáltatók felsorolása és elérhetőségük;
- A Társasház biztonsági távfelügyeleti rendszerének leírása, a saját ingatlanon belüli kiépítés lehetősége, annak csatlakoztatása a központi riasztó rendszerhez, a kiépítést végző szolgáltatók elérhetősége;
- A Társasház központi telefonszámának használata, külső hívások fogadása a központi telefonszámmra, és annak továbbkapcsolása a lakók ingatlanjába,
- A Társasházban kialakított mágneskártya rendszer működtetése, az igénylés módja;
- A Társasházban elérhető kisebb karbantartási feladatok elvégzésének, kisebb műszaki hibák elhárításának igényelhetősége, díjmentes illetve költségvonzata;
- A Társasházban elhelyezett információs táblák /faliújság/ használatának szabályai;
- A Társasház belső videó információs rendszerének használata.

A fentebb felsorolt tájékoztató anyagok megismerhetőségéről szóló tájékoztatást külön kérés nélkül kell biztosítani a Társasházba költöző új tulajdonos, bérlő, lakó számára, segítve a lakók beilleszkedését, a ház kényelmi szolgáltatásainak megismerését. A Társasház beruházása kapcsán kialakításra került egy belső információs (videó) rendszer működtetésének technikai lehetősége, amely az egyes ingatlanos televíziós készülékein keresztül központi információs szolgáltatást tesznek lehetővé. Ennek üzemszerű működtetése esetén a fentebb felsorolt információs anyagokat, a belső videó információs rendszer segítségével elektronizált formában is naprakészen hozzáférhetővé kell tenni. Amennyiben kialakításra kerül, a valamennyi ingatlan számára biztosított belső számítógépes és internet-hálózat, úgy ezen információknak, a belső számítógépes hálózaton keresztül is elérhetőnek kell lenniük.

A Társasházban a lakók tájékoztatása céljából, a liftelőterekben faliújságok (videó újságok) lettek rendszeresítve. A Társasház faliújságjai kizárólag a lakók egymás közötti, illetve a lakók és a Társasház közötti információ cserét biztosítottak elősegíteni. A tájékoztató táblákon kifejezetten tilos reklámanyagok, hirdetések (kivéve a lakók egymás közötti figyelemfelhívása, a társasházban elhelyezkedő ingatlan, garázs, tároló hely lakóközösségen belüli felajánlása stb.) elhelyezése. A hirdetési felület még tulajdonostársak esetében sem biztosítják üzletszerű szolgáltatás céljait.

A Társasház Recepcióinál elhelyezett hirdetőújságok, szórólapok tárolására szolgáló tárolókon kívül tilos a Társasház közösségi helyiségeiben hirdetéseket elhelyezni. A „külső” hirdetési anyagokat, amennyiben a

tárolóban már nincsen szabad hely, úgy minden esetben a legrégebbi anyagok cseréjével kell kulturáltan a tárolókban elhelyezni. Az egy hétnél régebbi hirdetési anyagokat a tárolókból akkor is el kell távolítani, ha a tárolóban még van kihasználatlan hely.

A Műszaki Vezető feladata és jogköre annak megállapítása, és az arról való döntés, hogy a Társasház lakói számára érdektelen, vagy a jó ízlést sértő, megjelenési formájában, vagy tartalmában igénytelen szórólapok ideiglenes elhelyezését megtagadja.

#### **A Társasház belső videó információs rendszerében „külső” hirdetési anyagot tilos közzétenni!**

A Recepció / Biztonsági Szolgálat feladata annak megakadályozása, hogy a Társasházon belül, például a különíngatlanok ajtájában, a gépkocsik ablakában bármilyen hirdetési anyagot, szórólapot elhelyezzenek.

### **2.4.10./ AZ AKTUÁLIS INFORMÁCIÓK, PROGRAMOK NYILVÁNTARTÁSA, A TULAJDONOSOK TÁJÉKOZTATÁSA**

➤ A társasház egyedi lehetőségeit kihasználva, a működtetés során folyamatos programokat kell biztosítani a társasházban élők és vendégeik részére. A szervezett programoknak a tulajdonosok és vendégeik tetszésére és érdeklődésére kell épülnie, célja, hogy a társasházban élőket összehozza a különböző sport-, társadalmi- és kulturális események alkalmával. Az eseményeket megfelelően, magas szintűen kell megszervezni és a társasház lakói részére ismertté tenni.

➤ Minden tulajdonosnak, lakónak tájékoztatást kell adni a szervezet programok kínálta lehetőségekről, szolgáltatásokról. Ha a tulajdonosok nem értik, ismerik a társasházi közösség és a társasház szolgáltatásai által biztosított előnyöket, akkor nem használják ki, és nem is élvezik azokat. Ha teljes tudatában vannak a társasház értékének, annak, hogy miként működik a klub, az olvasószoza, az uszoda és az egyéb közösségi helyek akkor, mint lakók sokkal kényelmesebben és otthonosabban érzik magukat, nagyobb a hajlandóságuk arra, hogy barátaikkal is megismertessék környezetüket, a társasházi létforma nyújtotta előnyöket. Elsődlegesen a társasház recepció munkatársainak a felelőssége az új lakók tájékoztatása a társasház működéséről, illetve valamennyi lakó folyamatos tájékoztatása a legújabb programokról, kellő eligazítást, információt adva az azokon való részvételi lehetőségekről, biztosítva a részvétellel kapcsolatos valamennyi feladatot.

➤ A társasház szolgáltatásairól, az aktuális és a közeli jövő programjairól folyamatos, és naprakész információt kell vezetni a társasház recepcióján, és azt a lakók számára is jól látható helyen kell több példányban elhelyezni. A legfontosabb alapinformációkat, figyelemfelkeltő adatokat az adott időpontra érvényes állandó frissítéssel kell a társasház recepció szintjein állandó jelleggel jelen lévő központi tájékoztató táblán is elhelyezni.

➤ A társasház belső videó csatorna rendszerén keresztül (amennyiben az üzembe helyezésre kerül) a hirdetőtáblákon közzétett valamennyi információt azonos időben közzé kell tenni, az eseményekkel azonos időben frissíteni kell azokat.

➤ A belső videó rendszeren keresztül azonos idejű frissítéssel kell közzétenni az egyes korlátozottan elérhető szolgáltatások foglaltságát, lehetőséget biztosítva ezzel az egyes ingatlanok tévékészülékein keresztüli tájékozódásra, majd a házi telefonrendszeren, informatikai rendszeren (ha üzem behelyezésre kerül) keresztüli foglalásokra.

### **2.4.11./ ÉSZREVÉTELEK, PANASZOK, GARANCIÁLIS PROBLÉMÁK NYILVÁNTARTÁSA, KEZELÉSE**

A Társasházak bonyolult üzemvitele értelemszerűen hozza magával, hogy akár az üzemeltetés terén, akár még a beruházásból adódóan, a tulajdonosok részéről észrevételek, panaszok, garanciális felvetések érkeznek a Társasház Recepciójára.

Sokszor a lakók számára nem válik el, hogy a napi üzemeltetéssel kapcsolatos észrevételeik, panaszai tekintetében, a Társasház közössége egyrészt, mint a működés, kényelmi szolgáltatások élvezői, másrészt azonban e szolgáltatások nyújtói is, azaz felszólamlásaik általában a közösség egésze, beleértve a felvétellel élőket is, részére szól.

A Társasházak építése, birtokbaadása óta eltelt időre tekintettel a Társasházak tulajdonosai ma már sem garanciális, sem szavatossági igényekkel nem léphetnek fel a beruházó irányába, és e kötelezettségeket a társasházak közössége nem vette át, az ebből adódó károk a közösség felé korábban sem voltak felvethetőek.

Az üzemeltetési problémákból adódó hibák kijavítását, az ismétlődés megakadályozását a közösség tagjai a közösség egésze felé a hatályos törvényi előírások, a közgyűlési határozatok, az Alapító Okirat és az SZMSZ által meghatározott körben vehető fel, míg a beruházási hibákra visszavezethető felvetések esetében csak a segítségkérés szintjén terjeszthető elő kérés.

➤ **A szavatossági panaszok esetében ugyanis a Társasházi közösség nem állt és ma sem áll jogi kapcsolatban a garanciára kötelezett beruházóval, így nincs jogi alapja a beruházó felé követelést megfogalmazni.** Ez a tény önmagában még nem jelenti azt, hogy a szűk körben még fennálló szavatossági felvetésekben való közreműködést, a hibák minél gyorsabb kijavításának segítését az üzemeltetés elháríthatná. A Recepció feladata minden tulajdonosi kérés, felvetés megoldásában való maximális közreműködés. A Recepción nyilvántartást kell vezetni *(Amennyiben kialakításra kerül, úgy a számítógépes nyilvántartást!)* a lakók kéréseiről, a kérések intézése érdekében tett lépésekről, a kérések teljesítéséről. A Recepción dolgozó munkatársaknak ismerniük kell a leggyakrabban előforduló, visszatérő kérések, panaszok hatékony intézésének módját. Ebbe a körbe tartozik a tulajdonosok esetleges szavatossági problémáinak kezelése. Szűk körben ún. szavatossági kötelezettsége nem a Társasháznak van, hanem a beruházónak, akitől az első tulajdonos a külön ingatlanját vásárolta, de ennek érvényesíthetősége mára ellehetetlenült, így e körben érdemi segítséget a Társasházak közössége segítséget nyújtani már nem tud.

➤ **A Társasház üzemeltetésével kapcsolatos észrevételek, panaszok kezelésénél a Recepció feladata már nem korlátozódik a tájékoztatásra, a közvetítésre és segítségadásra.** Az üzemeltetéssel kapcsolatos észrevételek, különösen a panaszok kezelésének általánosan abból kell kiindulnia, hogy a Recepcióhoz forduló tulajdonos, lakó kérését a lehetőségek határainak figyelembevételével meg kell próbálni teljesíteni, a panaszt, pedig ha lehetséges, akkor orvosolni kell. A társasház a tulajdonosi lakóközösség egészéé, és azon belül az egyes tulajdonosoké. Nem ritkán, a tulajdonosok legjelentősebb úgynevezett életpálya befektetése. Ezért a tulajdonosok okkal és joggal várhatják el, hogy valamely, a kérés teljesíthetőségét kizáró körülmény fennállása esetének kivételével, a társasháznak a tulajdonosok akarata szerint kell működnie, az üzemeltető elsődleges feladata ezen akarat kiszolgálása

➤ **Az észrevételeket, panaszokat fel kell jegyezni a Társasház Recepcióján elhelyezett nyilvántartó könyvben** *(Amennyiben kialakításra kerül, úgy a számítógépes nyilvántartásba!).* A nyilvántartásnak tartalmaznia kell a kérést, észrevételt, panaszt megfogalmazó személy nevét, elérhetőségét, az észrevételezés pontos időpontját, az észrevétel lényegi tartalmát, a hozott intézkedést, azt az állapotot, amelyben éppen az intézési folyamat áll, az elintézés tényét, idejét, vagy a még folyamatban van jelzést, és a visszajelzés igazolását az észrevételező tulajdonos felé.

➤ **Az észrevételeket, panaszokat lehetőleg azonnal, de mindenképpen a lehetséges legkorábbi időpontban orvosolni kell.** A gyakran visszatérő esetek intézkedési rendjét (pl. kisebb meghibásodások elhárítása, tisztasági felvetések, stb.) úgy kell meghatározni, hogy e kérdésekben már a Recepción szolgálatban lévő munkatárs is közvetlen intézkedési jogosultsággal rendelkezzen. Azon felvetéseket, amelyek megoldásához már a Recepción dolgozó munkatárs döntési jogkörét meghaladó intézkedéseket igényel, vagy amelyek bármely okból úgy tűnhetnek, hogy azok nem teljesíthetőek, esetleg túlzottak stb., azt a Közös Képviselő felé továbbítani kell.

**A tulajdonos, a lakó kérését, észrevételét stb., a Recepció közvetlenül soha nem bírálhatja el úgy, hogy az megalapozatlan, teljesíthetetlen.** Ilyen tartalmú döntést, illetve választ a tulajdonosok felé, az összes lehetséges körülmény figyelembevétele után kizárólag a Társasházak Közös Képviselője adhat, hivatkozva a megfelelő jogi korlátokra, ideértve a Társasház tulajdonosi közössége által felállított korlátokat is!

#### **2.4.12./ A VÉSZHELYZETEK KEZELÉSE ÉS INTÉZÉSE**

**A Recepciónak ismernie kell a teendőket vészhelyzet esetén, a Teendők Vészhelyzetben kézikönyv mindig elérhetőnek kell lennie a Recepció Pultnál** *(Amennyiben kialakításra kerül, úgy a Recepció számítógépes rendszerében.).*

**A Teendők Vészhelyzetben kézikönyv a következőket tartalmazza:**

- Teendők tűz-, robbanás-, hirtelen válsághelyzet-, rendkívüli események esetében.
- Tűzoltók, mentők és a rendőrség telefonszáma, elérhetősége.
- A közös képviselő, illetve megbízottjának telefonszáma, elérhetősége napszakok szerinti bontásban.



- Teendők valamely lakó, vendég hirtelen rosszullete esetében.
- Teendők bombariadó esetén.
- Teendők garázda viselkedés estében.
- Teendők lopás vagy rablás kísérlete és/vagy felfedezése esetében.
- Eljárás fenyegető telefonhívások esetére.
- Eljárás intoxikált, furcsán viselkedő, agresszív személyekkel szemben.
- Eljárás jelentős kárral fenyegető közműhibák (vízcsőtörés, gázszivárgás, a kazánrendszer túlmelegedése stb.) esetében.

### III

## A TÁRSASHÁZ KÉNYELMI SZOLGÁLTATÁSAI – USZODA, SZAUNA, KLUB, FITNESS TEREM, BILLIÁRD, KÖNYVTÁRSZOBA, FALLABDAPÁLYÁK, SZOLÁRIUM, MASSZÁZSHELYISÉG STB.

**A DunaPest Rezidenciák Társasházát leginkább a kényelmi szolgáltatásaik mértéke, sokszínűsége, használatának módja emeli ki, különbözteti meg a hasonló kiemelt színvonalon megépült társasházak közül.** A Társasház sajátossága a kényelmi, szabadidős szolgáltatások sokszínűsége, de sajátossága a rendelkezésre álló hely nagysága, és sajátossága annak tulajdonviszonya is.

Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a Társasház tulajdonosai nem csupán a külön tulajdonú lakó ingatlanjaik tulajdonosai, és a kényelmi szolgáltatást nyújtó ingatlanrészek elsődleges használói, hanem a tulajdonosi közösség egésze kizárólagos tulajdonosa is egyben valamennyi kényelmi szolgáltatást nyújtó helyiségnek, az ott található felszerelési tárgyakkal stb. Ez a jogviszony fontos tartalmi következményekkel jár, a közös tulajdonú helyiségek, szolgáltatások esetében.

Ilyen sajátos jogi alaphelyzet, hogy egyetlen tulajdonost sem lehet korlátozni a tulajdonának használatában például oly módon, hogy a tulajdonosok többségi szavazattal bérletbe, vagy bármely más kizárólagos hasznosításba adja a közös tulajdonú helyiséget, ha azt akár csak egyetlen tulajdonos is kifogásolja. A tulajdon fölötti rendelkezési jog ugyanis alkotmányos jog. Nem hozható a tulajdonos olyan helyzetbe, hogy saját tulajdonába csak meghatározott időpontban, esetleg díjfizetési kötelezettség mellett léphessen be. **Ezért a Társasháznak a kényelmi szolgáltatást nyújtó közös tulajdonú helyiségeit úgy kell működtetnie, hogy a tulajdonosok azokat bármely időpontban azonos feltételek, (értsd: kötelezettségvállalás mellett) elérhesse.** Így nem lehet a tulajdonos belépési szándékát megakadályozandóan a például a klubot akár csak időlegesen vagy tartósan harmadik félnek bérbe vagy használatba adni, a klubot, könyvtárszobát, uszodát bármely napszakban úgy bezárni, hogy oda a tulajdonos kérésére se lehessen belépni, harmadik félnek kiadni stb.. Ez a korlátozás valamennyi helyiségre kiterjed, így például a masszázshelyiségre is.

**Természetesen az üzemeltetés költségeiben közösen fellépő tulajdonosi közösség, az ésszerűségi korlátok között dönthet arról, hogy a takarítást, az úszómesteri vagy a programanimátori, a fitness oktatói jelenlétét ugyan naponta, de nem 24 órás ügyelettel biztosítja. A helyiségek saját felelősség vállalása melletti, saját célú használatát – ha azt jogszabály külön nem zárja ki - azonban nem lehet korlátozni!** Semmiképpen nem lehet korlátozni a helyiségbe való belépést, például abból a célból, hogy a tulajdonos családtagjai, vendégei, partnerei számára bemutathassa a tulajdonát is képező közösségi helyiséget.

A tulajdonosi közösségnek joga van a korlátozottan rendelkezésre álló közös tulajdonú helyiségek és szolgáltatások terén kialakítani a használat rendjét **(értsd: Foglalási Rend)**. Ezt a rendet azonban jogszerűen csak úgy lehet kialakítani, hogy;

- Sem közvetlen, sem közvetett módon nem zárhatja ki egyetlen tulajdonost sem annak használatából (ide nem értve a Társasházak SZMSZ szabályzata szerinti szankció jellegű ideiglenes korlátozásokat).
- Sem közvetlen, sem közvetett módon nem alakíthatja úgy a szabályokat, hogy az a feltételek miatt, a használat terén szűkítse a tulajdonosi kör egészét.

- A feltételek nem jogszerűen nem alakíthatóak ki oly módon, hogy valamely tulajdonos, vagy a tulajdonosok összességénél szűkebb tulajdonosi közösség aránytalanul kedvezőbb feltételek mellett használhassa a közös tulajdonrészt.
- A kialakított feltételeknek biztosítaniuk kell, hogy azonos előírások mellett a használatban elsőbbséget, szükség esetén kizárólagosságot kapjanak a közös tulajdonú helyiségek tulajdonosai. Így a tulajdonhoz csak közvetve kötődő személyek (például vendégek) jelenléte jogszerűen nem okozhat olyan helyzetet, hogy a korlátozottan rendelkezésre álló kapacitás miatt valamely tulajdonos számára váljon elérhetetlenné a használat.

**A Duna Pest Rezidenciák 'A' és 'B' Társasházakban korlátozottan rendelkezésre álló kényelmi szolgáltatásinak foglalási rendjét az alábbiak szerint szabályozza:**

### **A KORLÁTOZOTTAN RENDELKEZÉSRE ÁLLÓ SZOLGÁLTATÁSOK (FALLABDA, SZOLÁRIUM, BILIÁRD, MASSZÁZS, ASZTALI TENISZ STB.) FOGLALTSÁGÁNAK NYILVÁNTARTÁSA**

**A Társasház úgynevezett kényelmi szolgáltatásai közül néhány csak korlátozottan áll a tulajdonosi lakóközösség rendelkezésére.** Ilyenek a fallabda pályák, a szolárium használata, a biliárd használata, a masszázs, az asztali tenisz, de ilyenné válhatnak az egyes időszakosan meghirdetett egyedi rendezvények (pl. trx / thai chi képzések, a könyvtárban, a klubban megrendezhető eseti író – olvasó találkozók, úgynevezett közönségtalálkozó, felolvasó estek stb.), de ilyenné válhatnak további fejlesztések is (pl. lengőteke, golf szimulátor, stb.).

A korlátozottan rendelkezésre álló eszközök foglalási rendjét a Recepción vezetett és/vagy amennyiben kialakításra kerül a Társasházak elektronikus nyilvántartási könyvben kell azonos idejű frissítéssel felvezetni. A nyilvántartásoknak az egyes eszközökre vonatkoztatva önállóknak kell lenniük. **A foglalások felvezetésénél az alábbi korlátokat kell figyelembe venni** (A korlátozásokat, illetve azok szükségessé váló módosításait a Társasház közgyűlésének kell jóváhagynia!);

1. **Ugyanazon tulajdonos ugyanarra az eszközre csak egy foglalást adhat le. A következő foglalási joga akkor nyílik meg, amikor az előző foglalása szerinti használatot befejezte.**
2. **A foglalást leghamarább, a foglalási időpontot megelőző 30 naptári nappal lehet a nyilvántartásba felvezetni.**
3. **A foglalás által meghatározott kezdeti és várható befejezési időpontja közötti időszak fallabda, biliárd, asztalitenisz esetében maximum 60 perc, masszázs esetén maximum 50 perc, szolárium esetében maximum 30 perc, rendezvények esetében a rendezvény tényleges időpontja lehet.** A később bevezetésre kerülő szolgáltatás esetén a bevezetésről szóló döntéssel együtt kell, a szolgáltatás igénybevételéhez tartozó maximális időszakot meghatározni.
4. **A foglalás tényleges igénybevételét, megvalósulását, azaz a foglalással lekötött eszköz tényleges használatát ellenőrizni kell, és be kell vezetni a foglalási nyilvántartásba.** A foglalással érintett, és a kezdési időponthoz viszonyítva legalább három órával korábban le nem mondott, de igénybe nem vett foglalást követően, az érintett tulajdonos/lakó/bérlő 30 naptári napon át nem adhat le újabb foglalást más eszközre sem, a még esetlegesen élő foglalásait, a lakó azonos idejű értesítése mellett törölni kell!
5. **Nem megengedett olyan összevont foglalási kérés teljesítése, amelynek eredményeként bármely eszköz, vagy a foglalással érintett és a tulajdonosi közösség egészének tulajdonát és rendelkezési jogát tartósan korlátozná, illetve a foglalás eredményeként, valamely eszközt, helyiséget a tulajdonosi kör egészénél szűkebb kör számára gyakorlatilag (akár csak jelentősebb arányban) kisajátítaná.** Az ilyen foglalási (egymással összekapcsolt) kéréseket is nyilvántartásba kell venni, amennyiben azok önmagukban megfelelnek a fentebb elvárt korlátok betartásának, de erről értesíteni kell a Társasház közös képviselőjét és/vagy a Műszaki Vezetőt, aki az összes körülmény együttes vizsgálata mellett igyekszik megegyezni a kapcsolt foglalásokat előterjesztőkkel úgy, hogy a társasház egészének érdekei ne sérüljenek. **Ennek sikertelensége esetén, a Társasház közgyűlése részére, az általa javasolt megoldást is megfogalmazva előterjesztéssel kell élnie**

## MELLÉKLET:

### A társasházak üzemeltetést biztosító szervezeti felépítési táblája.

## A TÁRSASHÁZAK ÜZEMELTETÉSÉNEK SZERVEZETI FELÉPÍTÉSI TÁBLÁJA

A szervezeti felépítés bővítéséről a Társasházak éves költségvetési előterjesztésekor, annak részeként a Társasházak pénzügyi lehetőségének függvényében a közgyűlés egyszerű többségi határozattal dönthet. A Standard Szabályzatban felvázolt szervezeti ábra a Társasházak elvárt működtetésének minimumához tartozóan jelöli ki a feladatokat, így annak szűkítéséhez a Társasházak szervezeti-működési szabályzatának módosítási eljárását kell alkalmazni.

A szervezeti felépítés olyan átrendezését, amely nem jár a feladatkörök és/vagy a szükséges létszám szűkítésével, nem kell a standard szabályzat módosításának tekinteni, de annak engedélyezése közgyűlési hatáskör.

Ugyancsak nem kell a standard szabályzat, így a társasházak szervezeti-működési szabályzata módosításának tekinteni, ha az figyelemmel a Társasházak költségvetési lehetőségére, a Társasházak közgyűlése úgy dönt, hogy bővíti a Társasházak szolgáltatásainak körét, vagy valamely meglévő szolgáltatás kapacitását új foglalkoztatott bevonásával. **A standard szabályzat csak a kapacitások és/vagy a szolgáltatások körének, színvonalának csökkentését, korlátozását köti az SZMSZ módosítási előírásához.**

### Táblarajz

