

СТАНДАРТ УК СМWR В ОБЛАСТИ ИНТЕГРИРОВАННОГО УПРАВЛЕНИЯ НЕДВИЖИМОСТЬЮ

Integrated Facility Management (IFM)



АКТУАЛЬНОСТЬ СТАНДАРТА

- Существующий стандарт ГОСТ не регламентирует использование современных методологий управления процессами.
- Не существует регламентов оказания инфраструктурных сервисов.
- Рынку необходим единый регламент, который переводит абстрактные требования ГОСТ-ISO в конкретные рабочие процедуры.
- Нужно создать инструмент для конкурентного позиционирования перед Заказчиком, основу для контроля качества и юридическую/репутационную защиту компании.
- При изменении рынка в сторону увеличения количества собственников одного объекта недвижимости возникает необходимость стандартизации качества услуг.

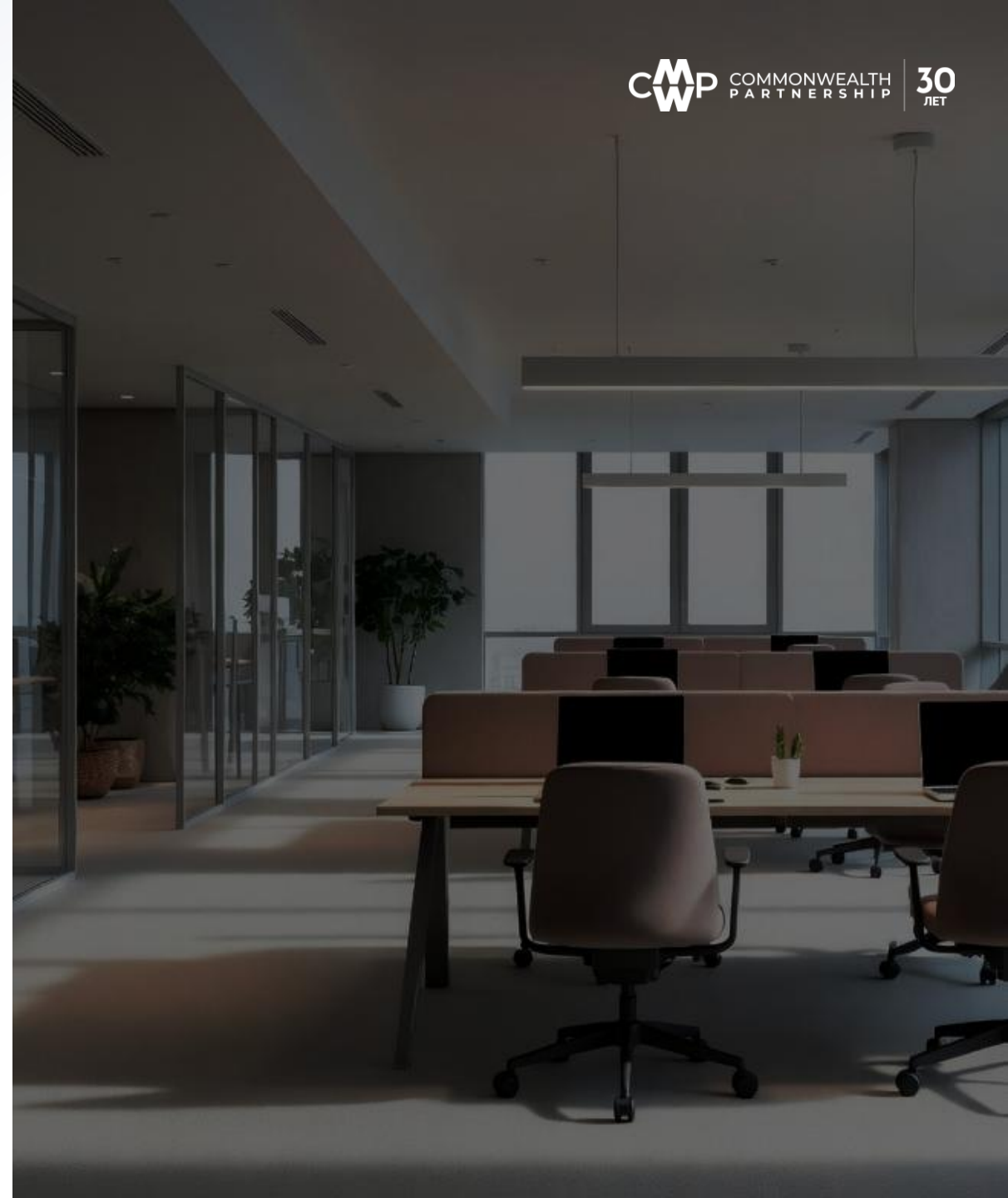


ЦЕЛЬ СТАНДАРТА

- Унификация и оптимизация процессов управления объектами недвижимости.
- Обеспечение стабильно высокого качества услуг и внедрение принципов «разумной эксплуатации».
- Повышение эффективности и результативности процессов FM для достижения целей Заказчика.
- Обеспечение сохранности, энергоэффективности и надлежащего технического состояния объектов.

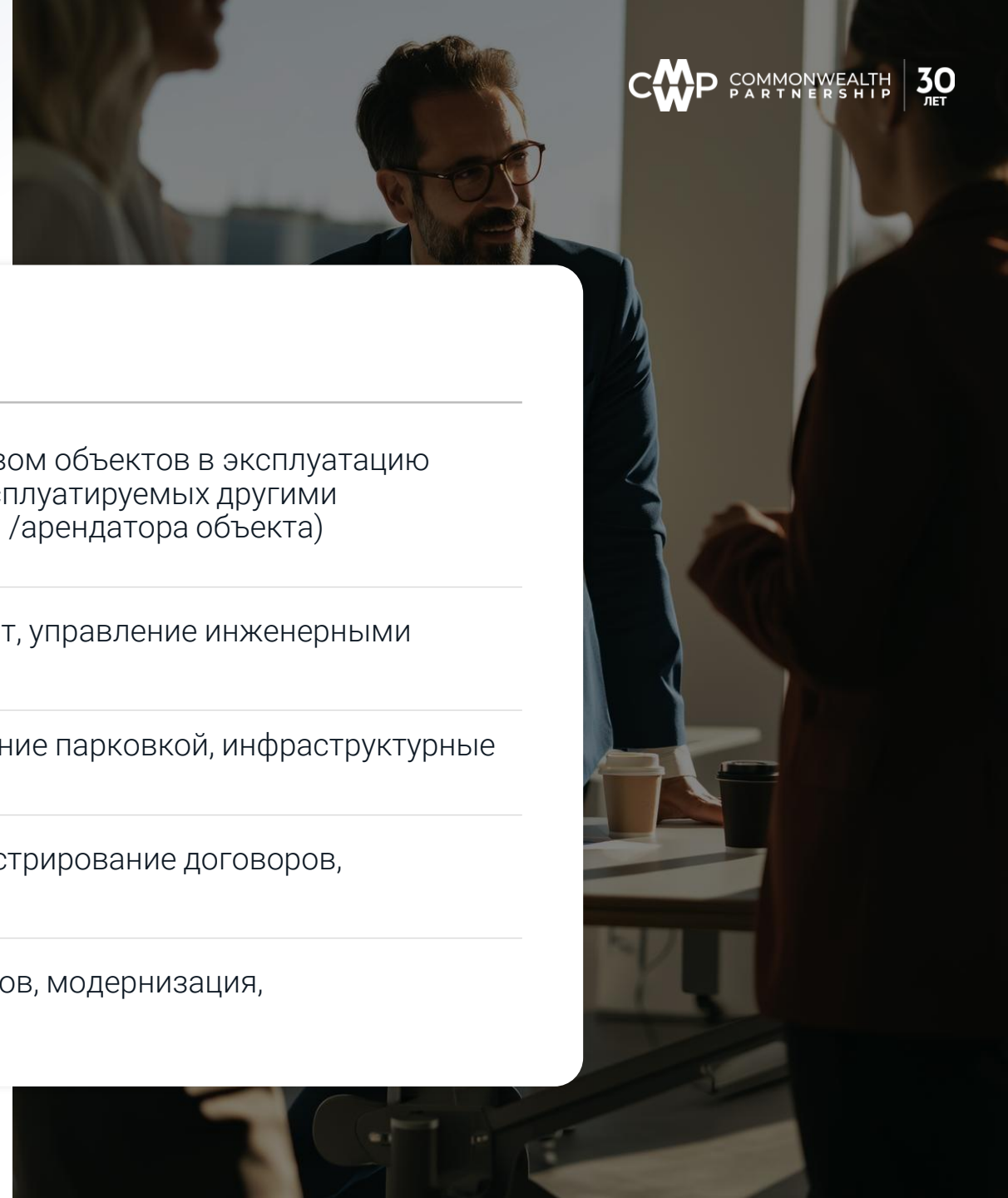
ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

- Стандарт регулирует процессы оказания услуг управления и эксплуатации коммерческой недвижимости (территория, здания, строения, инженерные системы) во всех сегментах рынка: офисной, торговой, логистической, промышленной, социальной недвижимости.
- Стандарт IFM выполняет роль моста между абстрактными требованиями ГОСТ и повседневной операционной практикой компании — его ценность в переводе общих принципов в конкретные регламенты, метрики и инструменты.



ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ОБЪЕКТОВ

СТАДИЯ	ПРОЦЕССЫ IFM
Приемка объекта	Приемка законченных строительством объектов в эксплуатацию (новое строительство или ранее эксплуатируемых другими компаниями/собственными силами /арендатора объекта)
Эксплуатация	Техническое обслуживание и ремонт, управление инженерными системами
Содержание	Клининг, охрана, ресепшен, управление парковкой, инфраструктурные сервисы
Управление	Коммерческое управление, администрирование договоров, бюджетирование
Развитие	Планирование капитальных ремонтов, модернизация, энергосбережение



ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ IFM

КОНСАЛТИНГ И АУДИТ УПРАВЛЕНИЯ НЕДВИЖИМОСТЬЮ

- Аудит качества обслуживания недвижимости
- Аудит объектов недвижимости перед сделками купли-продажи
- Интегрированный консалтинг в FM (управляющая компания «под ключ»)
- Сертификация обслуживающих компаний по стандартам CMWP «Сертифицировано CMWP»

КОМПЛЕКСНАЯ ЭКСПЛУАТАЦИЯ ЗДАНИЙ

- Техническое обслуживание и эксплуатация зданий и сооружений
- Обслуживание систем жизнеобеспечения зданий
- Лицензированное обслуживание систем пожарной безопасности
- Ремонт и отделка помещений
- Услуги по мелкому ремонту отделки и мебели (хаус-мастер, хэнди-мэн)
- Электроизмерительная лаборатория
- Администрирование потребления ресурсов



ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ IFM

ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ СЕРВИСЫ

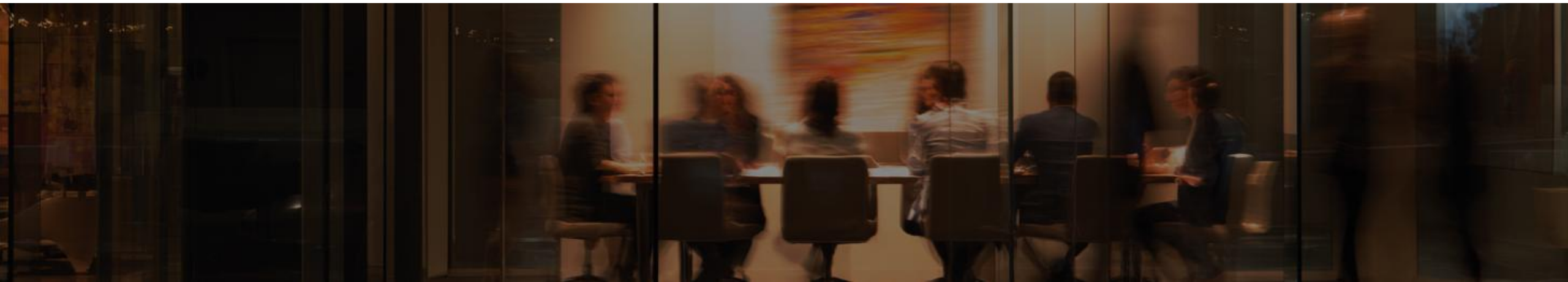
- Поддержание чистоты помещений и территории (клининг)
- Кофейный и чайный сервисы
- Обеспечение расходными материалами, продуктами питания, канцелярскими товарами
- Контроль и регистрация выдачи основных средств и малоценных товаров
- Обслуживание систем очистки питьевой воды
- Эффективная работа с ТБО и КГО
- Экологическое сопровождение

АДМИНИСТРАТИВНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

- Охрана (администрирование и услуги ЧОП)
- Ресепшен и консьерж-сервис
- Обслуживание переговорных
- Система бронирования пространств для работы и отдыха
- Клиентский сервис

УПРАВЛЕНИЕ ПАРКОВОЧНЫМ ПРОСТРАНСТВОМ

- Управление транспортными потоками
- Тарифная политика и администрирование платежей
- Администрирование разрешений и контроля доступа



ЦИКЛ PDCA

Plan-Do-Check-Act

ЭТАП ЦИКЛА PDCA

РЕАЛИЗАЦИЯ В СТАНДАРТЕ IFM КОМПАНИИ

Планируй (Plan)

Разработаны цели и процессы, необходимые для достижения результатов в соответствии с требованиями Заказчика и политиками Компании

Делай (Do)

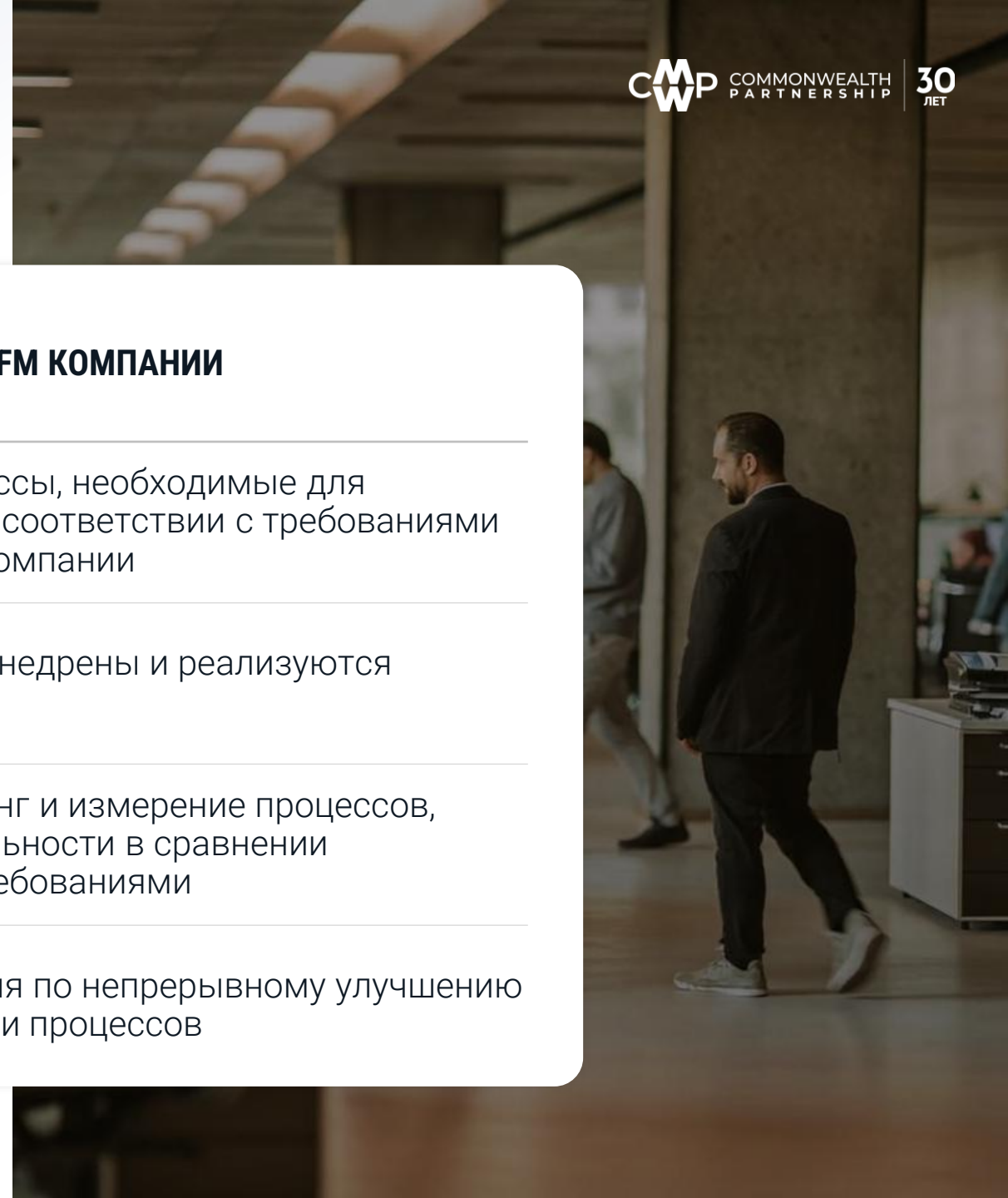
Процессы Стандарта IFM внедрены и реализуются на практике

Проверяй (Check)

Осуществляется мониторинг и измерение процессов, анализ результатов деятельности в сравнении с политиками, целями и требованиями

Действуй (Act)

Предпринимаются действия по непрерывному улучшению результатов деятельности и процессов



RASCI

В целях обеспечения чёткого распределения ответственности и полномочий при реализации процессов IFM Компания применяет принцип RASCI (Responsible, Accountable, Supportive, Consulted, Informed).

ПРИМЕНЕНИЕ ПРИНЦИПА RASCI В КОМПАНИИ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ В СЛЕДУЮЩИХ ЦЕЛЯХ:

- устранение дублирования функций и зон ответственности;
- обеспечение однозначности в распределении полномочий;
- повышение эффективности взаимодействия между подразделениями;
- сокращение времени согласования и принятия решений;
- прозрачность процессов для внутреннего и внешнего контроля.

Принцип RASCI является инструментом формализации участия подразделений и должностных лиц в процессах и предусматривает следующие роли.

РОЛЬ	ОБОЗНАЧЕНИЕ	ОПИСАНИЕ
Responsible (Исполнитель)	R	Лицо, непосредственно выполняющее работу по реализации процесса. На один процесс может быть назначено несколько исполнителей.
Accountable (Ответственный)	A	Лицо, несущее конечную ответственность за результат процесса в целом. Имеет право принимать окончательные решения по процессу. На один процесс назначается только одно ответственное лицо.
Supportive (Поддерживающий)	S	Лицо или подразделение, оказывающее ресурсную, информационную или иную поддержку исполнителю. Участвует в процессе на регулярной основе по запросу исполнителя.
Consulted (Консультируемый)	C	Лицо или подразделение, с которым обязательно проводится консультация перед принятием решения или совершением действия. Обратная связь учитывается при принятии решения.
Informed (Информируемый)	I	Лицо или подразделение, которое должно быть поставлено в известность о результате или ходе выполнения процесса. Активного участия в процессе не принимает.

ПРИМЕР МАТРИЦЫ RASCI

для процесса «Управление заявками клиентов»

ПРОЦЕСС / ОПЕРАЦИЯ	Технич. блок	Руководитель Объекта	Инженер	Админ. Блок	Фин. блок	Ген. дир.
Регистрация заявки	-	I	-	R	-	-
Назначение исполнителя	-	A	-	S	-	-
Выполнение работ	-	-	R	-	-	-
Контроль сроков выполнения	I	A	-	S	-	-
Заккрытие заявки (обратная связь)	-	A	R	S	-	-
Эскалация при нарушении SLA	C	A	-	S	-	I
Анализ статистики заявок	I	A	-	R	C	I

ПРИМЕЧАНИЯ К ПРИМЕНЕНИЮ RASCI-МАТРИЦ:

- «Владелец процесса» (Accountable) — единственное лицо, несущее конечную ответственность за результат процесса. В матрице допускается только одна буква «А» на строку.
- Ответственность (Responsible) может быть распределена между несколькими исполнителями, что отражается наличием нескольких букв «R» в строке.
- Роли Supportive и Consulted являются вспомогательными и не заменяют собой исполнительские роли.
- Роль Informed не предполагает активного участия в процессе, однако информирование должно осуществляться в установленные сроки.
- При изменении процессов RASCI-матрицы актуализируются и доводятся до всех участников процесса.

УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССОВ IFM

ДЕЙСТВИЕ

РЕАЛИЗАЦИЯ

Реагирует на несоответствие

Принимает меры по управлению и устранению несоответствия, ликвидирует последствия

Оценивает необходимость выполнения действий по устранению причин

Проводит анализ несоответствия, выявляет причины, определяет возможное существование аналогичных несоответствий

Выполняет необходимые действия

Разрабатывает и реализует корректирующие мероприятия

Анализирует эффективность корректирующих действий

Оценивает результативность принятых мер

При необходимости вносит изменения в процессы IFM

Актуализирует процессы и документированную информацию

Доводит информацию о несоответствии до заинтересованных сторон

Информирует Заказчика и персонал о принятых мерах

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ ЭКСПЛУАТАЦИИ

CAFM-система

CAFM-система (Computer-Aided Facility Management) — информационная система автоматизации управления объектами недвижимости.

БЛОК	НАЗНАЧЕНИЕ	РЕАЛИЗАЦИЯ В КОМПАНИИ
Учет оборудования	Ведение реестра оборудования с техническими характеристиками	Каждой единице оборудования присваивается уникальный идентификатор
Планирование ТОиР	Разработка годовых и месячных графиков ТОиР	Автоматическое напоминание о наступлении срока
Управление заявками	Регистрация, назначение, контроль выполнения заявок	Автоматическое или ручное назначение приоритета и срока исполнения в соответствии с SLA
Учет выполненных работ	Фиксация факта выполнения работ, трудозатрат, материалов	Исполнитель вносит отметку с фотоотчётом
Документооборот	Хранение и доступ к нормативно-технической документации	Все документы загружаются в систему и привязываются к объекту
Контроль и отчётность	Формирование управленческой и статистической отчетности	Отчёты по выполнению плана ТОиР, загрузке персонала, соблюдению SLA

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ И ОТЧЁТНОСТЬ ПЕРЕД ЗАКАЗЧИКОМ

ПОКАЗАТЕЛЬ	МЕТОДИКА РАСЧЁТА	ЦЕЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
Качество SLA	% заявок, выполненных в установленный срок (по категориям срочности)	$\geq 95\%$
Выполнение плана ТОиР	% выполненных плановых работ от запланированного объёма	$\geq 90\%$
Удовлетворённость пользователей	Средняя оценка по внутренним опросам (по 10-балльной шкале)	≥ 8 из 10
Индекс качества объекта	Комплексная оценка по результатам внутренних аудитов (чистота, состояние систем, документация)	$\geq 85\%$
Энергоэффективность	Отклонение фактического энергопотребления от планового (по данным приборов учёта)	$\leq \pm 5\%$
Аварийность	Количество аварийных остановок инженерных систем (особенно критичных – теплоснабжение, электрика) по вине службы	0
Соблюдение санитарных норм	% выполненных санитарных обработок / уборок по графику	100%

ИТОГ: ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОЛЬЗА ДЛЯ БИЗНЕСА

ЗАЧЕМ НУЖЕН СТАНДАРТ

Единые правила для всех объектов и подрядчиков

Соответствие ГОСТ Р ИСО 41001-2023

Цикл PDCA (Plan-Do-Check-Act)

Прозрачная система показателей (KPI, NPS)

Механизм работы с несоответствиями

Формализованная документация

ЧТО ЭТО ДАЕТ КОМПАНИИ

Предсказуемое качество услуг

Конкурентное преимущество, доверие крупных заказчиков

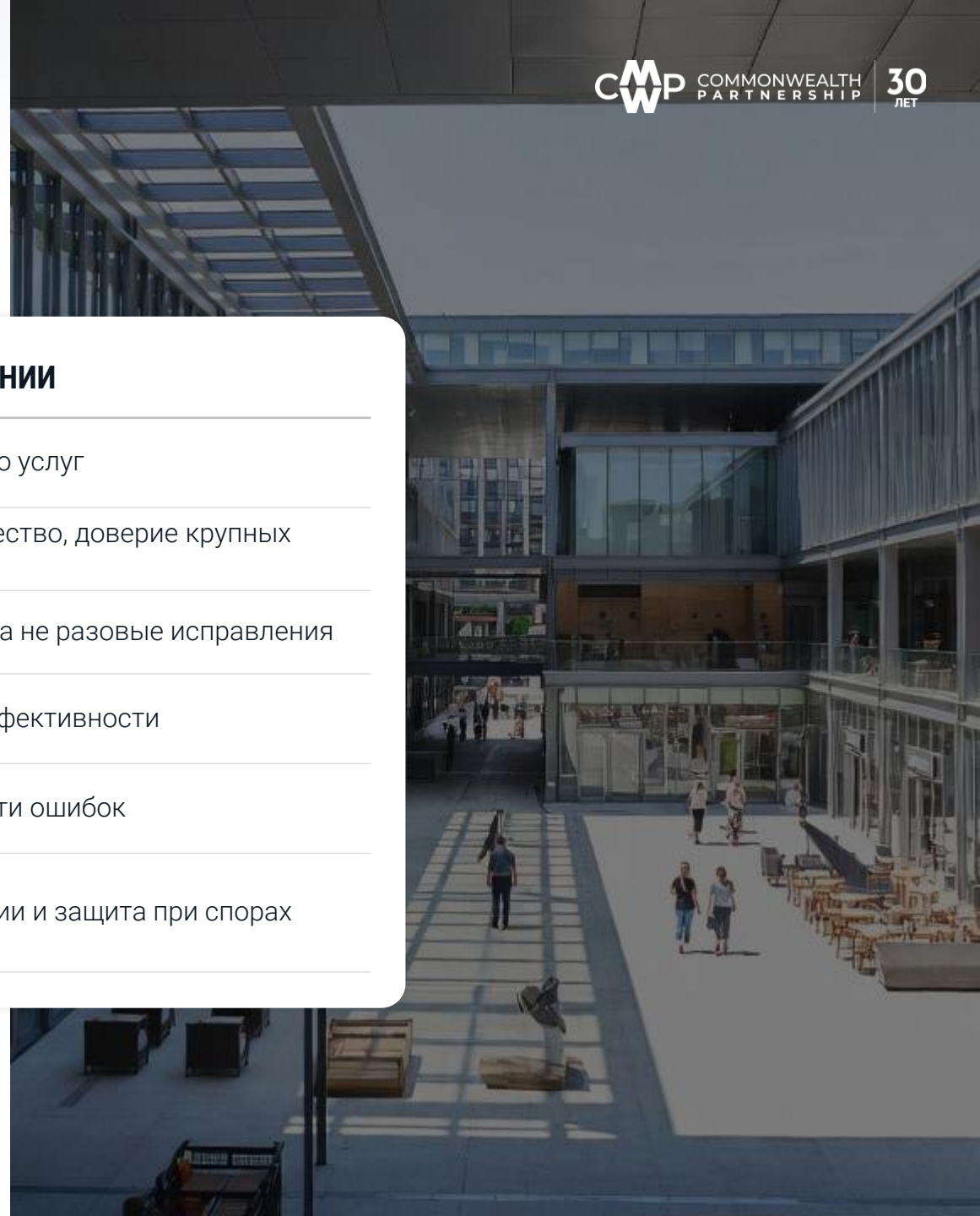
Постоянное улучшение, а не разовые исправления

Объективная оценка эффективности

Снижение повторяемости ошибок

Основа для сертификации и защита при спорах

Стандарт превращает **разрозненную практику в управляемую, измеримую и защищённую систему**, которую можно продемонстрировать заказчикам как доказательство профессионализма.



СКАЧИВАЙТЕ СОКРАЩЕННУЮ ВЕРСИЮ СТАНДАРТА IFM



НОВАЯ УСЛУГА «УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ ПОД КЛЮЧ»



СОЗДАНИЕ ВНУТРЕННЕЙ PROPERTY&FACILITY MANAGEMENT КОМПАНИИ «ПОД КЛЮЧ»

НАШИ ЦЕЛИ

- Создание работоспособной PROPERTY&FACILITY управляющей компании
- Организация эффективной эксплуатации недвижимости
- Стабилизация качества услуг эксплуатации
- Передача готовой PROPERTY&FACILITY структуры под прямое управление собственника через 6 месяцев или более

НАПОЛНЕНИЕ МОДЕЛИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- Разработка стратегии управления и эксплуатации
- Создание бюджета текущих доходов и расходов
- Разработка бюджета улучшений и капитальных затрат
- Формирование пакета эксплуатационной документации
- Подбор и адаптация команды проекта
- Анализ эффективности привлечения подрядных специализированных организаций VS собственный штат для всех направлений эксплуатации и обслуживания недвижимости
- Создание системы анализа рисков собственника и аудитов качества оказываемых услуг
- Выбор и внедрение системы автоматизации управления объектами недвижимости и инфраструктурой (CAFM)
- Проведение плановых Facility Management аудитов со стороны CMWP после передачи управления
- Использование статуса «Сертифицировано CMWP» с целью повышения ликвидности объекта

ИНТЕГРИРОВАННЫЙ КОНСАЛТИНГ В PROPERTY&FACILITY

ЭТАПЫ

А АНАЛИЗ ОБЪЕКТОВ

В АНАЛИЗ РЫНКА

С НАПОЛНЕНИЕ МОДЕЛИ
УПРАВЛЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ

D ФИНАНСОВОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ

Е КОНТРОЛЬ

АНАЛИЗ ОБЪЕКТОВ

- Проектная документация
- Наполнение инженерных систем и оборудования
- Аудит текущего состояния проекта: готовность проектной документации и команды
- Проектирование юридической, организационной и управленческой архитектуры УК, включая зоны ответственности и порядок принятия решений

АНАЛИЗ РЫНКА

- Сбор актуальных цен на аналогичные услуги в регионе. Опционально: property management, welcome-зоны, обслуживание инженерии, уборка, вывоз мусора, охрана

ИНТЕГРИРОВАННЫЙ КОНСАЛТИНГ В PROPERTY&FACILITY

ЭТАПЫ

A АНАЛИЗ ОБЪЕКТОВ

B АНАЛИЗ РЫНКА

C НАПОЛНЕНИЕ МОДЕЛИ
УПРАВЛЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ

D ФИНАНСОВОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ

E КОНТРОЛЬ

НАПОЛНЕНИЕ МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ

- Разграничение зон ответственности: внутреннее исполнение или подрядные организации
- Организационная схема Управляющей компании
- Формирование штатного расписания
- Матрица ответственности RASCI и профили ключевых должностей
- Формирование требований к техническим и операционным помещениям
- Арендная Политика
- Проект юридической и договорной модели взаимодействия Заказчика, УК и арендаторов

ФИНАНСОВОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ

- Полный ФОТ по рыночным ставкам (зарплаты, налоги, страховые взносы, больничные, отпуска)
- Затраты на инструмент, спецодежду, обучение
- Затраты на подрядные организации
- Резервный фонд на замену оборудования, административные расходы

ИНТЕГРИРОВАННЫЙ КОНСАЛТИНГ В PROPERTY&FACILITY

ЭТАПЫ

- А** АНАЛИЗ ОБЪЕКТОВ
- В** АНАЛИЗ РЫНКА
- С** НАПОЛНЕНИЕ МОДЕЛИ
УПРАВЛЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ
- Д** ФИНАНСОВОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ
- Е** КОНТРОЛЬ

КОНТРОЛЬ

- Стратегический надзор проектной группой и контроль внедрения решений по УК
- Контроль разработки и внедрения регламентов, шаблонов, инструментов и отчётности УК
- Сопровождение подбора и найма ключевых руководителей направлений Leasing, Operations, Marketing, Finance & Legal
- Рабочие совещания с Заказчиком и поддержание единого реестра решений, задач и рисков
- Ежемесячная отчётность

ОСТАЛИСЬ ВОПРОСЫ?
СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ!



Майя Грехова

Генеральный Директор
УК CMWP

+7 916 311 6890

maya.grekhova@cmwp.ru

