

УТВЕРЖДЕНО

Решением единственного участника

ООО «Норд Сити Молл»


от «01» августа 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С АРЕНДАТОРАМИ

РАЗРАБОТАНО	Руководителем направления бизнес-процессов
ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ	Приказом Генерального директора №56 от 01.08.2017
ДОКУМЕНТ ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ/ВЗАМЕН	Введен впервые


Новосибирская область

2017 год

Положение	о взаимодействии с арендаторами		 НОРДМОЛЛ оптово-розничный центр
Дата: 01.08.2017	Регистрационный номер: 18	Версия: 1	Страница 2 из 10

Содержание

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	3
3. СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С АРЕНДАТОРАМИ	3
4. ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ АРЕНДАТОРОВ	4
5. ПИСЬМЕННЫЕ ЗАЯВЛЕНИЯ ОТ АРЕНДАТОРОВ	4
6. ОБРАЩЕНИЯ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ И ОБРАЩЕНИЯ НА САЙТ	6
7. УСТНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ К АДМИНИСТРАЦИИ ТЛК	7
8. УСТНЫЕ ЗАЯВКИ О НЕИСПРАВНОСТЯХ, СВЯЗАННЫХ С ЭКСПЛУАТАЦИЕЙ	7
9. УСТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СООБЩЕНИЯ ОТ АРЕНДАТОРОВ	7
10. ОБЩИЕ СОБРАНИЯ АРЕНДАТОРОВ	7
11. ЗАПРОС ИНФОРМАЦИИ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ (обращение к специалисту отдела аренды)	8
12. ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ К АРЕНДАТОРАМ	8
13. РАЗМЕЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ НА САЙТЕ И ИНФОРМАЦИИ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ	8
14. АНКЕТИРОВАНИЕ	9
15. РАССЫЛКА СМС-СООБЩЕНИЙ	9
16. ЗВОНОК АРЕНДАТОРУ ПО ТЕЛЕФОНУ	9
17. РАЗМЕЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ НА ИНФОСТЕНДЕ	9
18. ОБЩИЕ СОБРАНИЯ АРЕНДАТОРОВ	10
19. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	10

Положение	о взаимодействии с арендаторами		 НОРДМОЛЛ оптово-розничный центр
Дата: 01.08.2017	Регистрационный номер: 18	Версия: 1	Страница 3 из 10

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет порядок взаимодействия Общества с ограниченной ответственностью «Норд Сити Молл» (далее - Общество) с арендаторами торгово-логистического комплекса «НОРДМОЛЛ» (далее - ТЛК).

1.2. Положения настоящего документа подлежат соблюдению всеми работниками Общества с момента введения его в действие.

2. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Администрация ТЛК - Генеральный директор и прочие сотрудники Общества, отвечающие за определенные направления его деятельности.

Способ взаимодействия – точка входа или выхода информации, способ передачи информации.


3. СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С АРЕНДАТОРАМИ

3.1. Для приема информации от арендаторов в Обществе используются следующие способы взаимодействия с арендаторами:

- 1) письменные обращения арендаторов,
- 2) письменные заявления от арендаторов,
- 3) обращения по электронной почте arenda@ncmall.ru,
- 4) обращения через сайт www.ncmall.ru,
- 5) устные обращения к администрации ТЛК,
- 6) устные заявки о неисправностях, связанных с эксплуатацией ТЛК,
- 7) устные предложения и сообщения от арендаторов,
- 8) общие собрания арендаторов,
- 9) запрос информации об исполнении договорных обязательств.

3.2. Для передачи и распространения информации среди арендаторов используются:

- 1) письменные обращения к арендаторам,
- 2) размещение информации на сайте ncmall.ru и информирование по электронной почте,
- 3) анкетирование арендаторов,
- 4) рассылка смс-сообщений,
- 5) телефонные звонки,
- 6) размещение информации на информационном стенде (далее – инфостенд),

Положение	о взаимодействии с арендаторами		 НОРДМОЛЛ оптово-розничный центр
Дата: 01.08.2017	Регистрационный номер: 18	Версия: 1	Страница 4 из 10

7) общие собрания арендаторов.

3.3. Для эффективного взаимодействия и оперативного предоставления обратной связи, а также для повышения и обеспечения контроля качества обслуживания арендаторы по всем вопросам обращаются к администратору ТЛК, а по вопросам договора аренды – к специалисту отдела аренды.

4. ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ АРЕНДАТОРОВ

4.1. При необходимости внести предложение или сообщить о проблеме администрации ТЛК, арендатор обращается к администратору ТЛК и пишет заявление.


4.2. Арендатор передает заявление через администратора ТЛК и получает ответ также у администратора ТЛК.

4.3. Заявления арендаторов передаются на рассмотрение управляющему директору, который назначает ответственного за решение вопроса и предоставление обратной связи арендатору. Заявления арендаторов, связанные с вопросами аренды, предварительно рассматривает руководитель отдела аренды и передает со своим заключением на принятие решения управляющему директору.

5. ПИСЬМЕННЫЕ ЗАЯВЛЕНИЯ ОТ АРЕНДАТОРОВ

5.1. Подачу заявлений на вывоз товара из ТЛК регулирует регламент «Вывоз товара». Заявление на вывоз товара арендатор подает администратору ТЛК. На основании заявления арендатора администратор ТЛК создает процесс на корпоративном портале Битрикс24, после чего согласованное заявление попадает к старшему смены службы охраны. После вывоза товара арендатором старший смены службы охраны делает отметку о вывозе товара в соответствующем процессе в Битрикс24. Обязательным условием приема заявления на вывоз товара от арендатора является наличие оплаты арендного платежа за текущий месяц.

5.2. Подачу заявлений на выполнение ремонтных работ регулирует регламент «Производство строительно-монтажных работ». Арендатор заключает с Обществом договор на выполнение ремонтных работ, затем передает администратору ТЛК заявку на выполнение ремонтных работ, согласовывает и оплачивает работы согласно прейскуранту, который утверждается приказом Генерального директора или иным уполномоченным лицом Общества. Процесс выполнения ремонтных работ контролируется в рамках созданного администратором ТЛК процесса на корпоративном портале Битрикс24. По

Положение	о взаимодействии с арендаторами		 НОРДМОЛЛ оптово-розничный центр
Дата: 01.08.2017	Регистрационный номер: 18	Версия: 1	Страница 5 из 10

факту выполнения работ арендатор подписывает акт выполненных работ, который администратор ТЛК передаёт в бухгалтерию Общества.

5.3. В соответствии с договором аренды и положением «Свод правил ТЛК» любое несоответствие режима работы объекта аренды и режима работы ТЛК требует предварительного согласования не позднее чем за один рабочий день. Для согласования изменений в режиме работы арендатор оформляет Заявление о закрытии, где указывает информацию о причинах и периоде закрытия объекта аренды. Арендатор может подать заявление на закрытие, если у него нет задолженности по арендной плате и нарушений режима работы.


Арендатор заполняет Заявление о закрытии и передает его администратору ТЛК не позднее 11:00 текущего дня на следующий день, в заявлении указывает причину планируемого отсутствия. Руководитель отдела аренды согласовывает заявление не позднее 12:00 текущего дня.

Руководитель отдела аренды на Заявлении о закрытии ставит визу «Согласовать» или «Отказать» и передает заявление администратору ТЛК. Администратор ТЛК сообщает арендатору результат рассмотрения заявления. В случае отказа в согласовании Заявления о закрытии, арендатор должен обеспечить соблюдение установленного в ТЛК режима работы.

Администратор ТЛК печатает объявления о периоде закрытия объектов аренды, заявления по которым согласованы, и размещает их на роллетах (для помещений) и иных доступных для покупателей поверхностях (для объектов аренды кроме помещений) после окончания рабочего дня, предшествующего согласованному дню закрытия объекта аренды.

Объекты аренды, на которых есть объявления об их закрытии, не отмечаются как закрытые при контроле нарушений режима работы (Бизнес-процесс «Контроль нарушений режима работы»).

5.4. Арендатор должен выполнять как работы по установке торгового оборудования и прочие работы без вмешательства в конструктив объекта аренды, так и строительно-монтажные работы, предполагающие вмешательство в конструктив объекта аренды, только после окончания рабочего времени ТЛК. Для выполнения работ по установке торгового оборудования без вмешательства в конструктив объекта аренды и без выполнения огневых, сварочных работ, а также работ с применением угловой шлифовальной машины, арендатор подает администратору ТЛК Заявление на временное проведение работ, только если

Положение	о взаимодействии с арендаторами		 НОРДМОЛЛ оптово-розничный центр
Дата: 01.08.2017	Регистрационный номер: 18	Версия: 1	Страница 6 из 10

выполнение таких работ предполагает нахождение в ТЛК сотрудников, не имеющих специального пропуска (бейджа). Для выполнения строительно-монтажных работ, не требующих специального разрешения, арендатор подает Заявление на выполнение строительно-монтажных работ администратору ТЛК и Акт-допуск на выполнение строительно-монтажных работ в эксплуатирующую компанию. Для выполнения строительно-монтажных работ, требующих специального разрешения, арендатор подает Заявление на выполнение строительно-монтажных работ администратору ТЛК и Акт-допуск на выполнение огневых работ в эксплуатирующую компанию. К работам, требующим специального разрешения, относятся огневые, сварочные работы, а также работы с применением угловой шлифовальной машины. Порядок подачи заявлений регулирует Инструкция «Порядок доступа арендаторов в ТЛК «НОРДМОЛЛ». В момент проведения работ арендатор, по требованию сотрудника службы охраны или иных служб, должен предъявить копию согласованного руководителем отдела аренды Заявления на выполнение строительно-монтажных работ, Заявления на временное проведение работ, а также при необходимости, Акт-допуск на выполнение строительно-монтажных работ или Акт-допуск на выполнение огневых работ с разрешительной визой.


6. ОБРАЩЕНИЯ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ И ОБРАЩЕНИЯ НА САЙТ

6.1. Арендатор может направить запрос или предложение на электронную почту arenda@ncmall.ru. Специалист отдела аренды в течение одного рабочего дня обязан ответить обратившемуся о регистрации его обращения и сообщить информацию о дате и времени предоставления ответа.

6.2. Арендатор может оставить вопрос на сайте <http://www.ncmall.ru>. Сотрудник отдела маркетинга и рекламы, ответственный за наполнение сайта, обязан ответить обратившемуся о регистрации его обращения в течение одного рабочего дня и сообщить информацию о дате и времени предоставления ответа.

6.3. Специалист отдела аренды или отдела маркетинга и рекламы направляют обращение арендатора, полученное по электронным каналам связи, сотруднику, который уполномочен рассматривать поставленные арендатором вопросы.

6.4. Письма арендаторов с вопросами к администрации ТЛК рассматривает руководитель отдела аренды и, в случае невозможности разрешения вопроса самостоятельно, направляет письмо в администрацию ТЛК через секретариат.

Положение	о взаимодействии с арендаторами		 НОРДМОЛЛ оптово-розничный центр
Дата: 01.08.2017	Регистрационный номер: 18	Версия: 1	Страница 7 из 10

7. УСТНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ К АДМИНИСТРАЦИИ ТЛК

7.1. Администрация ТЛК устанавливает время приема арендаторов. Арендаторы записываются на прием через секретариат.

8. УСТНЫЕ ЗАЯВКИ О НЕИСПРАВНОСТЯХ, СВЯЗАННЫХ С ЭКСПЛУАТАЦИЕЙ

8.1. При возникновении неисправности, связанной с эксплуатацией (технические работы), арендатор обращается в диспетчерскую службу эксплуатирующей компании по телефону или лично.

8.2. Диспетчер эксплуатирующей компании регистрирует заявку в Журнале заявок, а после выполнения работ ставит отметку о её выполнении.

9. УСТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СООБЩЕНИЯ ОТ АРЕНДАТОРОВ


9.1. Все устные предложения по любым вопросам, связанным с функционированием ТЛК со всеми сопутствующими сервисами, арендаторы сообщают младшему администратору ТЛК.

9.2. Младший администратор ТЛК предлагает арендатору заполнить бланк заявления в администрацию ТЛК. Если арендатор отказывается от написания заявления – его предложение регистрируется в Журнале предложений и проблем арендаторов. Руководитель отдела аренды еженедельно анализирует информацию, зарегистрированную в Журнале предложений и проблем арендаторов, затем принимает одно из следующих решений: принять к сведению, передать информацию в подразделение, вынести на рассмотрение администрации ТЛК.

10. ОБЩИЕ СОБРАНИЯ АРЕНДАТОРОВ

10.1. Арендаторы могут инициировать проведение общего собрания арендаторов посредством любого способа взаимодействия.

10.2. Предварительная повестка собрания распространяется среди арендаторов и предоставляется в администрацию ТЛК не позднее чем за один день до проведения общего собрания арендаторов.

Положение	о взаимодействии с арендаторами		 НОРДМОЛЛ оптово-розничный центр
Дата: 01.08.2017	Регистрационный номер: 18	Версия: 1	Страница 8 из 10

10.3. Арендаторы направляют свои вопросы для рассмотрения, которые могут быть включены в повестку общего собрания арендаторов, по любому каналу взаимодействия не позднее, чем за 3 часа до начала собрания.

11. ЗАПРОС ИНФОРМАЦИИ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ (обращение к специалисту отдела аренды)

11.1. Арендатор обращается к специалисту отдела аренды для оформления договора аренды, дополнительного соглашения к договору аренды, соглашения о расторжении договора аренды и иных документов, касающихся арендных отношений.

11.2. Арендатор предоставляет специалисту отдела аренды информацию об изменении банковских реквизитов и прочей информации.

11.3. Арендатор обращается к специалисту отдела аренды для получения информации о сумме задолженности и/или сумме к оплате по договору аренды, а также для получения прочей информации в отношении арендных платежей и штрафных санкций.

12. ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ К АРЕНДАТОРАМ

12.1. Письменные обращения от лица администрации ТЛК к арендаторам оформляются в виде уведомлений о событии/мероприятии, об изменениях, о дополнительных услугах и прочее. Администратор ТЛК вручает уведомления лично в руки арендатору, либо его представителю, либо работнику арендатора.


12.2. К письменным обращениям также относятся Акты о нарушении, которые передаются арендатору или доверенному лицу под подпись.

12.3. Администрация ТЛК вправе направить уведомление арендатору по почте или электронным каналам связи по адресам, указанным в договоре аренды.

13. РАЗМЕЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ НА САЙТЕ И ИНФОРМАЦИИ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ

13.1. Информация для арендатора может быть размещена на сайте <http://www.ncmall.ru/>.

13.2. Специалист отдела аренды может направить арендатору на электронную почту, указанную в договоре аренды, информацию о задолженности, об очередном арендном платеже, о необходимости предоставить письмо об изменении назначения платежа и прочее.

Положение	о взаимодействии с арендаторами		 НОРДМОЛЛ оптово-розничный центр
Дата: 01.08.2017	Регистрационный номер: 18	Версия: 1	Страница 9 из 10

14. АНКЕТИРОВАНИЕ

14.1. Анкетирование арендаторов проводится для получения обратной связи по предоставленным услугам, о планируемых изменениях, нововведениях.

14.2. Анкетирование может проводиться для сбора статистики о товарах, продаваемых и планируемых к продаже в ТЛК.

15. РАССЫЛКА СМС-СООБЩЕНИЙ

15.1. Короткие сообщения могут использоваться для рассылки информации о необходимости подписания дополнительных соглашений к договорам аренды, а также для донесения любой срочной информации одновременно всем арендаторам.

15.2. Короткие сообщения рассылает специалист отдела маркетинга и рекламы по запросу профильных подразделений. Текст сообщения должен быть согласован с руководителем подразделения, по инициативе которого делается рассылка.


16. ЗВОНОК АРЕНДАТОРУ ПО ТЕЛЕФОНУ

16.1. Арендатору может звонить специалист отдела аренды, чтобы сообщить информацию по договору аренды: напомнить о необходимости оплаты очередного арендного платежа, о произведённой оплате с указанием ошибочного назначения платежа, о необходимости подойти в отдел аренды для подписания документов, прочую информацию, которую необходимо сообщить оперативно и получить ответ в момент общения.

17. РАЗМЕЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ НА ИНФОСТЕНДЕ

17.1. Информационные стенды расположены на входных группах в ТЛК и в кабинетах администраторов ТЛК. Информационный стенд представляет собой щит с информационными сообщениями об изменениях, нововведениях, контактными данными и временем работы профильных сотрудников, телефонами специальных служб, внутренними регламентами Общества, обязательными для исполнения всеми арендаторами, карманами для размещения бланков заявлений.

17.2. Информацию на информационных стендах размещает старший администратор ТЛК.

Положение	о взаимодействии с арендаторами		 НОРДМОЛЛ оптово-розничный центр
Дата: 01.08.2017	Регистрационный номер: 18	Версия: 1	Страница 10 из 10

17.3. Информация на информационном стенде должна быть актуальной в любой момент времени: сообщения о проводимом мероприятии должны быть изъяты со стенда после проведения самого мероприятия. Ответственность за актуальность размещенной на стенде информации несет руководитель отдела аренды.

18. ОБЩИЕ СОБРАНИЯ АРЕНДАТОРОВ

18.1. При возникновении необходимости информирования о предстоящих ярмарках, распродажах и прочих мероприятиях с участием арендаторов, и оперативного получения обратной связи, для донесения до арендаторов каких-либо изменений в функционировании ТЛК, администрация ТЛК вправе инициировать общее собрание арендаторов. Предварительная повестка собрания распространяется среди арендаторов за один день до его проведения.

18.2. Арендаторы могут направить свои вопросы для включения в повестку дня общего собрания по любому каналу взаимодействия не позднее чем за 3 часа до начала собрания. По решению администрации ТЛК своевременно поступившие вопросы могут быть включены в повестку дня общего собрания арендаторов.

19. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

19.1. Администрация ТЛК оставляет за собой право расширения либо сокращения списка каналов взаимодействия с арендаторами, в том числе при по результатам рассмотрения предложений арендаторов.