



Концепция деятельности

управляющей компании

ООО «СТРОЙСИЛА»

г. Днепропетровск
2006 г

Содержание

1. Управляющая компания «Стройсила»	3
2. Услуги предоставляемые управляющей компанией	4
2.1 Мониторинг технического состояния объекта недвижимости:	4
2.2 Техническое обслуживание:	4
2.3. Нормативные мероприятия	4
2.4. Клининг	4
2.5. Технический консалтинг	4
2.6. Обеспечение ресурсами	5
2.7. Планирование и Бюджетирование	5
3. Пакеты услуг	6
3.1. Пакет Эксперт	6
3.2. Пакет Аудит	6
3.3. Пакет Стандартизация NEW	7
3.4. Пакет Консалтинг	8
3.5. Пакет Стандартизация OLD	9
3.6. Пакет Эксплуатация. Все включено	10
3.7. Пакет Эксплуатация. ЛАЙТ	10
3.8. Пакет Инженерный	10
3.9. Пакет Сезон	11
3.10. Пакет Автоматизация	11
3.11. Пакет Тендер	12
4. Оптимальное штатное расписание службы эксплуатации недвижимости	13
5. Основные должностные обязанности штатных единиц	14
6. Материалы и инструменты	15
6.1 Материалы для проведения работ по эксплуатации и техническому обслуживанию объекта недвижимости	15
6.2 Материалы, которые чаще всего используются для уборки.	16
6.3 Механизированные средства для уборки	16
6.4 Список инструментов, необходимых персоналу службы технического обслуживания	17
7. Эксплуатация здания	19
7.1. Контроль технического состояния и жизнеобеспечения здания.	19
7.2. Техническое Обслуживание (ТО)	19
7.3. Планово-предупредительный ремонт и регламентные работы (ППР)	20
7.4. Текущий ремонт (ТР)	21
7.5. Нормативные мероприятия	22
7.6. Инжиниринг	22
7.7. Обеспечение ресурсами.	23
8. Специальное техническое обслуживание на аутсорсинге и нормативные мероприятия	24
9. Санитарно – гигиенические мероприятия	26
10. Стоимость эксплуатации объекта недвижимости	29
10.1. Доходный метод расчета затрат	29
10.2. Затратный метод	29
10. 3. Не дороже, чем "соседи"	30
10.4. .Распределение величины затрат между семью функциями эксплуатации	32
10.5. Принципы расчета стоимости ТО, ППР и ТР	33

1.Управляющая компания «Стройсила»

ООО Строительно-инвестиционная компания «Стройсила» создало новое структурное подразделение- Управляющая компания «Стройсила», основной вид деятельности которого это управление и эксплуатация объектами недвижимости на основе современных концепций и подходов.

При разработке структуры УК, видов услуг, концепции развития применены знания и практические наработки ведущих специалистов ООО СИК «Стройсила», а также взят на вооружение опыт известных управляющих компаний, таких, как УК «Бекар» г.Петербург, УК «Коралл стройсервис» г. Москва.

Изюминка деятельности компании: комплексный подход к развитию и управлению объектами - от концепции- до профессионального промоушена объекта; от перепрофилирования- до эксплуатации. Наша компания предоставляет услуги, как в комплексе, так и по отдельному взаимному соглашению.

Результат: Высокая заполняемость всех проектов (около 100%) в сжатые сроки (около 1 года). Быстрая окупаемость и высокая доходность.

Благодаря качественно оказанным услугам по эксплуатации недвижимости, можно сэкономить 10-20% от затрат на эксплуатацию. Наибольший эффект при этом достигается тогда, когда эксплуатирующую компанию привлекают еще на стадии бизнес-планирования. Грамотные консультации помогут собственнику снизить будущие эксплуатационные затраты за счет правильного выбора инженерных систем здания, рекомендаций по стандартному режиму и технологиям эксплуатации, а также прогнозирования оптимальных затрат на эксплуатацию.

При организации Управляющей Компании «Стройсила» взят за основу принцип подбора высококвалифицированных специалистов на определенный объект на этапе бизнес планирования, предпроектных разработок и сбора техусловий.

На сегодняшний день в управление УК «Стройсила» планируются следующие объекты:

"Паникахи", офис - торговый центр.

ул. Паникахи 2

Класс "С", перепрофилированное 4-х этажное здание. Стоянка , круглосуточная охрана, цифровые каналы связи, копировальный центр. Арендные блоки от 20 до 200 кв. м. Общая площадь объекта - 6 000 кв. м.

"Бизнес-Индустрия", здание многофункционального назначения, бизнес-центр

Проспект им. газ. Правда, пер. Юннатов 2

Класс «В+», минигостинница, многоуровневый паркинг, скоростные лифты, кафе-ресторан, выставочный зал, банк , торговый центр, круглосуточная охрана, цифровые каналы связи, копировальный центр. Арендные блоки от 100 до 2000 кв. м.

Общая площадь объекта - 52 000 кв.м.

Открытие намечено на 2010 год

"Березинка", логистический центр.

ул. Березинская, 66

Общая площадь объекта 15 000 м2

Открытие намечено на 2007 год

«Запорожское шоссе», бизнес-центр

Общая площадь объекта – 6900 м2

Открытие намечено на 2008 год

Магазины: «Лайф» 42 м2, пр. Гагарина, 171

«Одежда» 54 м2, пр. Героев, 3

«Одежда» 48 м2, пр. Мира, 18

2. Услуги предоставляемые управляющей компанией

Управляющая компания «Стройсила» оказывает услуги по эксплуатации зданий в Днепропетровске и регионе, а именно:

2.1 Мониторинг технического состояния объекта недвижимости:

- ежедневный мониторинг технического состояния
- поддержание работоспособности
- подготовка к сезонной эксплуатации объекта
- планово-предупредительные ремонты
- специальное техническое обслуживание на аутсорсинге

2.2 Техническое обслуживание:

- ежедневный мониторинг технического состояния
- поддержание работоспособности и исправности систем
- наладка и регулировка
- подготовка к сезонной эксплуатации объекта в целом, его элементов и систем
- планово-предупредительный ремонт инженерной инфраструктуры, строительных конструктивов и интерьера
- техническое обслуживание лифтов, и систем кондиционирования
- техническое обслуживание противопожарных, охранных и мониторинговых систем
- проведение мероприятий по дезинсекции, дератизации и дезинфекции
- высотные работы

2.3. Нормативные мероприятия

- Ведение технической документации
- Выполнение законодательных нормативных актов по эксплуатации
- Разработка инструкций
- Разработка должностных и производственно-технологических инструкций

2.4. Клининг

- Ежедневная уборка
- Генеральная уборка
- Уход за интерьером и поверхностями элементов отделки
- Обслуживание прилегающей территории
- Сбор и вывоз мусора

2.5. Технический консалтинг

- Взаимодействие с органами контроля
- Представление интересов собственника с поставщиками коммунальных услуг
- Взаимодействие с проектными и строительными организациями
- Координация и обеспечение гарантийных обязательств.

Взаимодействие с государственными органами

Включает в себя взаимодействие с государственными органами контроля и надзора. К ним относятся Управление экологии и природных ресурсов, Госинспекция по энергосбережению, СЭС, ГлавАПУ, Управление земельных ресурсов, МЧС, ГАСК. Взаимодействие предусматривает: переоформление договоров, переоформление/получение актов допуска, подготовка пакетов технической документации, получение/оптимизация технических условий, согласования, консультирование по проектам, рекомендации к проектам, достижение договоренностей на компромиссной основе по поводу предписаний и актов, а также проведение переговоров и встреч с целью уменьшения затрат на выполнение.

Представление интересов собственника с поставщиками коммунальных услуг предусматривает взаимодействие с представителями «Днепрородоканал», «Днепрогаз», «Днепрооблэнерго», и т.п., ведение учета потребления, контроль сроков выставления и содержания, правильности и соответствия договорным обязательствам выставленных счетов, сверка соответствия выставляемых счетов фактическому потреблению коммунальных услуг.

Координация и обеспечение гарантийных обязательств в эксплуатации недвижимости.

Эксплуатация недвижимости включает в себя координацию и обеспечение выполнения гарантийных обязательств на строительном-монтажные работы, на ремонтные работы, на строительные материалы и инженерное оборудование.

Входит сюда и проект-менеджмент: заключение договоров субподряда со специализированными обслуживающими организациями и подготовка тендерной документации. Кроме того, проект-менеджмент – это проведение тендеров на выполнение проектных и строительном-монтажных работ, на поставку оборудования и строительных материалов, а также взаимодействие с подрядными организациями, координация их действий и ведение технической инспекции от имени заказчика.

2.6. Обеспечение ресурсами

- Материально-техническое снабжение процесса эксплуатации

2.7. Планирование и Бюджетирование

- Формирование плана и бюджета на основе данных технических осмотров
- Ведение паспорта здания
- Корректировка плана работ для решения оперативных задач

УК «Стройсила» является приверженцем комплексного подхода к эксплуатации зданий, поэтому на основе 7 факторов услуг по эксплуатации зданий (в разном сочетании) были сформированы пакеты услуг, ориентированные на разных участников рынка недвижимости.

3. Пакеты услуг

3.1. Пакет Эксперт

Суть пакета услуг:

Сопровождение инвестиционного проекта и строительства объекта недвижимости специалистами по эксплуатации.

Предназначен: инвестору, застройщику, собственнику

Когда заказывать: на стадии дизайн - проекта, рабочего проектирования, в процессе строительства или ремонта

Перечень работ:

- Консультирование и сопровождение реализации инвестиционного проекта от лица эксплуатирующей организации с нулевого цикла до ввода в эксплуатацию.
- Фиксация допущенных в процессе строительства отклонений от проекта, их анализ отклонений, с учетом влияния в будущем на эксплуатационные показатели Объекта, где эксплуатационные показатели – совокупность технических, объемно-планировочных, санитарно-гигиенических, экономических и эстетических характеристик, обуславливающих эксплуатационные качества Объекта.
- Консультирование по вопросам старт – менеджмента процесса эксплуатации объекта и единовременных затрат на организацию службы эксплуатации и клининга.
- Разработка проекта плана мероприятий и бюджета эксплуатации на долгосрочный период (до двух лет) с момента ввода Объекта в эксплуатацию.
- Консультирование Заказчика по вопросам обеспечения гарантийных обязательств на выполненные строительные работы, использованные материалы и оборудование.
- Участие в приемке Объекта Государственной комиссией.

Результат:

- Соответствия виртуальных проектных эксплуатационных показателей реальным достижениям
- Рекомендации заказчику по изменению проектных и строительных решений в пользу оптимизации затрат
- Участие в государственной комиссии

3.2. Пакет Аудит

Суть пакета услуг: Оценка эффективности использования финансовых, материальных и трудовых ресурсов эксплуатации действующего объекта недвижимости.

Предназначен: собственнику, службе эксплуатации собственника, управляющей компании

Когда заказывать: уже функционирующий доходный объект, нуждающийся в оптимизации затрат на эксплуатацию

Перечень работ:

- Оценка технического состояния объекта.
- Анализ эффективности деятельности службы эксплуатации объекта недвижимости.
- Оценка эффективности существующих стандартов эксплуатации.

- Анализ эффективности использования ресурсов.

Результат

- Рекомендации по эффективному использованию и экономии трудовых, материальных и финансовых средств
- Оптимизация стандартов и режимов эксплуатации
- Отчет о техническом состоянии конструкций и инженерных коммуникаций объекта (физический износ)

Описание формата пакета «Аудит»:

- Анализ финансовой деятельности службы эксплуатации недвижимости за отчетный период (текстовый документ). Отчетный период по договоренности, но не менее 1 года.
- Реализованный бюджет (структурированный по статьям затрат) эксплуатации за отчетный анализируемый период; статистические показатели расходов по статьям затрат (табличный документ)
- Динамика показателей во времени за отчетный анализируемый период (графический документ)
- Рекомендованный к исполнению бюджет эксплуатации по оценке УК «Стройсила»
- Производственная деятельность службы эксплуатации: описание существующих стандартов и технологий эксплуатации; показатели эффективности существующих стандартов (табличный документ)
- Оптимизация эксплуатационных стандартов УК «Стройсила» с учетом уникальности исследуемого объекта недвижимости; прогноз эффективности; рекомендации по внедрению (текстовый документ)
- Анализ показателей эффективности существующих и рекомендованных стандартов эксплуатации (графический документ)
- Кадровая структура службы эксплуатации: описание должностных функций штатных единиц; описание взаимодействия между функциональными группами; профессиональная подготовка специалистов; анализ тестирования (текстовый документ)
- Оптимизация стандартов кадровой структуры с учетом уникальности исследуемого объекта недвижимости: рекомендации по штатному расписанию, функциональным обязанностям, специализации, взаимодействию, мотивации; анализ эффективности существующих кадровых ресурсов и рекомендованных (текстовый документ)
- Оценка затрат заказчика на коммунальные услуги теплоснабжения, электроснабжения и водоснабжения; тарифы и условия энергоснабжения; рекомендации по экономии и оптимизации энергозатрат (текстовый документ)
- Статистические количественные и стоимостные показатели энергозатрат на теплоснабжение, электроснабжение и водоснабжение; динамика показателей во времени за отчетный анализируемый период (таблично-графический документ)

Совместимость: рекомендуется использовать с пакетом «Стандартизация»

3.3.Пакет Стандартизация NEW

Суть пакета **услуг:**
 Организация службы эксплуатации объекта недвижимости на основе программы управления практической эксплуатацией, полученной по итогам проведенного консалтинга.

Предназначен: собственнику, управляющей компании, службе эксплуатации собственника.

Когда заказывать: после проведения работ по пакету «КОНСАЛТИНГ» для объекта, готовящегося к вводу в эксплуатацию.

На основе разработанного пакета «КОНСАЛТИНГ» организуется служба эксплуатации объекта.

Перечень работ:

- Внедрение эксплуатационных стандартов (регламенты работ по техническому обслуживанию, стандарты чистоты, график осмотров зданий, технологические инструкции по ТО, ППР и ТР, нормативные мероприятия, штатное расписание, описание должностных функций сотрудников, их прав и ответственности за результат, должностные инструкции, организационно-кадровая структура, регламент взаимодействия между сотрудниками службы эксплуатации, положение о службе эксплуатации, регламенты взаимодействия в части текущей эксплуатации и аварийных ситуаций)
- Утверждение плана мероприятий и бюджета эксплуатации на 1 год
- Формирование требований к вакансиям, проведение собеседований с потенциальными претендентами, создание штата в соответствии с бюджетом
- Проведение тренингов персонала на знание:
 - должностных инструкций;
 - поведения и действий в аварийных ситуациях;
 - проведения технических осмотров;
 - взаимодействия между подразделениями компании;
 - планирования;
 - бюджетирования

Результат:

- Повышение эффективности деятельности службы эксплуатации
- Экономия текущих затрат
- Увеличение сроков службы здания и инженерной инфраструктуры
- Увеличение срока эксплуатации объекта до капитального ремонта

Совместимость: используется только после проведения работ по пакету «КОНСАЛТИНГ»

3.4.Пакет Консалтинг

Суть пакета услуг:Расчет стоимости и графика финансирования эксплуатации на стадии бизнес – планирования расходов и доходов.

Предназначен: инвестору, собственнику, разработчику инвестиционных меморандумов и бизнес-планов, управляющей компании

Когда заказывать: до строительства здания: после создания концепции, при создании бизнес-плана

Перечень работ:

- Разработка концепции управления эксплуатацией объекта недвижимости
- Расчет стоимости и затрат эксплуатации объекта недвижимости

Результат:

- Готовая программа управления практической эксплуатацией
- Расчет стоимости эксплуатации
- График финансирования
- Рекомендации по оптимизации затрат на эксплуатацию
- Эффективное использование ресурсов

Описание формата пакета «Консалтинг»:

- Оптимизация эксплуатационных стандартов УК «Стройсила» с учетом уникальности объекта недвижимости (текстовый документ)
- Расчет стоимости эксплуатации (текстовый документ)
- Расчет коммунальных энергозатрат (текстовый документ)
- Расчет стоимости единовременных затрат и запуска в эксплуатацию (текстовый документ)

Сводный бюджет запуска в эксплуатацию, текущей эксплуатации и энергозатрат на 1-ый год реализации проекта. Сводный прогноз-бюджет текущей эксплуатации и энергозатрат на три года (табличный док)

3.5.Пакет Стандартизация OLD

Суть пакета услуг: Реорганизация службы эксплуатации объекта недвижимости по итогам проведенного аудита.

Предназначен: собственнику, управляющей компании, службе эксплуатации собственника.

Когда заказывать: после проведения работ по пакету «АУДИТ» для уже функционирующего доходного объекта.

На основе разработанного пакета «АУДИТ» после утверждения методики и технологии производится реорганизация службы эксплуатации.

Перечень работ:

- Адаптирование рекомендованного бюджета
- Внедрение эксплуатационных стандартов (регламенты работ по техническому обслуживанию, стандарты чистоты, график осмотров зданий, технологические инструкции по ТО, ППР и ТР, нормативные мероприятия, штатное расписание, описание должностных функций сотрудников, их прав и ответственности за результат, должностные инструкции, организационно-кадровая структура, регламент взаимодействия между сотрудниками службы эксплуатации, положение о службе эксплуатации, регламенты взаимодействия в части текущей эксплуатации и аварийных ситуаций) с учетом данных по оптимизации и анализом показателей эффективности
- Адаптация рекомендованного штатного расписания по согласованию с Заказчиком, пересмотр должностных обязанностей, ротация персонала
- Проведение тренингов персонала на знание:
 - должностных инструкций;
 - поведения и действий в аварийных ситуациях;
 - проведения технических осмотров;
 - взаимодействия между подразделениями компании;
 - планирования;
 - бюджетирования
 - Консультации по вопросам оптимизации затрат на энергоснабжение

Результат:

- Повышение эффективности деятельности службы эксплуатации
- Экономия текущих затрат
- Увеличение сроков службы здания и инженерной инфраструктуры
- Увеличение срока эксплуатации объекта до капитального ремонта

Совместимость: используется только после проведения работ по пакету «АУДИТ»

3.6.Пакет Эксплуатация. Все включено

Суть пакета услуг: Эксплуатация недвижимости в соответствии с приведенным выше перечнем семи факторов определяющих понятие «Эксплуатация недвижимости»

Предназначен: собственнику, управляющей компании

Когда заказывать: на любом этапе существования уже построенного объекта

Перечень работ:

- Мониторинг технического состояния объекта недвижимости.
- Техническое обслуживание
- Нормативные мероприятия
- Клининг
- Технический консалтинг
- Обеспечение ресурсами
- Планирование и Бюджетирование

Результат:

- Увеличение доходности коммерческой недвижимости.

3.7.Пакет Эксплуатация. ЛАЙТ

Суть пакета услуг: Техническое обслуживание внутренних коммуникаций без вводных устройств, клининг и хозяйственный сервис.

Кому предназначен: собственнику части здания и крупным «якорным» арендаторам

Когда заказывать: на любом этапе существования уже построенного объекта при необходимости эксплуатации части здания

Перечень работ:

- Клининг
- Техническое обслуживание внутренних инженерных систем
- Обслуживание и уход за элементами отделки и интерьера
- Обеспечение клининговыми расходными материалами
- Координация предоставления услуг аутсорсинга

Результат: Снижение стоимости эксплуатации недвижимости за счет уменьшения непрофильной деятельности

3.8.Пакет Инженерный

Суть пакета услуг: Эксплуатация внешних и внутренних инженерных коммуникаций объекта недвижимости и вводных устройств

Предназначен: собственнику, управляющей компании

Когда заказывать: на любом этапе существования уже построенного объекта

Перечень работ:

- Мониторинг инженерных коммуникаций
- Профилактическое обслуживание инженерных коммуникаций
- Планово-предупредительные работы
- Подготовка к сезонной эксплуатации
- Рекомендации по проведению энергосберегающих мероприятий
- Нормативно-правовое сопровождение
- Аварийное обслуживание
- Взаимодействие с надзирающими и контролирующими органами
- Представление интересов Собственника с поставщиками коммунальных услуг.

Результат:

- Экономия затрат
- Экономия энергоресурсов
- Увеличения срока службы
- Сокращение количества аварий.

3.9.Пакет Сезон

Суть пакета услуг: Подготовка объекта недвижимости к сезонной эксплуатации

Предназначен: собственнику, управляющей компании

Когда заказывать: в летнее - осенний период для здания любого назначения и классности

Перечень работ:

- Комплекс профилактических работ, носящих сезонную периодичность.

Результат:

- Подготовка объекта недвижимости к зимним условиям эксплуатации

3.10.Пакет Автоматизация

Суть пакета услуг: Инсталляция в инженерную инфраструктуру объекта недвижимости малобюджетной системы диспетчеризации и управления эксплуатацией

Кому предназначен: собственнику

Когда заказывать: объект класса «С» и «В» на любой стадии жизненного цикла

Перечень работ:

- Разработка ТЗ и РП системы диспетчеризации
- Проект-менеджмент процесса автоматизации и диспетчеризации
- Внедрение системы автоматизации управления эксплуатацией
- Оценка эффективности внедрения

Результат:

- Оптимизация затрат
- Мониторинг аварийных ситуаций
- Повышение классности объекта

3.11.Пакет Тендер

Суть пакета услуг:Разработка тендерной документации на предоставление услуг по эксплуатации и техническому обслуживанию конкретного объекта коммерческой недвижимости и проведение самого конкурса.

Предназначен: инвестору, собственнику, управляющей компании

Когда заказывать: ввод в эксплуатацию, функционирующий объект

Перечень работ:

- Описание объекта недвижимости. Фотографии. Оптимизированный генеральный (ситуационный) план.
- Описание строительного объема. Фундаменты, несущие конструкции, перекрытия, перегородки, фасад, кровля, прилегающая территория.
- Оптимизированные планировки помещений. Экспликация площадей.
- Перечень инженерной инфраструктуры, инженерного, технологического и другого оборудования (узлов) с указанием фирм производителей, мощности и особенностей эксплуатации (технический паспорт).
- Экспликация и перечень отделочных материалов и элементов интерьера.
- Перечень услуг по эксплуатации: периодичность, интенсивность, требования к качеству.
- Перечень мероприятий техническому обслуживанию, планово - предупредительному ремонту, регламентным работам и текущему ремонту Объекта.
- Регламент оказания услуг по уборке помещений, общих площадей и прилегающей территории Объекта. Разработка стандарта чистоты.
- Перечень границ эксплуатационной ответственности.
- Перечень договоров с инженерными ведомствами города, сервисными службами и Субподрядчиками, заключаемых исполнителем.
- Перечень полномочий, указываемых в доверенности Заказчика, выдаваемой представителю Исполнителя.
- Типовой договор на эксплуатацию.

Результат:

- Проведение профессионального тендера на эксплуатацию
- Выбор лучшей эксплуатирующей организации по заданным параметрам

4.Оптимальное штатное расписание службы эксплуатации недвижимости.

Штатное расписание службы эксплуатации, прежде всего, зависит от площади обслуживаемого объекта недвижимости, насыщенности и сложности инженерной инфраструктуры и выбранных направлений деятельности. Допустим, для объекта недвижимости близкому к классу «В» площадью от 3000 до 10000 кв.м. возможно применение следующего штатного расписания

Наименование должности	численность
Управляющий эксплуатацией facility management главный инженер	1
Сервис - менеджер	1
Специалист-техник	2
Электромонтер	2
Дежурный рабочий	2
Операторы уборки	N
Дворник	N

Специалисты - техники, электромонтеры и дежурные рабочие по две штатные единицы, тот достаточный минимум для взаимозаменяемости.

Количество операторов для ежесуточной уборки офисных помещений определяется исходя из арендопригодной (сдаваемой в аренду) площади деленной на производительность для одного оператора равной 300 - 400 кв.м.

Количество операторов для поддерживающей уборки в течении дня офисных помещений, мест общего пользования и туалетов определяется исходя из общей площади объекта недвижимости деленной на среднюю производительности для одного оператора равной (для бизнес центра) 1500 кв.м.

Количество дворников определяется исходя из площади убираемой прилегающей территории, деленной на среднюю производительность для одного дворника (равна в летний период 2000 кв.м., в зимний период - 1000 кв.м.)

5. Основные должностные обязанности штатных единиц

1. **Управляющий эксплуатацией - главный инженер.** В его основные обязанности входит:

- обеспечение доходности финансового контура
- определение управленческой и технической политики направления
- организация технических осмотров объектов
- разработка планов и бюджетов и эксплуатации объектов недвижимости
- организация работы эксплуатационно-сервисной службы
- организация выполнения утвержденных планов эксплуатации
- обеспечение энергоснабжения объектов.
- согласование внешней деятельности
- обеспечение безаварийной эксплуатации объектов.
- управление персоналом
- регулирование конфликтных ситуаций
- ведение отчета перед собственником

2. **Сервис - менеджер.** Его основные обязанности:

- разработка стандарта чистоты объекта недвижимости
- разработка перечня чистящих и моющих средств
- разработка технологических инструкций по уборке
- управление обслуживающим персоналом;
- координация процесса сервисного обслуживания.

3. **Специалист-техник.** Его основные обязанности:

- ежедневные профилактические осмотры инженерных систем водоснабжения, теплоснабжения, канализации и вентиляции;
- обеспечение бесперебойной работы инженерных узлов объекта и систем водоснабжения, теплоснабжения, канализации и вентиляции;
- проведение работ, выполняемых в порядке текущей эксплуатации (ТО и ТР);
- проведение ППР;
- контроль режимов работы инженерных систем, коммуникаций и оборудования;
- проведение аварийных отключений
- вызов аварийных городских служб
- ликвидация причин и последствий аварийной ситуации;

4. **Электромонтер.** Он выполняет следующие основные обязанности:

- ежедневные профилактические осмотры электротехнических коммуникаций;
- обеспечение бесперебойной работы электроустановки (ТП и ГРЩ) объекта и электротехнических коммуникаций;
- проведение работ, выполняемых в порядке текущей эксплуатации (ТО и ТР);
- проведение ППР;
- выполнение дополнительных заявок арендаторов;
- ликвидация аварийных ситуаций;

5. **Дежурный рабочий.** Его основные обязанности таковы:

- выполнение мелких ремонтов; выполнение погрузо-разгрузочных работ
- проведение работ, выполняемых в порядке текущей эксплуатации (ТО и ТР);

- выполнение дополнительных заявок арендаторов;

6. Материалы и инструменты

6.1 Материалы для проведения работ по эксплуатации и техническому обслуживанию объекта недвижимости.

Количественные и качественные характеристики используемых для эксплуатации недвижимости материалов зависят от технического состояния объекта недвижимости и его инженерной инфраструктуры. Допустим, для объекта недвижимости 70-х годов постройки с одним капитальным ремонтом 6 – 8 лет назад, с косметическим ремонтом 2 – 3 года назад и близкому к классу «С», площадью от 3000 до 10000 кв.м., возможно применение следующей ведомости материалов:

- Полный набор сантехнических прокладок
- Лён сантехнический
- Сальниковая набивка (набор)
- Набор резиновых бандажей
- Фум-лента
- Герметик с «пистолетом»
- Набор гаек, винтов, шурупов, саморезов, болтов и шайб
- Ремкомплект арматуры сливного бачка
- Изолента
- Краны шаровые
- Стоны ду-1/2, ду-3/4
- Бочонки ду-1/2, ду-3/4
- Набор фитингов
- Набор заглушек
- Электро лампы – 10% от общего кол-ва
- Э/автоматы – 10% от общего кол-ва
- Э/розетки – 10% от общего кол-ва
- Э/выключатели – 10% от общего кол-ва
- Э/пускатели – 10% от общего кол-ва
- Э/трансформаторы – 10% от общего кол-ва
- Э/патроны – 10% от общего кол-ва
- Контактные группы – 10% от общего кол-ва
- Э/провод ПВС 3х1,5
- Э/привод ВВГ 3х1,5
- Э/провод ВВГ 3х1,5
- Эл. стартера
- Электроды УОНИ
- Гидроизоляционные материалы
- Теплоизоляционные материалы
- Предохранители
- Запорные устройства
- Амортизация спецтехники
- Лист оцинк. 0,55х1.25х2,5
- Вяжущие материалы
- Отделочные материалы
- Лакокрасочные материалы
- Набор резиновых бандажей

- Набор гаек, винтов, шурупов, саморезов, болтов и шайб
- Изолента
- Краны шаровые d-1/2, d-3/4
- Стоны ду-1/2, ду-3/4
- Бочонки ду-1/2, ду-3/4
- Набор фитингов
- Набор заглушек
- Э/автоматы
- Э/пускатели
- Э/трансформаторы
- Контактные группы
- Э/провода
- Стартеры

6.2 Материалы, которые чаще всего используются для уборки.

Тут возможен широчайший выбор. Приоритетами выбора будут являться такие моменты как отделочные материалы и требования к эксплуатации их поверхностей, сочетание разумной достаточности в цене и в производимом эффекте.

Основной набор используемых средств и инвентаря выглядит так:

- Диспансеры
- Жидкое мыло
- Туалетное мыло
- Освежитель воздуха
- Дезенфицирующие средства
- Моющие средства для пола, стен, кафеля, стекла и зеркал
- Бумага туалетная
- Бумажные полотенца
- Ведра хозяйственные
- Губка для посуды
- Мешки для мусора
- Мешки для пылесосов
- Шампунь для моющих машин
- Перчатки резиновые
- Перчатки х/б
- Рукавицы х/б
- Солфетки для стола
- Совки для уборки мусора
- Ткань вафельная
- Тряпки для пола
- Щётки для пола
- Щётка для мытья окон
- Инвентарь для дворника

6.3 Механизированные средства для уборки

Набор средств механизации достаточно традиционен:

- поломоечные машины для использования в уборке больших свободных площадей (входные группы, коридоры, рекреации);

- пылесосы (в том числе моющиеся) для офисных площадей обязательно с водяными фильтрами чтобы не превращаться в «пылеметы»;
- пылесосы ранцевые для уборки в труднодоступных местах или в офисных блоках с большим процентом заставленности мебелью;
- тележки для уборки;
- комплект для мытья окон.

6.4 Список инструментов, необходимых персоналу службы технического обслуживания

Стремянка (1,8м)
Стремянка-3х секционная
Бокорезы
Верстак (тиски + прижимы)
Газовый ключ №1-№3
Гвоздодёр
Клещи
Круглогубцы
Металлоискатель
Молоток (400гр. и 1500гр.)
Набор гаечных ключей
Набор часовых отверток
Напильники (набор, дер.)
Напильники (набор, мет.)
Надфили
Ножовка по дереву
Ножницы по металлу
Ножовка по металлу
Отвертки (набор)
Отвертки (индикаторные)
Перфоратор
Плоскогубцы (набор.)
Рубанок (больш.+мал.)
Рулетка (3м)

Рулетка (5м)
Стеклорез
Стамески (набор)
Тестер
Фонарь
Шуруповерт
Электродрель (500вт.)
Электропаяльник
Ящик для инструмента

7. Эксплуатация здания

Эксплуатация здания включает в себя несколько разделов:

1. Контроль:
 - технический.
 - нормативный.
2. Инжиниринг и консалтинг.
3. Обеспечение ресурсами.

7.1. Контроль технического состояния и жизнеобеспечения здания.

Контроль технического состояния объектов осуществляется путем проведения систематических плановых и регламентных ежедневных, ежемесячных, полугодовых и внеплановых осмотров и обследований сотрудниками инженерно - эксплуатационной службой. Контроль производится с использованием средств технической диагностики: систем холодного и горячего водоснабжения, канализации, центрального отопления электрооборудования систем дымоудаления и пожаротушения вентиляционных каналов внутренних коммуникационных сетей сантехоборудования внутренней и наружной отделки, фасада конструкций и покрытия кровли.

Результаты технических осмотров и обследований отражаются в ежемесячных, полугодовых и годовых оперативных планах эксплуатации и технического обслуживания. Круглосуточный надзор за техническим состоянием и работой инженерных систем и коммуникаций должен обеспечиваться интегрированной инженерной инфраструктуры в единую диспетчерскую систему.

Техническое направление Система технического обслуживания включает в себя работы по контролю технического состояния, поддержание работоспособности или исправности, наладке и регулировке, подготовке к сезонной эксплуатации объекта в целом, его элементов и систем, и состоит из трех элементов:

7.2. Техническое Обслуживание (ТО)

Комплекс работ по поддержанию исправного состояния элементов здания и заданных параметров, а также режимов работы его инженерных систем. ТО включает в себя следующий перечень основных мероприятий:

1. Наблюдение за сохранностью Здания в соответствии с Правилами эксплуатации строительных конструкций, помещений и зданий.
2. Техническое, профилактическое обслуживание, ремонт, управление и контроль оборудования инженерных систем.
3. Осуществление планового ремонта и наладки оборудования инженерных систем и коммуникаций.

А также: Устранение в течение одного рабочего дня незначительных неисправностей в системах водопровода и канализации:

- смена прокладок в водопроводных кранах,

- - уплотнение сгонов,
- - устранение засоров,
- - регулировка смывных бачков,
- - крепление санитарно-технических приборов,
- - прочистка сифонов,
- - притирка набивка сальников,
- - смена поплавка-шара,
- - замена резиновых прокладок,
- - очистка бачка от известковых отложений и др.
- Устранение в течение одного рабочего дня незначительных неисправностей в системах центрального отопления и горячего водоснабжения.
- - набивка сальников,
- - мелкий ремонт теплоизоляции,
- - устранение течи в трубопроводах, приборах и арматуре,
- - разборка, осмотр и очистка грязевиков воздухооборников, вантузов, компенсаторов, регулирующих кранов, вентиляей, задвижек,
- - очистка от накипи запорной арматуры и др.
- Устранение в течение одного рабочего дня незначительных неисправностей в электротехнических устройствах.
- - замена перегоревших лампочек в помещениях общественного пользования,
- - смена и ремонт штепсельных розеток и выключателей,
- - замена автоматов в электрощитах, электропроводки.
- - замена вышедших из строя электроламп на фасадах. и др.
- В том числе, Прочистка канализационного лежачка.
- Проверка и устранение неисправности канализационных вытяжек.
- Смена прокладок в водопроводных кранах.
- Прочистка внутренней канализации.
- Регулировка и ремонт трехходового крана
- Проверка канализационных вытяжек.
- Мелкий ремонт изоляции. Замена (исправление) штепсельных розеток и выключателей.
- Регулировка систем центрального отопления.
- Регулировка систем вентиляции.
- Регулировка и наладка систем автоматического управления инженерным оборудованием.
- Покраска металлических поверхностей ограждающих конструкций, бордюров, линии разметки автомобильной парковки и пешеходных переходов

7.3. Планово-предупредительный ремонт и регламентные работы (ППР)

Комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния элементов здания и заданных параметров режимов работы инженерных систем носящих сезонную периодичность.

ППР включают в себя следующий перечень мероприятий:

- Устранение неисправностей приборов учета электро/тепло/водоэнергии.
- Промазка суриковой замазкой свищей, участков гребней стальной кровли и стеклянных куполов.
- Замеры сопротивления изоляции проводов.

- Укрепление и ремонт ограждений.
- Ремонт, регулировка и испытание систем центрального отопления
- Прочистка вентиляционных каналов.
- Замена разбитых стекол окон и дверей вспомогательных помещений и фасада.
- Удаление с крыш и горловин водослива от снега и наледи.
- Очистка кровли от мусора, грязи, листьев.
- Опрессовка системы центрального отопления.
- Смена отдельных участков трубопроводов, секций, отопительных приборов, запорной и регулировочной арматуры.
- Замена отдельных электромоторов или насосов малой мощности.
- Восстановление разрушенной тепловой изоляции.
- Промывка радиаторов (по стояку) и в целом системы центрального отопления.
- Регулировка и наладка систем центрального отопления.
- Уплотнение соединений, устранение течи, укрепление трубопроводов, ликвидация засоров, смена отдельных участков трубопроводов, фасонных частей, сифонов, трапов, ревизий; восстановление разрушенной теплоизоляции трубопроводов,
- гидравлическое испытание системы.
- Смена отдельных водоразборных кранов, смесителей, душей, запорной арматуры, умывальников, унитазов.
- Ремонт насосов и электромоторов.
- Прочистка дворовой канализации, дренажа.
- Замена предохранителей, автоматических выключателей, пакетных переключателей вводно-распределительных устройств, щитов.
- Ремонт электродвигателей и отдельных узлов электроустановок инженерного оборудования здания.
- Чистка венткоробов, чистка и замена фильтров систем вентиляции

7.4. Текущий ремонт (ТР)

Ремонт с целью восстановления исправности (работоспособности) конструкций и систем инженерного оборудования, а также поддержания эксплуатационных показателей.

Эксплуатационные показатели здания - совокупность технических, объемно-планировочных, санитарно-гигиенических, экономических и эстетических характеристик, обуславливающих его эксплуатационные качества.

- Ремонт отдельных элементов, частичная замена оконных и дверных заполнений.
- Ремонт оконных и дверных приборов.
- Заделка выбоин, трещин ступней и площадок.
- Восстановительный ремонт каменного покрытия перед входом в торговый центр Ремонт отдельных элементов крылец; ремонт зонтов над входами.
- Все виды малярных и стекольных работ.
- Ремонт отдельных участков трубопроводов, секций, отопительных приборов, запорной и регулировочной арматуры.
- Восстановление разрушенной тепловой изоляции.
- Устранение неплотностей вентиляционных коробов, шахт и камер.
- Уплотнение соединений, устранение течи, укрепление трубопроводов, ликвидация засоров, ремонт фасонных частей, сифонов, трапов, ревизий;

восстановление разрушенной теплоизоляции трубопроводов. Ремонт насосов и электромоторов.

- Ремонт неисправных участков электрической сети здания.
- Ремонт светильников.
- Замена предохранителей, автоматических выключателей.
- Регулировка и наладка систем автоматического управления инженерным оборудованием, систем диспетчеризации, дымоудаления и пожаротушения, обозначение и ремонт указателей пожарных гидрантов.
- Замена узлов и деталей инженерного оборудования в соответствии с техническим паспортом.

7.5. Нормативные мероприятия

Ведение технической документации и технического паспорта объекта.

- Выполнение законодательных нормативных актов, предписаний и инструкций по эксплуатации, принятых на территории РФ:
- правила по устройству и эксплуатации электроустановок;
- - правила техники безопасности при эксплуатации электроустановок;
- - правила эксплуатации теплоснабжающих установок и тепловых сетей;
- - правила техники безопасности при эксплуатации теплоснабжающих установок и тепловых сетей потребителей;
- - правила пожарной безопасности;
- - правила по охране труда.
- Выполнение указанных нормативных документов является неукоснительным требованием законодательных органов, осуществляется этот пункт в неразрывной взаимосвязи с ТО, ТР, ППР, т.к. проведение этих работ не возможно без соблюдения вышеуказанных правил. В том числе;
- Разработка инструкций по ТО, ТР, ППР, ОТ, ППБ.
- Создание инструкций необходимо для обеспечения законности хозяйственной деятельности объекта.
- Для ТО, ТР, ППР предусмотрено создание должностных инструкций, регулирующих выполнение каждым сотрудником его должностных обязанностей применительно к конкретному объекту, конкретной профессии либо виду работ, что в свою очередь обеспечивает нормальное функционирование объекта.

Инструкции по ППБ являются одним из средств обеспечения требований пожарной безопасности, объясняя как пользоваться первичными средствами пожаротушения, что делать в случае возникновения пожара.

7.6. Инжиниринг

Услуги по координации и обеспечению гарантийных обязательств.

На все оборудование, инженерные системы и строительные работы существуют гарантийные обязательства фирм-производителей, соответственно данная услуга заключается в координировании выполнения гарантийных обязательств, осуществлении контроля качества выполненных работ. Все работы связанные с услугой выполняются заместителем управляющего.

Представление интересов Собственника с поставщиками коммунальных услуг предусматривает взаимодействие с представителями Днепропроводканала, Днепрооблэнерго и пр.

Данная услуга включает в себя: ведение учета потребления коммунальных услуг; осуществление контроля за выставленными счетами; сверка соответствия выставляемых счетов фактическому потреблению коммунальных услуг. Услуга предоставляется Производственно - техническим отделом инженерно - эксплуатационной службы.

Представление интересов Собственника и взаимодействие с государственными органами контроля и надзора:

- - Энергонадзор;
- - СЭС;
- - МЧС;
- - Госкомохрантруда;
- - Управление экологии и природных ресурсов.

Данная услуга предусматривает: выполнение предписаний вышеуказанных органов контроля и надзора; достижение договоренностей на компромиссной основе по поводу предписаний и актов; проведение переговоров, встреч с целью уменьшения затрат на выполнение предписаний. В том числе,

Услуги инжиниринга:

- заключение договоров субподряда со специализированными обслуживающими организациями.
- взаимодействие с подрядными организациями,
- координация их действий и ведение технической инспекции от имени Заказчика,
- взаимодействие с право устанавливающими органами и администрацией.

7.7. Обеспечение ресурсами.

Централизованное материально-техническое снабжение (ЦМТС) заключается в закупке всех необходимых для ТО, ТР, ППР и КУ расходных материалов, инструментов и оборудования по конкурентным рыночным ценам.

ЦМТС обеспечивает:

- бесперебойное материально-техническое снабжение;
- рациональное и полное использование материально-технической базы;
- обеспечение целесообразного расходования материальных средств.

При выполнении плановых работ вся имеющаяся информация исполнителя документально концентрируется в паспорте здания. Указанный подход дает возможность корректировки плана выполнения работ, решения оперативных задач

Обслуживание на аутсорсинге включает в себя:

1. **Обслуживание лифтов.** Предусматривает выполнение квалифицированным персоналом лицензированной организации технического и аварийно-технического обслуживания лифтов в соответствии с Правилами устройства и безопасной эксплуатации лифтов и Положением о системе планово-предупредительных ремонтов лифтов. Техническое обслуживание лифтов включает в себя проведение регулярных проверок электрического и механического оборудования лифтов, чистки, смазки и регулировки узлов в целях поддержания его работоспособности, обеспечения бесперебойной эксплуатации и предотвращения сбоев в их работе.
2. **Аварийная служба.** Устранение причин чрезвычайных ситуаций и ликвидация их последствий осуществляется мобильной службой быстрого реагирования. При поступлении сигнала, о возникновении проблемы в инженерных сетях, на пульт центральной диспетчерской службы, к месту возникновения внештатной ситуации моментально направляется экипаж аварийной бригады. Входящие в нее специалисты в кратчайшие сроки устраняют все известные аварийные ситуации.
3. Проведение мероприятий по **дезинсекции, дератизации и дезинфекции** по договору со специализированными лицензированными организациями. (Дезинсекция - уничтожение насекомых, дератизация - уничтожение грызунов, дезинфекция - уничтожение вирусов и микроорганизмов).
4. **Обслуживание систем вентиляции и кондиционирования.**
5. Техническое обслуживание противопожарных, охранных и мониторинговых систем.
6. Высотные работы. Мойка окон, фасада, монтаж рекламных баннеров, обслуживание внешних блоков кондиционеров.

Нормативные мероприятия

Сюда входит:

1. Ведение технической документации и технического паспорта объекта.
2. Выполнение требований законодательных нормативных актов, предписаний и инструкций по эксплуатации, принятых на территории Украины:
 - правила по устройству и эксплуатации электроустановок;
 - правила техники безопасности при эксплуатации электроустановок;
 - правила эксплуатации теплопотребляющих установок и тепловых сетей;
 - правила техники безопасности при эксплуатации теплопотребляющих установок и тепловых сетей потребителей;
 - правила пожарной безопасности;
 - правила по охране труда.

Выполнение указанных нормативных документов является неукоснительным требованием законодательных органов, осуществляется этот пункт в неразрывной взаимосвязи с ТО, ТР, ППР, потому что проведение этих работ не возможно без соблюдения вышеуказанных правил.

Необходима для работы и разработка инструкций по ТО, ТР, ППР, ОТ, ППБ.

Создание инструкций необходимо для обеспечения законности хозяйственной деятельности объекта. Для ТО, ТР, ППР предусмотрено создание должностных инструкций, регулирующих выполнение каждым сотрудником его должностных обязанностей применительно к конкретному объекту, конкретной профессии либо виду

работ, что в свою очередь обеспечивает внутреннюю логистику производственного процесса.

Инструкции по ОТ необходимы для обеспечения здоровых и безопасных условий труда -это повышает трудоспособность работающих, снижает риск возникновения профессиональных заболеваний и несчастных случаев на производстве.

Инструкции по ППБ являются одним из средств обеспечения требований пожарной безопасности, объясняя как пользоваться первичными средствами пожаротушения, что делать в случае возникновения пожара.

Инструкции нужны и для соблюдения поверочных интервалов: метрологического оборудования, счетчиков воды, электрических, газа, тепловой энергии, электроинструмента, технических средств спечем охраны, пожарной безопасности, основных и вспомогательных защитных средств

9. Санитарно – гигиенические мероприятия

1. Проведение мероприятий по дезинсекции и дератизации по договору с СЭС.
2. Клининг

Комплексная уборка

(КУ) состоит из ежедневной утренней или вечерней или ночной уборки (выбранной исходя из удобства и технологии применения), а также поддержания чистоты в течение рабочего дня и генеральной ежемесячной уборки.

Ежесуточная утренняя/вечерняя/ночная уборка включает в себя:

- машинная и ручная мойка полов с твердым покрытием коридоров и проходов;
- ручная мойка лестничных площадок и маршей;
- влажная уборка плинтусов;
- влажная уборка стен (если позволяет характер покрытия);
- чистка и полировка металлических поверхностей;
- влажное подметание лестничных площадок и маршей;
- мытье входных групп (дверные блоки, двери, стекла дверей);
- сухая уборка коврового покрытия пылесосом;
- замена грязесобирающих ковриков на входе;
- чистка песколовков;
- мойка дверей;
- протирка поверхностей рабочих столов без перемещения документов, удаление пыли и загрязнений с других поверхностей мебели высотой до 2 м (за исключением труднодоступных мест);
- вынос мусора и замена мешков для мусора в корзинах;
- мытье зеркальных и стеклянных поверхностей (за исключением оконных);
- удаление пыли со всех типов мебели, подоконников, оконных рам;
- натирка деревянных поверхностей мебели;
- протирка перил лестниц;
- мойка лифтов;
- удаление пыли и загрязнений со светильников и решеток вентиляции;
- влажная уборка предметов интерьера мест общего пользования;
- влажная протирка подоконников, оконных рам, отопительных приборов;
- заправка дозаторов жидкого мыла и установка туалетной бумаги;
- мойка и дезинфекция мусорных корзин, смена пакетов и вынос мусора в отведенные для этого места;
- дезодорирование;
- санитарная обработка общих зон и лестниц;
- чистка зеркал и стеклянных поверхностей.

В комплексную уборку и дезинфекцию туалетов входит:

- мытье и дезинфекция полов;
- мытье и дезинфекция унитазов, писсуаров, раковин;
- мытье и дезинфекция дверей, стен, кабинок;
- мытье зеркал и стеклянных поверхностей;
- натирка металлических поверхностей;
- удаление мусора из мусорных корзин и урн;

- контроль наличия и установка в дозаторы жидкого мыла, туалетной бумаги, салфеток, а также специальных чистящих средств и растворов в помывочных системах высокого давления;
- мытье и дезинфекция урн и мусорных корзин;
- Заправка дозаторов жидкого мыла и установка туалетной бумаги.

Дневная поддерживающая уборка включает в себя:

- мытье входных групп (дверные блоки, двери, стекла дверей);
- мытье входных тамбуров;
- смена полиэтиленовых пакетов в мусорных корзинах (по мере их заполнения), вынос мусора в места, отведенные для этого;
- мойка и дезинфекция мусорных корзин, смена пакетов и вынос мусора в отведенные для этого места;
- периодическая уборка и поддержание чистоты мест общего пользования удаление локальных загрязнений;
- поддерживающая уборка и дезинфекция санитарных узлов в соответствии с графиком (периодичностью) уборки туалетных комнат;
- влажная уборка полов;
- удаление локальных загрязнений;
- удаление локальных загрязнений с зеркал и стеклянных поверхностей;
- натирка металлизированных поверхностей;
- контроль наличия и установка в дозаторы жидкого мыла, туалетной бумаги, салфеток;
- протирка урн на лестницах;
- легкая дезодорация;
- удаление локальных загрязнений с зеркал и стеклянных поверхностей;
- вынос мусора из мусорных корзин в санитарных узлах;
- влажная уборка полов около входов, на лестницах, в коридорах, местах общего пользования;
- чистка пепельниц в местах для курения на лестницах;
- вывоз мусора.

Генеральная ежемесячная уборка включает в себя:

- мытье витрин магазинов с наружной стороны;
- мытье окон с внутренней/внешней стороны;
- мойка и дезинфекция полов санузлов;
- удаление пыли с труднодоступных поверхностей мебели и деталей интерьера (верхней части шкафов, стеллажей, кондиционеров, светильников);
- удаление пыли с радиаторов отопления;
- мытье и дезинфекция мусорных корзин в офисах;
- натирка ножек стульев и кресел;
- удаление пыли и грязи из труднодоступных мест (верхней части перегородок, вентиляционных отверстий, выступающих элементов стен) с использованием стремянки;
- утилизация люминесцентных ламп.

Уборка прилегающей территории – это:

- уборка снега с крыши здания (холодный период);
- подметание свежеснегавшего снега (холодный период);

- сдвигание свежеснегавпавшего снега толщиной слоя свыше 2 см (холодный период);
- посыпка территорий противогололедными материалами (холодный период);
- очистка территории от наледи и льда (холодный период);
- подметание территории в дни без снегопада (холодный период);
- очистка урн от мусора и складирование его в контейнеры для мусора;
- сдвигание свежеснегавпавшего снега в дни сильного снегопада (холодный период);
- складирование снега для последующего вывоза в места, предназначенные для этого (холодный период);
- вывоз снега (холодный период);
- подметание территории в дни без осадков и в дни с осадками до 2 см;
- уборка газонов;
- выкашивание газонов;
- поливка газонов, зеленых насаждений;
- подметание территорий в дни с сильными осадками;
- мойка территорий;
- уход за цветниками;
- вывоз мусора.

10. Стоимость эксплуатации объекта недвижимости

Собственники коммерческой недвижимости сегодня озадачены вопросом: как снизить затраты на эксплуатацию своих объектов и при этом сохранить их в "целости и сохранности". Для того, чтобы снизить стоимость эксплуатации, собственнику необходимо представлять, как формируются расходы на эксплуатацию.

10.1. Доходный метод расчета затрат

Чтобы обеспечивать планируемую доходность объекта, надо уточнить, какую сумму готов тратить собственник на эксплуатацию офисного или торгового центра. В этом случае при расчете расходов на эксплуатацию (исходя из объема валового дохода) используется доходный метод. Сумма валового дохода принимается за 100% и на каждую статью расходов тратится строго определенный процент.

Например, расходы для бизнес-центров классов "В" и "С" распределяются следующим образом. На безопасность бизнес-центра собственник тратит порядка 4-5% от валового дохода, оплата коммунальных услуг (водоснабжение, газ, электричество, теплоснабжение) отнимает около 5-7% валового дохода. Расходы на управление объектом (вознаграждение УК), как правило, доходят до 6-8% от валового дохода. При этом стоимость эксплуатации объекта (техническое обслуживание, текущий ремонт, уборка, зарплата персонала, накладные и обеспечивающие расходы и т.д.) такова. На практике стоимость эксплуатации объекта класса А составляет до 10% от валового дохода, объект класса В дороже в эксплуатации - 12-14%. Самый затратный с точки зрения эксплуатации - объект класса "С", его эксплуатация обходится собственнику в 14-16%.

Девелоперы считают доходный метод наиболее целесообразным для расчета стоимости эксплуатации. Этот способ обеспечивает девелоперам при фиксированной доходности максимальный набор услуг по эксплуатации.

При этом расходы на эксплуатацию - определенная доля от валового дохода, которую сам собственник готов затратить. Поскольку девелопер чаще всего не собирается эксплуатировать объект недвижимости до окончания его срока службы, то и на эксплуатацию ему выгодно тратить фиксированную сумму. С одной стороны, он может выделить ее из валового дохода, а с другой - этой суммы достаточно, чтобы обеспечить нормальное функционирование объекта коммерческой недвижимости. Девелоперу важно также, что его расходы на эксплуатацию не превышали расходы "соседей" (других собственников офисных или торговых центров).

10.2. Затратный метод

Как утверждают специалисты известных управляющих компаний, не всегда целесообразно использовать доходный метод для расчета стоимости эксплуатации.

Помимо него, существует также затратный метод расчета эксплуатационных расходов. Этот метод основан на применении укрупненных показателей расходов ресурсов - в расчете на единицу объема или площади для различных объектов коммерческой недвижимости.

Независимо от объема валового дохода офисного или торгового центра, та или иная статья расходов всегда будет составлять одинаковую величину, принятую для БЦ или ТЦ данного класса.

Например:

	БЦ "В" у.е. На кв. м. в мес.
-	
Эксплуатация	
Техническое обслуживание	0.45
Планово-предупредительные работы	0.3
Текущий ремонт	0.4
Комплексная уборка	0.28
Специальное техобслуживание	0.32
Технический консалтинг	0.18
Материально-техническое снабжение	0.12
Фонд оплаты труда	0.9
Итого	2,95

Как правило, затратным методом удобно пользоваться собственникам коммерческой недвижимости, которые планируют использовать свой объект до окончания срока эксплуатации. Для таких собственников важен не только фиксированный доход от объекта, но и само состояние здания и его инженерии. Главное в этом случае, чтобы офисный или торговый центр эксплуатировался как можно дольше.

При этом собственник также не намерен платить за эксплуатацию своего объекта больше, чем другие владельцы коммерческой недвижимости. Желание не переплачивать вполне естественно. Поэтому, чтобы разумно использовать свои ресурсы и выделить необходимую часть от валового дохода на эксплуатацию, можно использовать еще один метод расчета стоимости эксплуатации - **сравнительный**.

10. 3. Не дороже, чем "соседи"

Сравнительный анализ "объектов-аналогов" заключается в использовании открытых и доступных укрупненных показателей расходов ресурсов для аналогичной недвижимости.,

Если первые два способа оценки стоимости эксплуатации недвижимости требуют определенного количества специфической информации и времени на расчеты, то сравнительный способ полезен в качестве экспресс-оценки. С другой стороны, получить информацию о стоимости эксплуатации аналогичных объектов чаще всего затруднительно. Такие сведения редко находятся в свободном доступе, но тем они и важнее, потому как позволяют собственнику мгновенно оценить свой финансовый потенциал на эксплуатационные затраты в сравнении с затратами на эксплуатацию, которые позволяют себе "коллеги". Например, если планируются расходы на эксплуатацию для бизнес-центра класса В, то можно в качестве примера взять аналогичный объект - к примеру:

Бизнес-центр "Нобель" г. Петербург

Общая площадь - 5411 кв. м

Арендопригодная площадь - 4058 кв.м.

Арендная ставка - 28 у.е кв. м в месяц
Валовый ежемесячный доход - 21 у.е. кв. м в месяц
Реальные затраты - 2,6 у.е в месяц

Какой метод выбрать

Таким образом, если пользоваться разными методами при расчете затрат на эксплуатацию, для БЦ "Нобель" специалисты выявили следующие величины:

При доходном методе - 2,5 у.е (12% от валового дохода)
При затратном методе - 2,7 у.е.
При сравнительном методе - 2,6 у.е.

Стоит также учесть то, что затраты на эксплуатацию - это величина, которая меняется из месяца в месяц. Эксплуатация носит сезонный характер, поэтому и расходы на нее, в зависимости от сезона различаются. При подготовке к отопительному сезону - в августе-сентябре расходы на эксплуатацию выше, чем в апреле- мае. Поэтому не совсем верно использовать усредненную величину (эта ошибка присуща многим бизнес-консультантам). Можно указать среднюю величину, которая тратится на эксплуатацию, например, \$2,5 на м² в месяц. Но всегда стоит помнить, что летом она может снижаться до \$1,5, а осенью повышаться до \$4,5 на м² в месяц.

Выбор метода расчета стоимости эксплуатации - исключительно прерогатива собственника объекта коммерческой недвижимости на основе данных, прогнозов и документов, составленных профессиональной эксплуатирующей компанией. Выбор метода зависит от многих параметров. Скажем, девелоперы готовы выделить на эксплуатацию своего объекта из валового дохода строго определенную сумму, и поэтому чаще всего выбирают доходный метод определения затрат. При этом девелоперы не готовы платить больше, чем "коллеги" (сравнительный метод). Собственникам коммерческих объектов, которые предполагают, что будут сами использовать объект, и заинтересованы в том, чтобы офисный или торговый центр эксплуатировался как можно дольше, чаще всего выбирают затратный метод. Однако здесь также есть некоторые нюансы.

Дело в том, что сегодня сплошь и рядом получается так, что на стадии строительства в проекте постоянно возникают изменения, используются другие материалы и оборудование вместо тех, который запланировал собственник. Возникает проблема: на эксплуатацию, например, зарезервирована одна величина, однако на деле оказывается, что платить придется гораздо больше.

Допустим, собственник собирался тратить на эксплуатацию 2,3 у.е. на 1 кв. м в месяц, но поставили более дорогую систему кондиционирования, и теперь эксплуатация будет стоить 2,5 у.е. за 1 кв. м в месяц. И здесь каждый владелец коммерческой недвижимости самостоятельно определяет, что для него важнее - сэкономить на эксплуатации и сохранить планируемую доходность объекта, либо, уменьшив доходность, тратить на эксплуатацию столько, сколько необходимо. Кроме того, собственник также не желает переплачивать и готов платить не больше, чем "соседи".

Таким образом, панацеи для собственника не существует - определять затраты на эксплуатацию нужно в каждом конкретном случае отдельно. **Помочь же сократить эти расходы и повысить эффективность использования имеющихся ресурсов - дело профессиональной эксплуатационной компании.**

, Благодаря качественно оказанным услугам по эксплуатации недвижимости, можно сэкономить 10-20% от затрат на эксплуатацию. Наибольший эффект при этом достигается тогда, когда эксплуатирующую компанию привлекают еще на стадии бизнес-планирования. Грамотные консультации помогут собственнику снизить будущие эксплуатационные затраты за счет правильного выбора инженерных систем здания, рекомендаций по стандартному режиму и технологиям эксплуатации, а также прогнозирования оптимальных затрат на эксплуатацию.

Метод расчета и прогнозирования эксплуатационных затрат основан на применении укрупненных показателей расходов ресурсов - в расчете на единицу объема или площади для различных типов и функциональных назначений недвижимости. При этом величины укрупненных показателей определяются на основе технических характеристик недвижимости.

К преимуществам данного подхода можно отнести возможность прогнозирования с учетом изменения функционального назначения недвижимости. Одной из разновидностей данного подхода является метод "объектов-аналогов", который заключается в использовании открытых и доступных укрупненных показателей расходов ресурсов для аналогичной недвижимости:

По аналитическим данным содержание и управление бизнес центрами расходуется в среднем 30-35% от валового дохода объекта. Из них расходы на управление составляют около 20-30%, на оплату коммунальных услуг (водо-, тепло-, газо-, электроснабжение) уходит 8-12%, на техническую эксплуатацию (уборка и содержание территорий, текущий ремонт, покупка инструментов, зарплата персонала и др.) — 20-30%; обеспечение безопасности (зарплата сотрудникам службы безопасности, покупка спецодежды, установка и эксплуатация камер видеонаблюдения) — 8-10%; налог на имущество — 2,2% от стоимости.

Допустим, для объекта недвижимости близкому к классу «В» (речь идет о Днепропетровске) при арендной ставке в 20 у.е./кв.м в месяц и коэффициентом использования полезной площади 0,25 валовой ежемесячный доход составит 15 у.е./кв.м. С учетом аналитики ориентировочные затраты на эксплуатацию составят 3 у.е./кв.м в месяц. Это величина подтверждается специализированными эксплуатирующими организациями, которые декларируют стоимость услуг (за 7 описанных выше функций) в размере 2,5 – 3.0 у.е.

Стоимость эксплуатации недвижимости собственной службой эксплуатации для рассматриваемого нами объекта недвижимости (класс «В», площадь 3000 – 10000 кв. м) будет выше минимум на 30% и составит 4 у.е./кв.м в месяц в сравнении с подрядной эксплуатирующей организацией за счет оптимизации материальных и трудовых ресурсов при сетевом подходе (обслуживание нескольких объектов недвижимости).

Разница в 1 уе/квм в месяц это цена вопроса с одной стороны доверия к подрядным структурам, а с другой стороны желания «тотального» контроля собственника над всеми процессами.

10.4. .Распределение величины затрат между семью функциями эксплуатации

На примере стоимости затрат для рассматриваемого нами объекта недвижимости (класс «В», площадь 3000 – 10000 кв. м) с суммарным физическим износом всех элементов 10% составит в процентном отношении:

Эксплуатация	%
ТО	10
ППР	15
ТР	8

КУ	5
Спец ТО	15
Тех консалт	8
ЦМТС	5
ФОТ	35
Итого	100

10.5. Принципы расчета стоимости ТО, ППР и ТР

Допустим, инвестор приобрел некий билдинг класса «В». В бизнес-плане он использовал условные и усредненные статистические величины затрат на эксплуатацию в 3 у.е.м в месяц для подрядчика, или в 4 у.е./кв. м в месяц для собственной службы. На практике эти величины весьма существенно меняются в течение годового цикла эксплуатации и зависят в первую очередь от сезонности и физического износа здания и его инженерной инфраструктуры. Тут становится особо важным фактор эффективного использования финансирования.

Для того чтобы конкретизировать затраты на ТО, ППР и ТР необходимо получить максимально полную исходную информацию:

- АПЗ и рабочий проект,
- акт ввода в эксплуатацию объекта (акт сдачи-приемки)
- технический паспорт на здание,
- технические паспорта на инженерное оборудование,
- журнал технического учета,
- схемы внутренних инженерных сетей
- схемы внешних инженерных сетей и экспликация колодцев,
- акты предыдущих технических осмотров и экспертиз.

Также необходимо получить экспертное заключение специалистов:

- о текущем физическом износе основных строительных конструкций и инженерных коммуникаций,
- о тенденциях увеличения (прогноз) показателей физического износа,
- о перечне мероприятий по ТО, ППР и ТР по воздействию на показатели износа и приведении их к нормативным.

В любом случае при «входе» эксплуатации нового собственника на объект недвижимости выявить все факторы влияющие на величину затрат эксплуатации невозможно. Поэтому нужно обязательно учитывать форс-мажорные обстоятельства (в размере 5 – 7 % непредвиденных расходов). Подтвердить правильность (или изменить) выбранную структуру эксплуатации и выявить все факторы влияющие на величину затрат возможно после года эксплуатации