

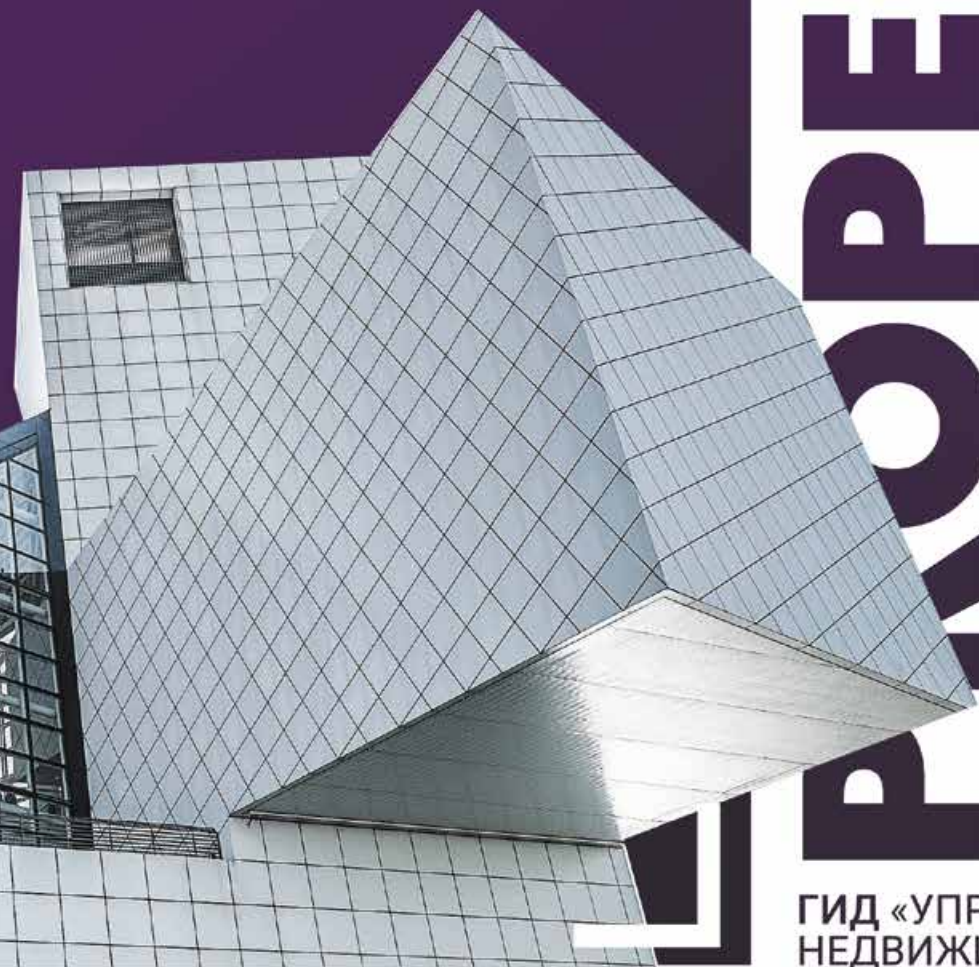


c | R | e

КОММЕРЧЕСКАЯ НЕДВИЖИМОСТЬ

ИНФОРМАЦИОННО -
АНАЛИТИЧЕСКОЕ ИЗДАНИЕ

№1 | 2022 г.



PROPERTY GUIDE

ГИД «УПРАВЛЕНИЕ
НЕДВИЖИМОСТЬЮ»

Журнал выпущен при поддержке:



CBRE



DAKO
professional team

FM-ESTATE
FACILITY MANAGEMENT COMPANY



Sawatzky



ЛВН-МЕНЕДЖМЕНТ
УПРАВЛЕНИЕ НЕДВИЖИМОСТЬЮ





36th

**RUSSIAN
BREAKFAST**

16.03.2022

THE NEW URBAN ARENA

RISKS & OPPORTUNITIES

Новая урбанистическая арена
Риски и возможности



Регистрация



Подписывайтесь на наш
Telegram канал
@CRERussia

international experience / new ideas

главный партнер

партнер

спонсор

организатор

главный партнер



03 СОДЕРЖАНИЕ

АНАЛИТИКА 05

69 КОМПАНИИ



ЮЛИЯ ТОЛУТАНОВА

ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР

J.TOLUTANOVA@PRESSKOM.NET

Друзья, мы получили такое количество материалов для этого номера, что приняли решение увеличить его объем, чтобы все желающие смогли высказаться. Мы благодарны вам за активность и неравнодушие и рады, что вы продолжаете оставаться с нами во всех смыслах – и как эксперты, и как авторы, и как читатели.

В преддверии XY Property & Facility Management Congress мы, как обычно, затронули множество злободневных тем, волнующих рынок: инфляцию и способы экономии, кадровый голод, внедрение новых технологических решений и т.д. Уверена, что каждый найдет что-то интересное для себя.

Приятного чтения!

ГИД «УПРАВЛЕНИЕ НЕДВИЖИМОСТЬЮ» 1 / 2022

Редактор: Юлия Толутанова / Редакционный отдел: Екатерина Реуцкая /
Корректор: Елена Селиверстова / Дизайнер-верстальщик: Ольга Чакмак /
Дизайн проекта и обложка: Алексей Важенин / Отдел производства:
Елена Гусева / Предпечатная подготовка: Алексей Кошелев
Коммерческий директор: Алена Мужикян /
Руководитель отдела CRE Awards: Елена Маслова

Адрес редакции и издателя:
117105, Россия, Москва, Варшавское шоссе, д. 5, к. 1
тел. +7 (499) 490-04-79
a.muzhikyan@presskom.net (по вопросам размещения рекламы)
E-mail: info@cre.ru

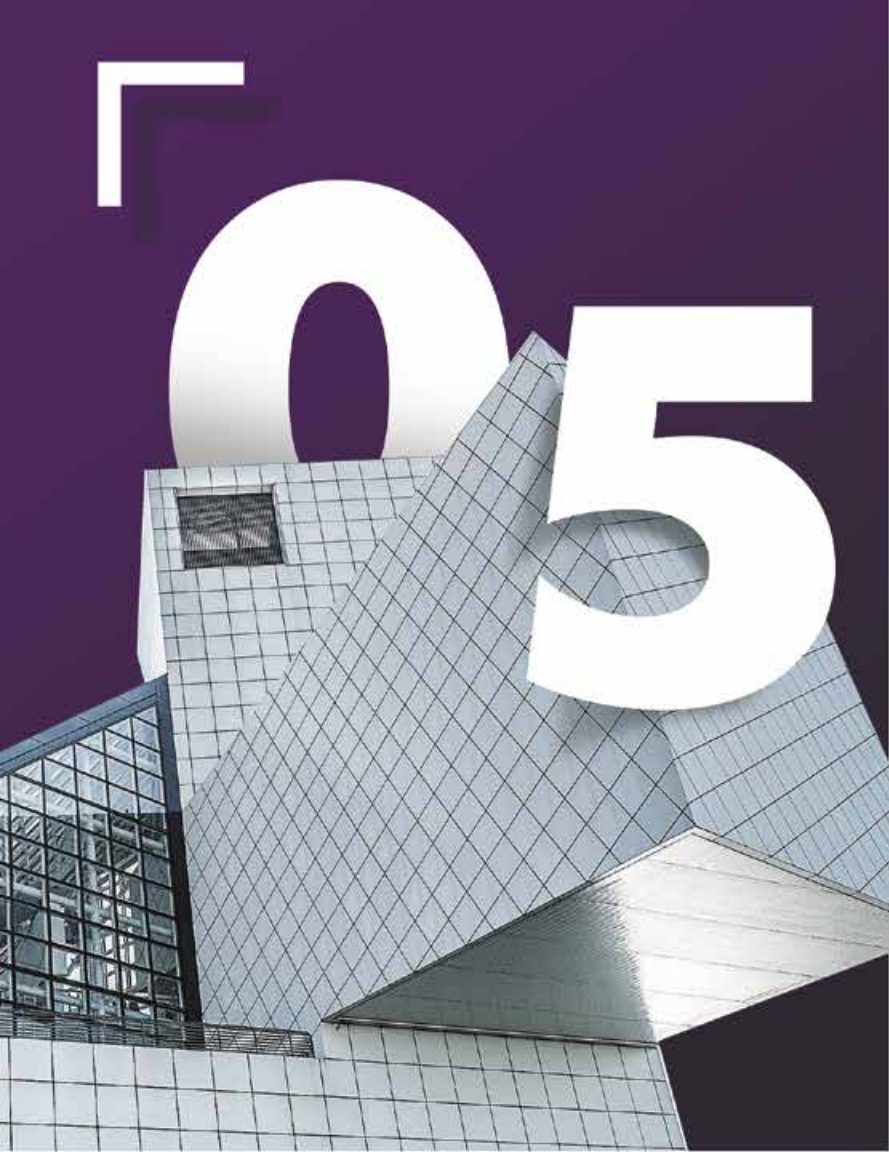
Гид «Управление недвижимостью» /
Приложение к журналу Commercial Real Estate
Выход в свет: 28.02.2022
Тираж – 4000

Издается ООО «Пресском»
Авторское право – Commercial Real Estate /
Коммерческая недвижимость.
Все права защищены.

Перепечатка материалов журнала разрешается с обязательной ссылкой
на CRE и автора публикации.

Издание зарегистрировано Министерством РФ по делам печати,
телерадиовещания и средств массовых коммуникаций.

Свидетельство о регистрации ПИ № ФС77-65673.



АНАЛИТИКА

Наши очень дорогие	6
Чисто метут	12
Полет авральный.....	22
Как сервисные офисы влияют на капитализацию бизнес-центров?.....	32
Оптимизируй это!.....	38
Заказчик – в сговоре с поставщиком?	42
С технологиями на ты: операторы сервисных офисов – на страже комфорта арендаторов.....	50
Кадровый вопрос: как решить новые задачи в развитии компании	56
Специфика клининга в «зеленых» офисах	60
Строить и эксплуатировать: какие сложности возникают при развитии МФК?	66

6

Наши очень дорогие

Высочайший за последние годы уровень инфляции продолжает влиять на все рынки и сегменты коммерческой недвижимости, однако в случае с управляющими компаниями на него накладываются отток рабочей силы и рост зарплат. Учитывая, что в 2022-м инфляция, по прогнозам экспертов, де-факто снова ожидается двузначной, а клиенты продолжают оптимизировать расходы, УК снова придется затягивать пояса.

Текст: Максим Барабаш



Официальная инфляция в России по итогам 2021 года составила 8,39%, напоминает **Андрей Андреев, партнер, руководитель департамента управления недвижимостью Cushman & Wakefield**. Показатель, по его словам, не отражает фактического тренда роста затрат на услуги комплексной уборки. Подорожали не только химия и расходные материалы, но и рабочая сила – эксперт оценивает средний рост на «расходники» в прошлом году в 20–25% и в 30–40% – стоимость рабочей силы. «Только за счет инфляции и ее последствий себестоимость услуг УК выросла за год на 14%, – подсчитывает, в свою очередь, **Павел Люлин, управляющий партнер УК IPFM**. – Готовы ли заказчики платить больше? От ответа на этот вопрос зависит, как будет себя вести рынок УК в 2022 году».

Ценное предложение

Наиболее существенно инфляция задела те сферы управления, которые вовлекают в большом количестве линейный персонал: технических работников, администраторов, уборщиков, резюмирует Павел Люлин. Кроме того, для сферы клининга на резкий скачок инфляции в 2021 и 2022 годах наложился продолжающийся процесс «обеления» через повышение налоговой нагрузки. Рост отдельных товаров и услуг уже обогнал уровень официальной инфляции – например, дизельное топли-

во выросло в цене более чем на 10% за год, а это влияет на стоимость механизированной уборки, поставки и других сопутствующих услуг, составляющих предложение управляющих компаний рынку. «В целях борьбы с инфляцией проиндексирована и ключевая ставка, а значит, увеличилась и стоимость заемного финансирования, – уточняет эксперт. – Оплата услуг многих УК происходит со значительной задержкой, от 15 дней до нескольких месяцев, а кассовый разрыв покрывается в том числе и за счет заемных средств. Ну и тот самый рост зарплат линейного персонала, который долгое время откладывался или индексация была незначительной, показал себя в 2021 году – определенно толчком к этому послужил разгон инфляции. Если еще год назад техник, работающий в сменном графике, получал в Москве 35 тысяч рублей, то сейчас это в среднем 40 тысяч –



Александр
Устинов



Алексей
Гонцов

8

Наиболее существенно инфляция задела те сферы управления, которые вовлекают в большом количестве линейный персонал.

и так по всем позициям».

Александр Устинов, директор по развитию Professional FM, соглашается: в типовом бюджете эксплуатации 70% затрат – затраты на фонд оплаты труда, 15% – расходные материалы, 15% – специализированные работы, выполняемые силами подрядных организаций. В 2020–2021 годах реальный рост сред-

них заработных плат по запросам кандидатов составил: 5–7% – административный персонал; 10–20% – ИТР и другие технические специалисты; 20–30% – специалисты по обеспечению безопасности; 25–40% – специалисты по клинингу.

Рост цен на расходные материалы, по его оценкам, составил не менее 15% (более половины – иностранного производства), а рост стоимости услуг подрядных организаций – не менее 10%. Таким образом, получаем, что в среднем себестоимость услуг эксплуатации за последние два года составила не менее 15%, оценивает эксперт.

Увеличение затрат особенно ощутимо на тех объектах, где используется зарубежное инженерное оборудование, требующее достаточно дорогостоящего обслуживания (системы отопления, вентиляции и кондиционирования, противопожарные системы и т. д.), поддерживает **Алексей Гонцов, директор департамента недвижимости RealJet.** Кроме обслуживания инженерных систем, выросли в себестоимости такие виды работ, как клининг и мероприятия по соблюдению санитарных норм и правил в пандемию (санитайзеры, дезинфицирующие средства, маски и т. д.).

Клининг вообще – самый уязвимый сегмент с точки зрения оказания услуг, указывает Александр Устинов, поскольку рост средних заработных плат связан со все тем же оттоком персона-





Надежда Мухлисова,

директор
по маркетингу
клининговой
компании Cristanval

– В клининге инфляция влияет на многие производственные процессы. Например, зарплаты растут не только из-за дефицита рабочей силы, но и по причине инфляции. Клининг всегда был бизнесом с немалой текучкой на линейных позициях. Вновь приходящие сотрудники идут уже на другие зарплаты, как раз с учетом инфляции и, как следствие, роста цен. Кроме того, мы сталкиваемся и с удорожанием расходных материалов, техники и инвентаря. В отличие от других сегментов

рынка, у нас много закупок, и мы более зависимы от инфляции. В среднем удорожание составило 10–12%. Бюджетирование для новых объектов включает в себя этот фактор.

Помимо «расходников» и инвентаря, у нашей компании есть целый парк крупной техники, поэтому мы учитываем рост цен на топливо. Особенно он заметен в снежную зиму, как в этом году, когда уборочная техника сжигает больше топлива.

На качестве услуг инфляция не отражается. Новые контракты считаются не с учетом собственно инфляции, а с учетом ФОТ и цен на расходники по ее итогам. Чтобы сохранить качество услуг на действующих объектах, рост стоимости закупок компенсируется из внутренних резервов, для заказчиков ничего не меняется.

ла, а выход на объект – с закупкой дорогого оборудования (цена на поломочные машины, например, за последние 2 года выросла более чем на 20%). Также подорожала и аренда оборудования. В совокупности это очень сильно давит на операционный бюджет, резюмирует Андрей Андреев. «Разумеется, клининговые операторы вынуждены выходить либо с запросом на индексацию бюджета, либо с предложениями на оптимизацию затрат», – вздыхает он.

Минус на минус

УК стремятся сохранить свою прибыль разными путями, рассказывает Павел Люлин. «Есть те, кто веером рассылает заказчикам письма с предложением проиндексировать контракт, обосновывая это экономическими факторами, – перечисляет он. – Другие компании подходят индивидуально: на объектах, которые уже давно в управлении, где

устоявшийся штат и нет необходимости проводить высокую индексацию, могут зафиксировать стоимость услуг еще на год, а в сложных и низкомаржинальных проектах – ведут переговоры по повышению. Там, где позволяет ситуация, УК стараются оптимизировать свои затраты, снижая объемы специализированных поставщиков, сокращая или не заполняя вакансии либо уменьшая затраты на центральный аппарат. Но с учетом того, что это не первый подход к снаряду сокращения затрат в сфере управления – резервов тут не так много».

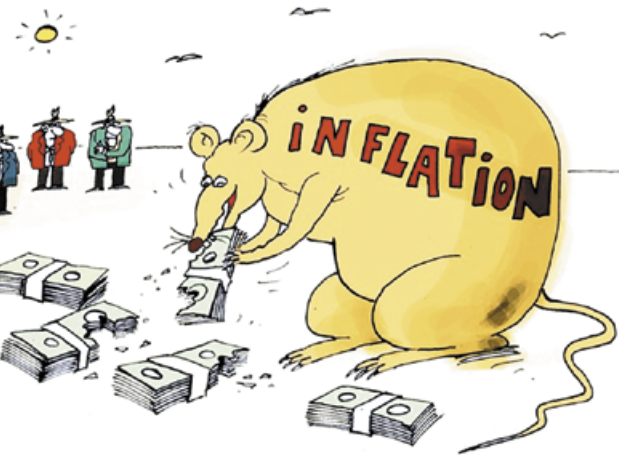
10

В связи с тем что средняя маржинальность в отрасли составляет 7–10%, управляющие компании просто не могут компенсировать такую инфляцию из прибыли.

В связи с тем что средняя маржинальность в отрасли составляет 7–10%, управляющие компании просто не могут компенсировать такую инфляцию из прибыли, соглашается Александр Устинов. «Единственно верное решение – добросовестные переговоры с заказчиком

и определение оптимального состава услуг для объекта и его рыночной стоимости, – считает он. – Если отношения сторон не являются партнерскими, то в части таких случаев заказчики прибегают к тендерным процедурам для определения рыночной стоимости услуги и зачастую бывают обескуражены тем фактом, что рыночная стоимость сильно превышает стоимость текущего контракта. Также стоит отметить, что правильно работать с себестоимостью могут только профессиональные УК, у которых данный бизнес – профильный. Они могут оптимизировать себестоимость за счет снижения централизованных затрат, автоматизации внутренних процессов, вкладывая в обучение и развитие внутренних кадровых ресурсов, выстраивая правильные взаимоотношения с подрядными организациями».

Чтобы поддержать качество предоставляемых услуг, УК приходится ужиматься в прибыли, оптимизировать затраты на ФОТ, поддерживает Алексей Гонцов. Разрабатываются и собственные цифровые системы управления в эксплуатации. «Но УК продолжают терять в прибыли, и главная задача УК в 2022 году – это сохранить доходность компаний в связи с увеличением себестоимости выполнения работ, – прогнозирует эксперт. – Наиболее стабильной или даже привлекательной может быть ситуация для управляющих компаний в сегменте складской недвижи-



мости – наиболее маргинальном сегменте коммерческой недвижимости на фоне пандемии, увеличенного спроса арендаторов на склады и развития e-commerce. Стабильность финансового положения УК определяется платежеспособностью заказчиков, которая зависит, в свою очередь, от поступления платежей от арендаторов. Поэтому наименее маргинальным для УК останется сегмент торговой недвижимости».

Впрочем, период лихорадочных повсеместных тендеров все-таки заканчивается, убежден Александр Устинов. В компании ожидают, что к концу 2022 года (если геополитическая ситуация будет стабильной) рынок стабилизируется по пониманию рыночной стоимости, а ожидания заказчиков будут в рамках новых реалий. Кроме того, заказчики, возможно, начнут уменьшать количество контролирующих органов со своей стороны, тем самым добиваясь централизованной экономии на оказании услуг управления и эксплуатации. «Но нужно понимать, что инфляция в нашей стране (в этот раз это особенно актуально) “привозная”, а значит – погасить ее быстро не получится, – парирует Андрей Андреев. – Поэтому можно что угодно указывать в отчетах, а жизнь отражает реалии. Бесконечная же плохо продуманная и еще хуже реализованная оптимизация приведет не только к временному ухудшению качества услуг, но и к более долгосрочным последствиям:



Екатерина Ньюман,
генеральный директор Q1 Group

– Инфляция, как и постоянный рост курса валют, безусловно, сказались на всех субрынках недвижимости. В первую очередь отмечается рост закупочных цен материалов, особенно импортных, а в дальнейшем инфляция накладывает отпечаток и на рост зарплат. Отток мигрантов в управлении и строительстве недвижимости привел к росту зарплат – место трудовых мигрантов из стран ближнего зарубежья заняли мигранты из регионов страны с иными ожиданиями от заработка. В дальнейшем тренд на смену географии трудовых ресурсов будет только усиливаться. Однако стоит отметить, что недвижимость в целом – инертная отрасль, и заказчики на долгосрочных контрактах ощутят изменения в стоимости услуг профессиональных подрядчиков уже по мере их обновления. Себестоимость эксплуатации недвижимости, как и строительства, будет увеличиваться. Однако, вероятнее всего, с учетом высокой конкуренции и прогнозируемого высокого объема ввода новых проектов в 2022–2024 годах управляющие компании продолжают политику демпинга для наращивания собственного портфеля, в результате чего могут столкнуться со снижением маржинальности бизнеса. Автоматизация процессов позволит частично нивелировать негативный эффект от этого за счет своевременных вложений в технологии и отказа от избыточных трудовых ресурсов.

ухудшению качества объекта (как для арендаторов и посетителей, так и для потенциальных инвесторов), потере качественных арендаторов и снижению привлекательности на рынке».

12

Чисто метут



По оценкам некоторых игроков, оптимизация затрат на фоне роста расходных материалов, инфляции и падения рубля становится «катастрофической»: многие объекты теперь выглядят так, как будто в них «не убрали неделями». Сдались оптимизации даже некогда безупречные объекты – БЦ класса А, торговые центры с «витринными» туалетами и отели, управляющие которых еще недавно устраивали проверки с белым платком в руках.

Текст: Иван Майоров

Снижение уровня сервиса вызвано не столько оптимизацией итоговых затрат, сколько их структуры, сервис-планов и штатного расписания, вызванных как резким ростом заработных плат линейных сотрудников, так и стоимостью расходных материалов и затрат на профессиональную технику и инвентарь, перечисляет **Константин Пыресев, генеральный директор RD Management.**

Перед управляющими компаниями в итоге все чаще стоит задача «за копейку канарейку». Помимо оптимизации, г-н Пыресев отмечает еще и сложные погодные условия зимы 2021–2022 года с огромными объемами вывоза снега. Это также сказывается на общем впечатлении от клининга, хотя службы, по его словам, и работают нон-стоп.

Со снижением качества уборки на многих объектах коммерческой недвижимости соглашается **Борис Мезенцев, операционный директор MD Facility Management.** «Причины все те же: резкое увеличение себестоимости профессиональной уборки, – считает он. – Соразмерной индексации стоимости услуг не происходит, и это вынуждает управляющие компании, по согласованию с собственниками объектов недвижимости, оптимизировать затраты. К сожалению, мы наблюдаем этот тренд и среди своих клиентов, понимая, что в связи со снижением деловой и покупательской активности

населения у многих собственников ухудшается экономическая ситуация, и они не могут себе позволить увеличение затрат. Стараемся вместе находить компромиссные решения: по-другому расставлять приоритеты, пересматривать графики уборки, в общем, делаем все, чтобы эта оптимизация не была заметна для посетителей обслуживаемых объектов».

Залог здоровья

Ротация персонала клининговых компаний влияет на уровень обслуживания объектов больше всего: сотрудники уже не хотят работать за прежние деньги, уходят, если им не повышают заработную плату (а сделать это мешает фиксированный бюджет, если не удалось договориться с заказчиком о повышении), на их место приходит новый, необученный персонал, и борьба за качество уборки начинается с нуля, перечисляет **Андрей Филиппов, директор по техническому**



Константин Пыресев



Андрей Филиппов



Рафал Яскула



Наталья Афанасова



Андрей Андреев

14



Елена
Чернова

обслуживанию и эксплуатации департамента управления недвижимостью Colliers. Там, где клининговым компаниям не удается быстро найти квалифицированную замену, они сталкиваются еще и с нехваткой пер-

- В ситуации сразу нескольких негативных факторов (снижение доходности объектов и повышение стоимости эксплуатации) у собственников возникает желание сэкономить на всем, на чем только можно.
- 98% гостей отелей выбирают чистоту и сервис, а потом уже высоту потолков и SPA.

сонала. В совокупности это и приводит к видимому ухудшению качества уборки, поскольку дефицит бюджетирования составляет более 10, а где-то и 20%, что уже заметно невооруженным глазом, поясняет г-н Филиппов. «На клининге почему-то всегда принято экономить, а в отрасли всегда появится молодой игрок, который готов взять в обслуживание проект в разы дешевле, чем более опытная клининговая компания, – вздыхает **Рафал Яскула, управляющий партнер DAKO Professional Team.** – Ситуация с понижением стоимости контрактов на обслуживание объектов не закончится, пока будут появляться игроки, готовые дать стоимость ниже рынка, а большинство клиентов не поймут, что это дорога в никуда».

Замена хорошей УК на дешевую – долгосрочно неверная стратегия, соглашается Константин Пыресеv: дешевая УК никогда не будет предоставлять сервис более высокого уровня за меньшие деньги. По его словам, сфера FM в России и так низкомаржинальна, а с ростом цен на «расходники» люфта для оптимизации просто нет. «Сейчас вот мы наблюдаем рост в сфере офисной недвижимости – думаю, что собственникам выгодно поддерживать уровень сервиса, привлекательный для арендаторов, даже если этот сервис стоит дороже, – рассказывает он. – Но, к сожалению, ряд участников рынка, особенно БЦ, продолжает следовать стратегии удержания затрат на уровне пандемических – несмотря





Вальдемар Вайс,

глава российского филиала «Мунитор Группе»

– Беспрецедентную экономию собственников недвижимости вызвали прежде всего события 2014 года. С тех пор рынок постоянно сжимался и скукоживался, экономия становилась неразумной. В прежние годы казалось, что вот-вот инвестиционный рынок России выйдет из своей детской фазы, выскочит из подгузников и начнет жить и дышать иначе, и инвесторы новые появятся с правильным ударением в слове мышление, и думать они будут профессионально, как институ-

циональные буржуинские инвесторы, но – не тут-то было. Институциональные почти все съехали или съезжают, и на рынке появились другие деньги и иные инвесторы, уровень крохоборства конфронтирует с разумом. Собственники нового формата, в основном – из чиновников и местечковых минигархов, пируют нынче, инвестор-разумный стал редкой птицей в лесах и на просторах Родины. Попытки выжать из котенка, утонувшего в бочке с самогоном, еще хоть капельку – из времен нашей юности и очень наглядно отображают сегодняшнее состояние дел и отношение собственников к техническому управлению, клинингу, да и собственно к коммерческому управлению в том числе. Я не оговорился – это жадность, это не разумная бережливость, а жадность как ее искажение. Бережливостью владеет ум, жадность овладевает умом, так писал Дмитрий Лихачев, сравнивая это модное нынче в среде российских инвесторов заболевание с душевной кособокостью.

Профессиональные команды ФМ оказались в сложной ситуации: сначала по системе Open Book они выворачивают все наружу вплоть до желтого треугольничка, а потом их просят подвинуться еще немножко, и любые доводы о том, что нет таких цен, и все, что надумали себе закупщики – золотой век которых нынче наступил, не реализуемо ввиду того, что противоречит законодательству (в том числе и налоговому), и формула любви к ближнему и закону не срабатывает, ибо минимальная зарплата + налоги, а их просят еще немножечко.

Доводы вроде того, что из России выехали 7,5 гастарбайтеров и не вернулись даже половина, не имеют для этих граждан значения. Мир Закупщика – он с измененным сознанием, и он властвует над нашей родиной, от этого и несъедобные продукты в продовольственных сетях, и не очень качественные товары. Но они любимы собственниками, особенно теми, кто не очень считает потерю стоимости недвижимости в результате разваливающейся инженерной инфраструктуры. Весь процесс обслуживания которой вскоре может напоминать процессы в промышленной артели «Реванш» из бессмертного произведения Ильфа и Петрова: «... в производственное помещение являлся мальчик в валенках. Не по-детски вздыхая, мальчик вычерпывал ведром жидкость из нижней бочки, тащил ее на антресоль и вливал в верхнюю бочку. Закончив этот сложный производственный процесс, мальчик уходил в контору греться». Большого за предлагаемые цены не достичь.

Посмотрите в ютубе видеовключения вновь после локдауна торговых центров, и водопады с ручейками – все это результат излишней экономии, в том числе на персонале. Более всего, конечно, пострадали компании, продающие услуги в клининге. Заказы есть, но нет понимания заказчиков, что больше дворника в Москве за 35 000 рублей не найти, а бригада полотеров немедленно покидает объект, как только на соседнем ей предлагают на 500 рублей больше. На государственные конкурсы профессиональные компании в области ФМ и уборки перестали выходить вовсе, ввиду конкурсов на понижение, а посему миллиардные контракты выигрывают фирмы-однодневки: до них налоговой дела нет, ибо их как песка у моря. В общем, рынок меняется, и конца и края этому в данный момент не видно, объекты от этого не выиграют.

на то, что ставки аренды растут. Такой подход приведет в перспективе к большим потерям, как репутационным, так и в качестве актива».

А и Б сидели на трубе

Пока же «сдались оптимизации» даже некогда безупречные объекты – БЦ

класса А, торговые центры, туалеты в которых ставились всему рынку в пример, отели, где раньше управляющие ходили для проверки

с белым платком. Это неудивительно, считает

16

КАК СОХРАНИТЬ КАЧЕСТВО НА ОБЪЕКТЕ, ЕСЛИ ДЕНЕГ СТАЛО НАМНОГО МЕНЬШЕ?

- Определить критические зоны, поддержание чистоты в которых наиболее важно для сохранения имиджа объекта, и сосредоточиться в первую очередь на них.
- Составить для клинингового персонала детализированные сервисные карты, исключающие непонимание процессов или несвоевременное нахождение персонала в конкретных зонах уборки в необходимое время.
- Применять по максимуму механизированные средства уборки (поломоечные машины, прочее оборудование), повышающие производительность труда отдельных сотрудников.
- Использовать качественное оборудование и инвентарь, в дальнейшей перспективе вы избежите незапланированных ремонтов и полной замены на всем проекте.
- Заменить используемые расходные материалы на более дешевые аналоги. Странно, когда диспенсеры в санузлах наполнены дорогой туалетной бумагой, но при этом страдает качество уборки из-за экономии на клининговой компании. И, конечно, по возможности опцифруйте использование расходных материалов.
- Обеспечить эффективный менеджмент – от опыта менеджера в значительной степени зависит общий результат клининга на объекте.
- Можно продумать обслуживание объекта не стационарными сотрудниками, а выездной бригадой.
- Сосредоточиться все-таки на повышении доходности объекта, а не на сокращении расходов.

Источник: эксперты «Гида УН»

Андрей Филиппов – в ситуации сразу нескольких негативных факторов (снижение доходности объектов и повышение

стоимости эксплуатации) у собственников возникает желание экономить на всем, на чем только можно. «Поскольку многие ресурсы для экономии уже были выбраны ранее, дошла очередь и до клининга, – указывает он. – Конечно, клиенты это замечают. Однако предпочтение того или иного коммерческого объекта все же в меньшей степени зависит от чистоты санузлов: большую роль играют концепция объекта, расположение, удобство посещения и другие факторы. Ухудшение качества уборки же в санузлах снижает уровень восприятия объекта, но вряд ли отворотит большинство его приверженцев от посещения. Хотя если ситуация не исправляется долгое время, уверяю, что последуют и потери в посещаемости».

Рафал Яскула убежден, что трафик в ТЦ из-за некачественного клининга может снизиться довольно быстро. Эксперт не рекомендует также ухудшать качество уборки в отелях: по статистике, 98% гостей выбирают чистоту и сервис, а потом уже высоту потолков и SPA. У каждой оптимизации вообще есть свой порог, за который переступать уже нельзя: дальше начинает падать качество обслуживания, поясняет он. «Наша компания часто сама предлагает нашим клиентам оптимизировать расходы, не теряя качества, – продолжает г-н Яскула. – Достичь этого нам помогают современное оборудование и инвентарь, а также цифрови-



**Елена
Малиновская,**
директор
по аренде
управления
недвижимости
компании Millhouse

– Думаю, те примеры, которые обозначены, есть на рынке, но касаются низкобюджетных и убыточных для собственника проектов. Рынок офисной недвижимости пережил глобальную трансформацию в период пандемии. Качественные проекты под управлением профессиональных игроков, напротив, прибавили в цене. Многие компании пересмотрели корпоративный офис в пользу более продуманного, комфортного и гибкого. При таком подходе значимость и вознаграждение управляющих компаний возросли, по-

скольку они взяли на себя всю дополнительную работу, связанную с жизнеобеспечением офиса компании.

Более того, многие объекты, которые были построены в середине 90-х и уже морально устарели, в пандемию получили новое рождение за счет грамотной реконцепции. Те собственники, которые в этот период осознали важность перемен и были готовы вложить дополнительные средства, получили свою прибыль. Те, кто, напротив, отказался от самых базовых сервисов, имеют все шансы остаться без арендаторов в ближайшем будущем.

Мы видим высокий спрос на высококлассную работу УК. Более того, сейчас мы наблюдаем формирование новых стандартов качества сервиса и услуг.

Офисы становятся частью корпоративной культуры. В новой реальности собственник и управляющая компания становятся проводниками ценностей и философии компании-резидента. Офисы нового формата – это не кабинеты с набором столов и стульев, а рабочее пространство единомышленников. Для компаний офис стал полноценным инструментом укрепления корпоративной лояльности, открытым каналом, который транслирует философию и ценности компании.

Конечно, такие вещи заметны сразу и недопустимы в истинных объектах класса А. Пандемия и все трудности, вызванные ею, «очистили» рынок от непрофессиональных игроков. Среда становится более конкурентной, значительно повысились требования к безопасности объектов коммерческой недвижимости. Западные компании-арендаторы жестко соблюдают предписания не только Роспотребнадзора, но и внутренние стандарты безопасности, что влечет за собой дополнительные расходы на клининг и обеспечение мер социальной дистанции.

зация многих процессов. Бывает и другой пример, когда клиент после работы с подрядчиком, который давал низкое качество обслуживания, отказывался от него и обращался к нам, пересмотрев сумму контракта в сторону увеличения». «Мы призываем клиентов стратегически смотреть на процесс управления объектом, – делится, в свою очередь, **Наталья Афанасова, директор отдела управления недвижимостью CBRE.** – В последние три года мы наблюдаем, как часть заказчиков находятся в качестве заложников из-за выбора когда-то дешевой УК. Качество услуг критически снижено, а процедуры компании заказчика не позволяют резко повысить бюджет эксплуатации, выбрав профессионального оператора.

Подобные тендеры периодически трясут рынок, но итог остается прежним».

Количество итераций по оптимизации эксплуатационных бюджетов конечно, поддерживает



18



Евгений Кашанов,
исполнительный директор ТРЦ «Планета» в Перми (объект построен и находится под управлением компании MALLTECH)

– Оптимизация не может быть бесконечной. К сожалению, далеко не все предприниматели понимают, что экономия постепенно может создать большие проблемы для ТРЦ, которые в будущем повлекут гораздо более значительные расходы. К примеру, дешевые средства личной гигиены могут вызвать серьезные проблемы с сантехникой. В результате собственник потратит большие средства на устранение последствий, чем потратил бы изначально, закупая продукцию более высокого качества. Более того, экономия на системах пожарной безопасности и подобных вещах может привести к трагическим последствиям. Однако ни один торговый центр не сможет существовать без главного – должного отношения к объекту со стороны собственника. Подход, когда ТРЦ выступает в качестве источника прибыли и не предполагает вложений и развития, устарел. Если посмотреть на бизнес как на долгосрочный проект, то необходимо следить за последними тенденциями, внедрять инновации и не увлекаться оптимизацией.

Оптимизация в объектах класса А стала следствием ухудшающейся экономической обстановки и пандемийных ограничений. К тому же всем без исключения приходится выделять часть бюджета на соблюдение санитарных мер. Мы не ожидаем, что все игроки рынка вернуться к нормальной жизни, как будто локдаун не было вовсе. Одни снова будут «держат марку» и вести бизнес как прежде, другие захотят получить максимум из «тонущего корабля», экономя на всем, пока он не утонет окончательно. Третьи поспешат продать бизнес, пока он чего-то стоит.

Андрей Филиппов: одно дело, когда оптимизируешь изначально завышенный бюджет (чрезмерно заложенный персонал, нерыночный уровень вознаграждения, неудачное соотношение ручного и механизированного труда, перезаложный уровень расходных материалов и т. п.). Другое, когда все эти показатели уже приведены в норму, и снижение бюджета (слово «оптимизация» в такой ситуации не подходит) возможно только за счет создания искусственного дефицита персонала, сокращения поставок расходных материалов и других решений, неизбежно снижающих качество. И заказчикам, и УК важно понимать, где необходимо остановиться, резюмирует г-н Филиппов: вслед за снижением качества уборки наступят повышенный износ отделочных материалов, приближение капитального ремонта поверхностей, не говоря уже о непрезентабельном внешнем виде объекта, влияющем в конечном счете и на арендный доход. «В моменте мы сталкиваемся с двумя опциями – договоренность с оператором клининговых услуг о некой индексации (обычно это половина запрашиваемого повышения или меньше) или совместная работа по оптимизации затрат, – перечисляет **Андрей Андреев, партнер, руководитель департамента управления недвижимостью Cushman & Wakefield.** – Важно, чтобы традиционные пути оптимизации затрат (пересмотр сервис-плана и графика уборки объектов,



Анастасия Малкова,
управляющий
партнер STONE
HEDGE

– Мы ориентированы на долгосрочные, благополучные и доверительные отношения с клиентами, поэтому наше участие в жизни проекта не заканчивается при вводе объекта в эксплуатацию. Мы продолжаем взаимодействие, передавая объект в профессиональную управляющую компанию, которую курируем сами. Контроль управления позволяет нам неизменно соответствовать заявленной на этапе продаж концепции и развивать ее. Более того, управляющая компания-партнер, которая заинтересована

в коммуникации с девелопером, позволяет решать многие вопросы на этапе проработки концепции. Девелоперу важно оценивать и понимать вектор развития объекта после ввода в эксплуатацию. Находясь в диалоге с управляющей компанией еще на этапе проектирования, девелопер может получить критический взгляд на те или иные решения, которые закладываются в концепцию построения объекта, и минимизировать затраты на дальнейшую модернизацию.

Мониторинг управления объектами в нашем случае также позволяет быстро реагировать на внешние факторы, поддерживая комфортную и безопасную атмосферу на наших объектах, а также оставляет приятное впечатление как об управляющей компании, так и о девелопере. В результате мы не только сохраняем высокий уровень сервиса, но и быстро адаптируем его к новым реалиям. Как пример: в 2020 году благодаря встроенной партнерской связке на всех наших объектах заблаговременно появились средства индивидуальной защиты и иные меры безопасности, что позволило сохранить бесперебойный режим работы наших бизнес-центров.

технологических карт, оптимизация номенклатуры расходных материалов и химии) не приводили к существенному ухудшению качества услуг и оценки состояния объекта посетителями и гостями. Как вариант – более мелкое зонирование объекта на типы и категории зон и помещений со своим SLA. Вообще всегда нужно понимать – чтобы меньше тратить, надо предоставлять меньше услуг, делать меньше закупок (или покупать дешевле). Но если принимать решения по оптимизации бездумно и без тщательной аналитики, это, как уже говорилось выше, неизбежно приведет к ухудшению качества услуг и негативному клиентскому опыту для посетителей и гостей. Поэтому решать этот вопрос только агрессивной оптимизацией затрат нецелесообразно, нужно более умно и порой креативно подходить к поиску решений,

но при этом помнить – чтобы система не рухнула (не упало качество), уменьшая в одной точке опору, нужно ее укреплять в другой. Совет один – smart-подход с креативным началом и, что не менее важно, – партнерский подход в работе как с клинин-



20



**Дмитрий
Свешников,**
управляющий
директор O1 Standard

– Любой собственник хочет, чтобы в здании все работало и выглядело презентабельно. Понятие «презентабельности» различается в зависимости от класса объекта, но качество клининга всегда играет первостепенную роль – это первое, с чем сталкиваются абсолютно все пользователи здания. С приходом пандемии к традиционному набору услуг добавились еще и плановые и внеплановые дезинфекции помещений.

Проблема качества клининга, с которой столкнулись все объекты, напрямую связана с дефицитом кадров и стремлением собственников оптимизировать (читай «сократить») все расходы.

Что касается кадровой проблемы, то по сравнению с периодом коронакризиса 2020 года сейчас ситуация улучшилась, персонал появился, но его квалификация зачастую оставляет желать лучшего. В погоне за качественными сотрудниками компании вынуждены увеличивать ФОТ, снижая и без того невысокую маржинальность бизнеса. Выходов из этой ситуации два – развивать внутреннюю систему обучения персонала и внедрять IT-технологии для оптимизации всех процессов. Автоматизация процессов дает возможность сократить численность персонала, но рынок только в начале пути.

Тренд на оптимизацию затрат со стороны собственников коснулся всех игроков рынка УК. Но желание собственников сэкономить приводит к ухудшению качества предоставляемых услуг. При этом работа управляющей компании является одним из факторов лояльности арендаторов.

говым оператором, так и с собственником объекта». «Дешево, хорошо, быстро – как показывает практика, вы можете гарантированно достичь только двух показателей, – убеждена **Елена Чернова, директор отдела управления недвижимостью Lynks Property Management, Россия и СНГ.** – И если условные четыре дворника метут большую территорию почти так же хорошо, как пять, разумеется, никакого чуда не случится, если у вас вместо пяти человек останется работать один. Ну и еще: во-первых, необходимо разобраться, почему вдруг резко упал уровень дохода. Возможно, причины кроются вовсе не в завышенной стоимости эксплуатации. Далее необходимо решить основную проблему, а уж только потом резать “кости”. Во-вторых, в такой ситуации нужно адекватно провести аудит расходов в части эксплуатационных и капитальных затрат. Далее – пересмотреть объем услуг в случае существенного сокращения загруженности объекта, если это возможно. И последнее – необходимо помнить, что в любой ситуации основные усилия должны быть направлены прежде всего на повышение доходности. Например, не стоит поспешно отказываться от долгосрочных планов и инвестиций. Экономия не должна быть в ущерб качеству и стратегии развития».

Решение в каждом случае будет индивидуальным, соглашается Борис Ме-

зенцев. «Однозначно можно сказать только то, что в последние пару лет темпы индексации стоимости контрактов отставали от роста себестоимости услуги, – убежден г-н Мезенцев. – И поэтому в наступившем году можно ожидать значительного увеличения стоимости услуг профессиональной уборки. Такой рост может составить порядка 20%».

Впрочем, все будет решать ситуация на рынке коммерческой недвижимости в целом, полагает Рафал Яскула: если заказчик по-прежнему не будет готов платить, хорошие УК попробуют найти способ вписаться в реалии рынка, например, заменить труд человека на роботов. Сейчас в компании тестируют поломоечную машину-робота, которая в будущем поможет заменить двух че-



ловек на объекте. Конечно, сейчас это не самая дешевая история, но когда спрос превысит предложение, поломоечные машины-роботы подешевеют в разы, прогнозирует г-н Яскула.



**Анастасия
Дегтярева,**

операционный
директор Multispace

– Макроэкономическая ситуация сказалась на всех аспектах рынка коммерческой недвижимости. Инфляция, падение рубля, рост цен на расходные материалы и, как следствие, повышение себестоимости управления объектами привели к оптимизации затрат собственников на управляющие компании, порой «катастрофической». Однако ряд собственников используют возможность нарастить доходный поток, переложив дополнительные издержки на арендаторов и конечных пользователей и увеличив стоимость аренды/рабо-

чего места. Так или иначе, уровень качества услуг – это совокупное отражение актива, которое зависит и от класса здания, и собственника, и от его желания создать определенную среду для арендаторов.

В целом же арендаторы действительно стали более детально анализировать расходы в части эксплуатации своих офисов. В первую очередь они хотят минимизировать расходы на техническую эксплуатацию, особенно в только построенном офисе, пытаясь максимально использовать гарантийные ресурсы подрядчика, выполняющего строительные работы. Нельзя упустить и факт роста затрат на дополнительные услуги, необходимые для предотвращения распространения коронавирусной инфекции. В свою очередь, эксплуатирующие компании пытаются оптимизировать расходы по запросу собственника, в том числе за счет чистой прибыли, и при этом сохранить качество предоставляемых услуг.

Но нужно помнить о том, что, например, пользователь высококлассных премиальных офисов – это требовательный клиент с определенными ожиданиями и стандартами. Делая выбор в пользу такого класса недвижимости, компании рассчитывают на должный уровень обслуживания и не приемлют его снижения. Многие собственники бизнес-центров класса А в борьбе за качественного клиента пытаются даже с учетом оптимизаций поддерживать уровень предоставляемых услуг. При этом рост операционной составляющей затрат на аренду помещения в классе А не так критичен для арендатора и зачастую нивелируется снижением объема арендуемых площадей.

22

Полет авральный

2022-й для рынка управляющих компаний обещает быть ничуть не легче 2021-го, однако свет в конце тоннеля есть, и к концу года игроки, возможно, выйдут из двухлетнего периода «вечного аврала». Мы спросили топ-менеджеров ведущих российских управляющих компаний, чего они ждут от наступившего года.

Текст: Влад Лория



Константин Пырсов,

генеральный директор RD Management

– Ключевым фактором влияния остается кадровый голод: рост сектора e-commerce, поглощающего часть сервисного персонала, более привлекательные условия труда в других отраслях. Управляющие компании ввиду низкой маржинальности бизнеса не могут значительно увеличить ФОТ, что сильно сужает возможности по поиску персонала. Нельзя снимать со счетов и очередной виток пандемии, которая в той или иной степени влияет на все сферы бизнеса. Повторный ввод ограничений или новые предписания для ретейла, офисных центров сказываются и на работе управляющей компании.

УК будут искать возможности для расширения присутствия в тех сегментах, которые активно развивались за время пандемии: склады, банки, e-commerce, жилье и апартаменты. Спрос на услуги УК остается высоким, но такой же высокой остается и конкуренция на рынке УК. Это приводит к тому, что последние сдерживают цены за счет своей маржинальности. Нельзя исключать выход на рынок внутренних служб девелоперов, особенно жилых застройщиков, активно включающих в свои портфели коммерческую недвижимость. Интересно понаблюдать за выходом застройщиков жилого сегмента в коммерцию: создание бизнес-центров, МФК. Будут ли они расширять команды внутреннего сервисного обслуживания или привлекут внешнего оператора? Не всегда достаточно просто перенести стандарты и подход в сфере управления жильем на коммерческую недвижимость. А вот склады пока что – это не самый активный сегмент для управляющих компаний, но можно спрогнозировать его рост ввиду усиления технологических требований со стороны растущих e-commerce компаний. Это дает некоторые перспективы FM-операторам, имеющим серьезную экспертизу в обслуживании сложного оборудования, а также мобильность в предоставлении подобных услуг.

Виктор Козин,управляющий партнер, вице-президент
Becar Asset Management

– Одним из главных факторов останутся «пандемийные» скачки, которые выбивают из штатного ритма многих игроков ретейла. Все больше будут востребованы экспертиза и креатив ведущих практиков-управленцев по реконцепции и трансформации ТЦ. Непросто сейчас и на рынке офисов. Хорошо будут чувствовать себя те собственники, которые сами или с привлечением профессиональных УК будут гибко реагировать на рыночную «болтанку». Гибкие офисы под управлением профессиональных УК будут наиболее востребованы на рынке в этом году.

При этом набирающая темпы цифровизация вынуждает профессиональных игроков либо развивать свои цифровые платформы, либо покупать лицензии чужих. Мы, например, пошли еще дальше, поставив одной из целей развитие своей экосистемы.

Что касается финансов, то перебои с оплатами заказчиками вынуждают УК и профессиональных игроков рынка FM раскрывать свои «кубышки» и появляющиеся кассовые разрывы гасить собственными деньгами. И чем больше «дебиторка», тем больше потребность в дофинансировании бизнеса. У крупных компаний обычно хватает запасов на такие «инъекции», у небольших – нет, и они – первые на «уход на пенсию».



24

Наталья Афанасова,

директор отдела управления недвижимостью CBRE

– По нашим оценкам, емкость рынка управления в Москве в сегменте коммерческой недвижимости составляет более 20 млн кв. м. Здесь мы ожидаем частичную ротацию среди управляющих компаний. При этом ожидаются объекты нового строительства в Сити. Выбор управляющей компании данных объектов будет зависеть от релевантного опыта, доверия и долгосрочных отношений.

С учетом наращивания портфеля складскими продуктами, мы ожидаем выхода большой доли логистических центров и индустриальных парков. Здесь наша команда, например, уже работает с крупными девелоперами по созданию концепций управления и эксплуатации подобными объектами.

Ожидаемы и запросы со стороны девелоперов на реализацию задач по обновлению объектов, с применением стратегии репозиционирования. Проекты, реализуемые еще в 2006–2008 годах, требуют пристального внимания и свежего взгляда. Наша компания участвует в нескольких подобных: фокус – на функциональность и технологичность, увеличение капитализации проекта и привлекательности для арендаторов. При этом клиенты глубоко вовлечены в процессы повышения качества бизнеса, здоровья и благополучия сотрудников.

В целом мы ожидаем стабильности рынка, а качественные изменения коснутся точечных ротаций.

При этом предположим незначительный рост новых участников отрасли управления. Но в основном это компании нишевого сегмента, которые занимают минимальный объем доли рынка.

Борис Мезенцев,

операционный директор MD Facility Management

– Эпидемиологическая ситуация – влияние этого фактора все еще очень велико, и дальнейшее развитие ситуации в части введения санитарных ограничений однозначно прогнозировать нельзя. На втором месте – дефицит трудовых ресурсов и рост заработных плат. Этот фактор связан с предыдущим, и до сих пор решений в этом направлении нет. Ключевое решение здесь – открытие границ со странами ближнего зарубежья для наземного перемещения. На третьем – обесценивание FM-рынка. Этот процесс еще идет, и он продолжит оказывать свое влияние на ситуацию на рынке. Далее – замедление роста в сегментах складской и жилой недвижимости. Они очень активно росли последние два года, и теперь в них начнется абсолютно закономерное снижение темпов.

В целом рынок переживает непростые времена, и это ведет к тому, что многие независимые игроки вынуждены его покидать. Но принципиально это на ситуацию не влияет. Также кто-то из собственников, пользующийся услугами собственной службы/аффилированной компании, может принять решение о переходе к использованию независимых подрядчиков.

Можно предположить, что кто-то заявит о планах выхода на независимый рынок.

Спрос вырастет: рынок восстановился, вновь построенными объектами надо управлять, часть собственников откажутся от собственных служб. Но более заметно в этом году вырастет стоимость управления. В последние два года затраты управляющих компа-

ний на оплату труда, закупку расходных материалов, оборудования, инвентаря и прочего постоянно росли. При этом стоимость услуг была практически неизменной – компенсация роста происходила за счет снижения и без того невысокой рентабельности работы УК и достижения компромисса с собственниками в части сокращения наполнения контрактов. Но это не может продолжаться бесконечно, и мы ожидаем компенсирующий рост стоимости услуг на 10–20%.

Главные ожидаемые события.

- 1 Полноценное открытие границ для мигрантов из ближнего зарубежья.
- 2 Рост стоимости услуг УК.
- 3 Появление новой модели жизни общества, учитывающей присутствие ковида в нашем мире.

Павел Люлин,

управляющий партнер УК IPFM

– 2021 год был годом смирения с реальностью для управляющих компаний, оптимизации. Не могу сказать, что были какие-то знаковые события для рынка, но, думаю, 2022-й станет годом перезагрузки для сегмента управляющих компаний.

К трендам прошлого года, плавно переходящим в 2022-й, можно отнести обеление рынка клининга и FM, которое толкает вверх себестоимость услуг, и повысившиеся зарплатные ожидания работников-мигрантов, задействованных в большей части услуг клининга, гостевого сервиса и даже частично технической эксплуатации. А также – значительная индексация зарплат линейного персонала – от инженеров до администраторов, которая происходит на фоне разогнавшейся инфляции.

В этих условиях конкуренция между управляющими компаниями за «вкусные» контракты нарастает, а в тендерах участвуют порой и более десяти компа-



ний. При этом рынок управления объектами недвижимости догоняет кризис одинаковости, который наиболее сильно проявляется в сегменте торговой недвижимости, более всех пострадавшей в период острой фазы пандемии. Он выражается в том, что заказчики не всегда могут выделить ключевые компетенции и преимущества отдельных УК, поэтому зачастую соревнование идет на уровне цены услуг или даже ниже его. Попытки некоторых управляющих компаний мимикрировать под международные или представить себя в виде инновационной компании чаще всего не дают желаемой «отстройки» от конкурентов.

Таким образом, если раньше схема аутсорс, по которой функционируют УК, работала как за счет дешевизны, когда такие компании оптимизировали стоимость, так и за счет уникальных компетенций, то сейчас эти преимущества сходят на нет. Это толкает на рынок управления в том числе собственников недвижимости: начиная от банковских структур и девелоперов и заканчивая частными лицами, владеющими даже одним, но большим объектом.

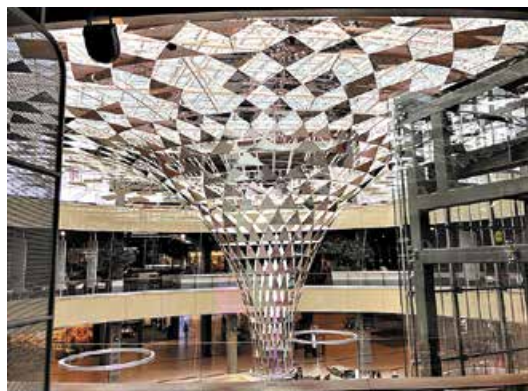
В 2022-м продолжают уходить компании, чьи услуги дороже. Если раньше это можно было обосновать повышенным качеством или высокими стандартами, то сейчас это все сложнее делать. В прошлом году об уходе из России заявил крупный датский

26

FM-оператор ISS, мотивируя это необходимостью сосредоточиться на более перспективных рынках. В этом году исход продолжается – рынок покидает финская эксплуатирующая компания Caverion.

Предложение же услуг, на мой взгляд, превышает спрос. Более того, спрос даже незначительно сокращается – это связано и с небольшим объемом ввода новых качественных зданий коммерческой недвижимости, и с продолжающейся вертикальной интеграцией ряда собственников объектов, когда они расширяют функционал до управления. В таких условиях маржинальность проектов будет оставаться в пределах 10–15% даже при росте стоимости контрактов, объективно вызванном увеличением себестоимости услуг управления.

В торговой недвижимости ситуация продолжит оставаться сложной – даже при условии отмены QR-кодов и адаптации посетителей к антиковидным мероприятиям фиксируется падение как трафика, так и доходов



объектов. Это неизбежно приводит к сокращению расходов и на управление, и на содержание зданий, в том числе и за счет падения качества. Если говорить про офисные и складские сегменты, то перспективы 2022 года более интересны – строятся и вводятся новые здания, есть популярность и рост рынка. Что касается гостиничной недвижимости и апартаментов, то здесь ситуация относительно стабильная, и больших перемен я не ожидаю.

Полагаю, что в итоге управляющие компании все же нащупают дно, оттолкнутся от него и продолжат развитие. Для этого должен стабилизироваться в первую очередь рынок недвижимости, который в последнее время очень турбулентен – объекты банкротятся, продаются и покупаются. Думаю, что в ближайшее время на рынке управления останутся только профессионалы, которые смогут доказать свои компетенции и приносимую добавочную стоимость – надеюсь, что с этим мы тоже определимся в текущем году.



Анна Никандрова,
партнер Colliers

– Наступивший год получил в наследство проблемы, сформировавшиеся в 2021 году и ранее. Соответственно, задача этого года – решение данных проблем или, скорее, адаптация бизнеса к постепенно ухудшающимся условиям. В сегменте эксплуатации недвижимости продолжают развитие компании, способные сочетать высокое качество услуг с низкой себестоимостью (но исключительно в белом сегменте, а не за счет серых схем, которые с каждым годом все больше вытесняются с рынка и применение которых грозит налоговыми рисками самим заказчикам).

В сегменте коммерческого управления мы прежде всего говорим о коммерческом управлении торговой недвижимостью. В этом секторе смогут расширить свой портфель те компании, которые обладают самой высокой экспертизой в брокеридже, маркетинге и создании клиентского опыта.

Портфели УК формируются за счет уже работающих объектов и нового ввода. Если говорить о первых, то в наиболее пострадавшем сегменте торговой недвижимости пандемия привела к ограничительным мерам, что значительно повлияло на доходность. Все без исключения собственники ТЦ занялись внутренней оценкой эффективности своих УК. Следствием такого внимания, и это мы видим уже сегодня, становится обращение к профессиональным УК либо усиление своих внутренних структур за счет привлечения более опытных менеджеров. Наша практика показывает, что выбор стратегии внешнего управления, как с полной передачей объектов, так и в формате проведения консультаций, демонстрирует определенную положительную динамику. Полагаем, что этот тренд продолжится в 2022 году.

Вообще именно сегмент ТЦ дает новые возможности УК, специализирующимся на коммерческом управлении. Ввод в регионах будет ниже ввода 2020 и 2021 годов. В Москве основной ввод будет обеспечен одной компанией, которая традиционно занимается управлением самостоятельно. Соответственно, основные возможности сосредоточены в поле реконцепции существующих ТЦ – здесь преимущество будет у тех УК, которые, кроме прямых задач управления, смогут обеспечить собственникам консультации по стратегическим вопросам, предложить и реализовать реновацию объектов, обеспечить оптимальный состав арендаторов и максимально возможные в текущих условиях ставки аренды.



В остальных сегментах коммерческой недвижимости – офисном и складском – говоря о внешней УК, мы чаще всего имеем в виду услуги эксплуатации. Всплеск инфляции и рост стоимости персонала в 2021 году наложат отпечаток на 2022 год, в результате чего потребуются пересмотр стоимости контрактов, согласование новых условий, в нижнем ценовом сегменте будет наблюдаться текучка персонала, обострится дефицит квалифицированных кадров – стоимость эксплуатации объектов недвижимости возрастет на 5–10%.

Что касается нового предложения, то в 2022 году введение в эксплуатацию новых проектов может увеличить объем работ УК прежде всего в офисном сегменте, в котором только в Москве планируется прирост на 50% относительно ввода 2021 года и на 300% относительно ввода 2020-го. Однако год может стать позитивным для офисного сегмента не только из-за планируемого существенного ввода, но и потому, что, протестировав формат удаленной работы, сотрудники и работодатели поняли, что полноценной альтернативы хорошему офису нет. Важно также, что ожидания сотрудников возросли, и работодателям приходится превращать свои офисы в более комфортные и безопасные рабочие пространства – увеличивать площади, добавлять мини-переговорные, увеличивать озеленение и рекреационные зоны,

28

насыщать IT-инфраструктурой. Те же требования предъявляются и к общим зонам БЦ, за которые отвечают управляющие компании. Новые требования и подходы к организации офисного пространства, увеличивающийся объем ввода объектов дадут возможность профессиональным УК увеличить свой портфель за счет офисных активов.

Думаю, что в 2022-м могут свернуть деятельность относительно небольшие УК, портфель проектов которых не превышает 5–6 объектов и которые не обладают необходимой диверсификацией услуг (например, занимаются не только эксплуатацией, но и коммерческим управлением, брокериджем, ремонтом и строительством, стратегическим консалтингом и т. п.). Ну а новые игроки могут появиться только на подготовленном портфеле недвижимости. Например, банковские структуры для своих непрофильных активов продолжают совершенствовать собственные УК, которые, пройдя через период проб и ошибок, достигнут плановой эффективности.

Самое большое поле для деятельности УК в итоге будут предоставлять существующие объекты, особенно в торговом сегменте. Почти все они будут нуждаться в той или иной степени в изменении концепции, возможно, в реконструкции и перепланировке, в репозиционировании. А закрепить обновленную идеологию финансовым результатом должна будет профессиональная УК. С учетом того, что многие ТЦ в свое время строились изначально с неудачно

выбранной концепцией, доля таких потенциальных клиентов УК может составить 50% рынка.

Кроме того, мы ожидаем еще большего расслоения в сегменте коммерческого управления, особенно ТЦ, роста портфелей лидеров и потерь клиентов компаниями со средним уровнем компетенций. Это связано с тем, что управляющим компаниям важно отслеживать тренды не только в своей области (ритейл, управление ТЦ и т. д.), но и во всех связанных с потреблением и покупательским поведением (онлайн, психология потребления, клиентский опыт разных продвинутых отраслей, диджитал, осознанное потребление), чтобы корректировать концепции проектов и делать их интересными и востребованными у посетителей.



Михаил Сафонов,
директор по развитию
Property Management
и Retail Knight Frank PM

– В 2021 году стало окончательно понятно, что пандемия с нами надолго и нужно быть готовыми к волнообразному применению ограничительных мер и новому поведенческому паттерну клиентов в торговом и офисном сегментах. Собственники, арендаторы и управляющие компании научились жить по новым правилам – это означает, что рынок будет восстанавливаться и расти.

Главный фактор – инфляция и ее влияние на рост затрат на персонал, услуги, оборудование и материалы. На фоне снижения доходности многих объектов повышать затраты на управление затруднительно: это может привести к достаточно резким решениям со стороны собственников, а также к поиску новых подходов к управлению.

Рынок динамично меняется и функционирует в сложных условиях, поэтому уход игроков все же более вероятен, чем появление новых.

Тем не менее трансформация рынка приводит к поиску новых решений и подходов, что может способствовать приходу других игроков. Один из крупных французских девелоперов с широким портфелем недвижимости в России анонсировал в начале 2021 года создание компании для управления своими активами. Сейчас идет процесс передачи функций facility-менеджмента, и это существенная потеря рынка, которая распределялась между внешними управляющими FM-компаниями. На региональных рынках, где управление развито слабее, небольшие игроки стараются усилить свою экспертизу с целью захвата свободного рынка. По-прежнему мы ожидаем высокого спроса на услуги управления, а также роста ценовых параметров в связи с увеличением себестоимости услуг.

Традиционно один из самых сложных сегментов управления – торговая недвижимость. На ретейл, помимо пандемийных ограничений, дают рост интернет-продажи и активная стимуляция арендаторами посетителей ТРЦ совершать покупки через мобильные приложения, выводя тем самым часть товарооборота за рамки договорных отношений с арендодателями. Торговая недвижимость требует наибольшей экспертизы в управлении, создания новых ценностей для посетителей, поиска баланса в управлении арендными отношениями, структуре арендной платы и при этом грамотной работы с затратами. Данный сегмент всегда являлся приоритетным для нас, он очень интересен с профессиональной точки зрения. Профессиональное управление может принести хороший результат собственнику, видный уже в краткосрочном периоде, что в наше время особо ценно, а иногда является спасением для объектов. Мы ожидаем повышения спроса на услуги управления РМ в данном сегменте.



Несмотря на опасения, которые были в 2020 году относительно офисного сегмента и его популярности в связи с массовой удаленной работой, 2021 год показал, что офисы по-прежнему нужны и управление ими должно быть максимально ориентировано на комфорт для пользователей. В целом мы ожидаем стабильного спроса на услуги управления в данном сегменте в 2022 году.

Складской сегмент – лидер роста, и все указывает на то, что данный тренд будет продолжительным. Проанализировав услуги, которые мы оказали в 2021 году, можем подтвердить, что складская недвижимость продолжает стремительно набирать обороты. Проходят инвестиционные сделки, меняются собственники, строятся новые объекты по всей России. Склады – значительная точка роста для управляющих компаний.

Дмитрий Свешников,
управляющий директор O1 Standard

– Принимая во внимание итоги прошлого года, можно сказать, что рынок в целом адаптировался к последствиям пандемии. Растет спрос на обслуживание офисов арендаторов, причем компании, которые уже обслуживают здание, в этой ситуации имеют преимущество, поскольку могут предложить высокую

30



скорость реакции (персонал уже присутствует на площадке) и широкие компетенции (возможность выполнения в том числе специфических работ без привлечения субподрядчиков). Так, по нашему портфелю количество договоров на обслуживание арендаторов выросло на 60% в 2021 году.

При этом нестабильная экономическая ситуация вынуждает собственников зданий экономить, в том числе на услугах управляющих компаний. Возможно, это стало причиной того, что в прошлом году ротация компаний на объектах была ниже, чем в предыдущие годы. Как следствие общей экономии мы ожидаем, что сохранится другая новая тенденция – запрос от собственников на расширение перечня предоставляемых услуг без увеличения бюджета. Это требует от компании развития внутренней профессиональной экспертизы и в том числе является причиной роста спроса на корпоративное обучение персонала, как выполняющего технические работы, так и менеджмента.

Развитие IT-продуктов будет набирать обороты. Большинство УК тестируют и внедряют системы, которые позволят повысить прозрачность и эффективность всех процессов управления и обслуживания здания.

Еще один тренд – это диджитализация взаимодействия с арендаторами, что не только ускоряет данный процесс, но и позволяет УК выйти на b2c-бизнес и прямой диалог с конечным потребителем. Мы ожидаем, что в 2022 году влияние цифровизации на сегмент только усилится.

Растет запрос на сертификацию офисов по международным стандартам экологической эффективности. При этом мы видим, что арендаторы все чаще выбирают экологические стандарты, которые оценивают комфорт нахождения человека в пространстве – это системы Fitwel и WELL. Связь между экологическими характеристиками офисного пространства и возможностью создания здоровой среды в нем стала очевидной. При общем тренде на развитие качества офиса, а также запросе на выполнение компаниями в том числе социальных функций, количество сертификаций офисов будет расти.



Евгения Власова,
управляющий директор
Sawatzky PM

– Ключевые факторы в виде роста себестоимости товаров и услуг, а также кризиса на рынке квалифицированных кадров должны привести к балансу ценообразования среди FM-компаний. Такое выравнивание стоимости услуг эксплуатации приведет к возвращению конкуренции на уровне неценовых факторов.

Возможен уход игроков с узкоспециализированным портфелем услуг и объектов, по сути такие ком-

пании уже заявили об этом. Ожидаемый рост ввода в 2022–2024 годах во всех сегментах недвижимости приведет к появлению новых FM-игроков, в том числе – локальных и «под клиента». Изменились модель оказания услуг, а также скорость выработки и принятия альтернативных решений. Для управляющих компаний на первый план выходят функции вариативности и адаптивности к сценариям ведения бизнеса клиента.

Спрос на услуги УК продолжит стабильно расти, рост оплаты труда вследствие дефицита кадров, в том числе из-за резкого увеличения объемов строительства и оттока специалистов в другие сферы, и эффект отложенной инфляции приведут к росту цены контрактов.

В коммерческом секторе спрос на профессиональные услуги УК будет расти. Мы наблюдаем резкий рост запросов на услуги в жилом сегменте и одновременно неготовность собственников к уровню ставок профессиональных УК. В первую очередь важно отметить, что определяющим запросом становится качество оказываемых услуг. Приоритетом становятся дальнейшее повышение профессионализма команд, расширение знаний и компетенций сотрудников. Запрос на услуги построения модели будущей эксплуатации на этапах концепции и проектирования – как следствие появление уникальных масштабных проектов различной географии.



Роман Бойко,
генеральный директор
URBITEC Facility Management

– События 2020 года уже не будут создавать шоковый эффект, как это было полтора года назад. Большая часть негатива уже отыграна. В то же время влияние

в положительном плане имеет достаточно затяжной эффект, и увидеть его мы сможем не ранее второй половины года.

Помимо сохранения риска возможных ограничений, безусловно, влияние окажет изменение форматов недвижимости и требований к ней со стороны арендаторов. Сохранится популярность переезда компаний в новые, более качественные БЦ. Развитие e-commerce повлечет спрос на крупные офисы для топ-компаний рынка.

Также будет заметно влияние роста компетенций клиентов в сфере управления недвижимостью, и в итоге будет уделяться повышенное внимание качественному, а точнее, интеллектуальному подходу УК к реализации услуг. Уход будет ждать компании, которые не смогли адаптироваться к новым реалиям, в том числе те, кто остался в старых схемах работы, не адаптировался к прозрачности, которую хотят видеть как клиенты, так и инспектирующие органы. Пока предложение превышает спрос, выход новых игроков нецелесообразен. Единственное исключение – это in-house, но такие компании вряд ли можно назвать полноценными игроками рынка.

Предложение по-прежнему остается достаточно высоким. Но и спрос на услуги УК будет иметь восходящий тренд, так как многие компании адаптировались к новому формату работы, провели диверсификацию своих активов и подходов к развитию бизнеса. Цена контрактов будет расти, но этот рост не всегда покрывает реальную гиперинфляцию и серьезные изменения на рынке труда. Таким образом, прослеживается запоздалый эффект, когда ставки на услуги УК не успевают за увеличением реальных затрат, и всегда найдется компания, которая предложит дешевле. Но здесь возникает ответственность уже самих участников рынка в части ценообразования и добросовестной конкуренции.

32

Как сервисные офисы влияют на капитализацию бизнес-центров?



По данным федеральной базы недвижимости Restate.ru, средние арендные ставки на рынке офисной недвижимости продемонстрировали значительный рост (вплоть до 40%) в большинстве городов-миллионников и летом 2021-го достигли своих пиковых показателей.

Текст: Иван Гуськов, основатель, генеральный директор Apollox Space

Объем сделок аренды и продажи офисных площадей вырос в Москве практически в два раза в сравнении с 2002-м (до 1,4 млн кв.м). Рекордно высокий спрос наблюдался и в гибких пространствах. Объем сделок аренды сервисных офисов по итогам года составил 120 тыс. кв.м, что в три раза превышает показатель 2020 года и является максимальным значением за всю историю. При этом сам офисный рынок оперативно перестроился под «новую экономику» в идейном, технологическом и инженерном смысле.

Не было бы счастья, да несчастье помогло...

Стоит отметить, что изменение модели произошло бы так или иначе, а пандемия здесь сыграла роль катализатора, положительно повлияла на развитие, показала вектор и обратила внимание на «пенсионеров». Устаревших, морально изношенных бизнес-центров сейчас насчитывается порядка 40%, это более 2 млн кв. м. В чем же их проблема? В первую очередь в том, что даже при восстановлении экономики повышения спроса и арендных ставок в них не произойдет.

Для того чтобы быть маргинально выгодными, офисные помещения сейчас в первую очередь должны соответствовать запросам арендатора и отвечать требованиям экологических стандартов. Кстати, «экологические стандарты» – сейчас это не только нормы известных сертификаций BREEAM, LEED и Fitwell, но и внутренние разработки операторов. В Apollax Space,

например, увеличили на 30% площади функциональных рабочих зон, исходя из того, что в постпандемийном мире компаниям важны не только решения финансовых задач, но и реализация интересов сотрудников, баланса между жизнью и работой.

На стыке холодного расчета и сегодняшних предпочтений сотрудников как раз и зародилась новая офисная культура, где на первом месте – физическое и ментальное здоровье. А перед собственниками зданий встала задача, как повысить доходность при новых правилах игры.

У кошечки боли, у собачки боли, а у собственника БЦ – не боли

Существует четыре главные боли собственника – это устаревание дизайна и отделки площадей, отсутствие имиджа здания, несбалансированный tenant mix и снижение доходов. Однако у операторов сервисных офисов есть «таблетка» от этих недугов. Они увеличивают эф-



**Иван
Гуськов**

34

ВОЗМОЖНЫЕ ФОРМЫ СОТРУДНИЧЕСТВА СОБСТВЕННИКОВ БИЗНЕС-ЦЕНТРОВ С ОПЕРАТОРАМИ СЕРВИСНЫХ ОФИСОВ

• Аренда

Пожалуй, самый простой – операторы арендуют площади в бизнес-центре и создают собственный продукт с дальнейшим обслуживанием.

• BTS (built-to-suit)

Офис под индивидуальные запросы и нужды конкретной компании. Он проектируется и оформляется в соответствии с пожеланиями заказчика без необходимости вкладывать значительные средства на этапе ремонта и оборудования. В дальнейшем он также полностью управляется сервисным оператором.

• Building Management

Оператор берет на себя управление площадями бизнес-центра на основе формата сервисного офиса. Форма договора с собственником БЦ отличается от обычного договора аренды.

• Гибридная форма

Сочетает в себе несколько возможных вариантов для разных блоков здания.

фактивность планировок, формируют спрос на инфраструктуру, создают сбалансированный tenant mix, повышают, используют Face Rent и т.д. По сути – операторы сервисных офисов берут на себя решение всех проблемных вопросов и становятся точкой притяжения и понятной причиной добавленной стоимости

для всего бизнес-центра, где базируются. Что существенно повышает медиа-индекс объекта и капитализацию ранее не востребованных площадей.

Средний срок окупаемости одного сервисного офиса составляет не более 36–40 месяцев. Но несмотря на кажущиеся радужными перспективы, не стоит питать иллюзий, что рынок сервисных офисов прост, доступен и дает высокий доход с минимальными затратами. Чтобы в 2022 году сервисные офисы смогли реализовать полученный импульс и повлиять на капитализацию бизнес-центра, важно сотрудничать с профессиональным оператором, который понимает все тонкости бизнеса с экономической и, что не менее важно, с технической стороны. А это – не только структурировать сделку с владельцем помещения и реализовать расписанные на бумаге бизнес-процессы, оценить доходность и организовать канал продаж, минимизировать риски возможных будущих кризисов, но и обеспечить качество, соответствующее запросу клиента, и его дальнейшее сервисное обслуживание.

Если раньше операторы гибких рабочих пространств работали с клиентами B2C и с низкой маржой и небольшими объемами, то сейчас найдена оптимальная бизнес-модель для B2B-сегмента. В дополнение хорошо работает и расширение набора сервисов и услуг, которые создают сбалансированный tenant mix и обеспечивают дополнительный доход каждого квадратного метра (Face Rent). Сюда входят увеличение эффективности планировок, разработка вневременных интерьерных решений и внедрение современных IT-технологий.

Гости из будущего

Если говорить не об объемном, а о качественном росте рынка, все больше игроков уделяют внимание диджитализации бизнеса. Среди них – Space 1, умные офисы Multispace, и свое мобильное приложение разрабатывает Apollox Space. Другие игроки также стараются предлагать клиентам удобные цифровые платформы и turnkey-офис, как еще говорят, «под ключ». Российские операторы не являются родоначальниками этого термина, он пришел с западного рынка, но семантика здесь более емкая и приятная слуху, чем эквиваленты в русском языке. Поэтому данный термин уже используется как в позиционировании, так и в формате бизнес-решений наравне со всем известным built-to-suit.

Именно поэтому собственники БЦ видят перспективу в сотрудничестве с операторами сервисных офисов, так как это помогает им постепенно адаптировать свой актив под новые реалии. В свою очередь, заключая сделку в сервисном офисе, арендатор получает не только удобный формат помещения, но и правильных соседей, большой список услуг и еще многое, что в стратегическом плане положительно повлияет на развитие бизнеса.

Холодный расчет

Если всего три-четыре года назад офисы брали даже с заделом на перспективу и рост штата, который находится в офисе все рабочее время и даже чаще, то сейчас, опираясь на удаленную работу и гибкие графики, бизнес планирует арендовать площади не более чем на 70% от общей численности штата.

Недавно S. A. Ricci провели исследование и сравнили, во сколько обойдется размещение 70 сотрудников сроком на два года при классической аренде и аренде сервисного офиса. Аренда сервисного офиса составила 58,9 млн руб. против 73,6 млн руб. при классической. А единственные дополнительные затраты для сервисного – это стоимость переезда. Логично, что не только для компаний, которые не могут прогнозировать потребность в рабочих местах более чем на три года, но и для корпораций в условиях неопределенности аренда гибкого офиса кажется более интересным предложением.

Поэтому, привлекая в свое здание операторов сервисного офиса, собственник не просто делает свой продукт разнообразным, но и в целом формирует спрос на новую инфраструктуру, а центр бизнеса постепенно становится life style центром. И это уже история из наступающего будущего.

CREA

MOSCOW AWARDS 2022

21
апреля
2022 г.

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ:
БАРВИХА LUXURY
VILLAGE

EXPANDING YOUR HORIZONS

РАСШИРЯ СВОИ
ГОРИЗОНТЫ

ЕЖЕГОДНАЯ ПРЕМИЯ В ОБЛАСТИ

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ПАРТНЕР



RAVEN RUSSIA

ЗАБРОНИРОВАТЬ
ЛУЧШИЕ МЕСТА:
499 490 04 79
ДОБ. 120 / 123 / 126

ПО ВОПРОСАМ
СПОНСОРСТВА:
985 217 28 68

ПОДРОБНАЯ
ИНФОРМАЦИЯ:
WWW.CRE-AWARDS.RU

КОММЕРЧЕСКОЙ НЕДВИЖИМОСТИ

ПАРТНЕРЫ



СПОНСОР СПЕЦИАЛЬНЫХ
НАГРАД



СПОНСОРЫ НОМИНАЦИЙ



НЕЗАВИСИМЫЙ
КОНСУЛЬТАНТ



ИНФОРМАЦИОННЫЕ
ПАРТНЕРЫ



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ



38

Оптимизируй это!

Рынок управления сейчас находится в состоянии поиска оптимума между бюджетами заказчиков, не поспевающими за ростом инфляции, и стремительно увеличивающейся себестоимостью услуг управления. В таких случаях УК чаще всего говорят, что надо поднимать планку бюджета, а заказчики предлагают повышать эффективность управления и заниматься оптимизацией. На многочисленных конференциях коллеги из управляющих компаний часто с пеной у рта доказывают, что экономить уже больше некуда и говорить тут не о чем.

Текст: Павел Люлин, управляющий партнер УК IPFM, руководитель оргкомитета управляющих компаний в Ассоциации АКОН, д.э.н.



Павел
Люлин

Казалось бы, это не первая кризисная волна, от сладких бюджетов нулевых уже ничего не осталось – и оптимизировать, сиречь сокращать, расходы уже некуда. Но мой опыт показывает, что в некоторых проектах все еще

существует возможность для снижения расходной части, хотя и не всегда в значительном объеме. Давайте посмотрим внимательно, где можно найти резервы для оптимизации.

❶ Традиционно от 50 до 80% расходов на услуги управления состоят из оплаты труда работников, налогов и отчислений, связанных с ними. Соответственно,



здесь больше всего возможностей для оптимизации. Наименее болезненный для объема услуг способ – это трудоустройство сотрудников в юридическое лицо входящего в реестр МСП – малого и среднего бизнеса. Для таких компаний действуют специальные условия по социальным отчислениям, благодаря которым можно законно экономить до 15% фонда оплаты труда.

❷ Если внимательно посмотреть на функционал сотрудников собственника, управляющей компании и смежных обслуживающих организаций, то часто встречается дублирование функций. Я говорю даже не про то, что в каждом отдельном подразделении есть свои менеджеры, а о более простых вещах – например, администрирование заявок, контроль качества. Одна из старейших компаний на рынке торговых центров, например, долгое время дублировала в своем штате инженерный персонал, который в то же время был и в эксплуати-

рующей компании – просто одни организовывали работу, а другие контролировали эту организацию. Другой пример экономии на задвоении функций – когда круглосуточная служба безопасности контролирует, помимо охранной сигнализации, видеонаблюдения, еще и панель пожарной сигнализации.

❸ Автоматизация процессов, про которую уже несколько лет усердно говорят инноваторы и интеграторы, пока существенного вклада в дело разумного сокращения затрат не принесла, за небольшим исключением. Дело в том, что популярные на многих объектах чаты в WhatsApp,

40

В некоторых проектах все еще существует возможность для снижения расходной части, хотя и не всегда в значительном объеме.

в которые нескончаемым потоком идут заявки на уборку, охрану, ремонты, проведение работ и организацию проезда, для нормального администрирования требуют времени оператора на разбор, учет, координацию и контроль выполнения. Бывает, что это дополнительное время становится



обоснованием для работы администратора, координатора или даже менеджера. В этом плане разумная автоматизация через системы help-desk позволит экономить на этой функции, но не стоит ожидать многого.

4 Еще один способ, который особенно хорошо работает на объектах среднего размера, – это альтернативная штатная структура. Часто на объекте формируют чуть ли не полноценный филиал управляющей компании, размещая там полный состав служб для функционирования здания, про этом забывая о том, что большую часть узких специалистов можно задействовать частично, или «шерить» с другими объектами, или привлекать из головного офиса. Так часто делают с функциями брокериджа, IT, инженерного сопровождения специализированных систем (видеонаблюдение, чиллеры). Для этого надо понять, какие функции требуют ежедневного нахождения на объекте, а какие могут привлекаться по необходимости или по графику.

5 Если говорить про управление технической эксплуатацией, то для небольших объектов возможен также переход от схемы с постоянным нахождением персонала на объекте к выездному обслуживанию мобильными бригадами. Это существенно удешевляет стоимость услуг, хотя и создает определенную сложность в координации и контроле.

6 Есть и другие резервы для оптимизации, помимо ФОТ. Специализированные работы и услуги, которые выполняются



Главное – не забывать, чем оптимизация отличается от огульного сокращения расходов: это сохранение объема и качества услуг на требуемом уровне.

внешними поставщиками, такие как обслуживание вертикального транспорта, BMS, охрана, тоже можно оптимизировать. Крупная управляющая компания с большим портфелем объектов может диктовать условия и проводить пакетные сделки на несколько зданий сразу с одним поставщиком по более низкой стоимости. Я, например, таким образом сокращал стоимость обслуживания вертикального транспорта до 20% на своих объектах и получал скидку на стоимость поста охраны.

Главное – не забывать, чем оптимизация отличается от огульного сокращения расходов: это сохранение объема и качества услуг на требуемом уровне. Есть вещи, на которых экономить не только не стоит, но и нельзя, – обеспечение систем противопожарной защиты, электробезопасность.

Если смотреть на вопрос шире, то управляющая компания, помимо снижения расходов собственника на содержание объектов и ведение его коммерческой деятельности, может предложить и возможности для дополнительного дохода. К наиболее

простым решениям такого дохода относятся комиссионные, которые УК платит собственнику за уборку и осуществление технической охраны арендаторов ТЦ или БЦ. Есть и более сложные схемы, связанные с заменой гарантирующего поставщика электроэнергии на альтернативного, сдачей в аренду сетей, сдачей вторсырья и т.д.

Резюмируя – оптимизировать все еще можно, особенно в случаях, когда схема управления объектом не менялась достаточно долго и закреплена. Проще всего, конечно, это делать руками внешней управляющей компании, т.к. это одна из их профессиональных компетенций, да и любые перемены – это процесс болезненный и кропотливый. Но дорогу осилит идущий!

42

Заказчик – в створе с поставщиком?



ФНС уже несколько лет реализует отраслевой проект по обеспечению экономики, а в последние годы очень внимательно следит за деятельностью компаний, оказывающих услуги профессиональной уборки. Специфическая черта отрасли в том, что практически любая сфера экономики сталкивается с фасилити: не существует такой сферы бизнеса, которая не нуждалась бы в услугах компаний по клинингу и техническому обслуживанию. Опасность состоит в том, что клининг может оказаться токсичным для заказчика.

Текст: Борис Ангелов, Ассоциация клининговых и фасилити операторов

Почему? Этот бизнес отличается человекоемкостью, и давно уже не секрет, что весьма привлекательно сэкономить на фасилити-услуге можно самым банальным способом, – не оформляя в штат работников, которые ее фактически оказывают. По мнению фискальных органов, заказчики услуг, а среди них как государственные структуры, так и крупнейшие компании страны, торговые сети, владельцы коммерческой недвижимости и пр., являются бенефициарами налогового демпинга в клининговой сфере, зачастую фактически смещая в сторону клининговых компаний риски и обязательства по персоналу.

В ситуации, когда налоговый орган установит связанность, в том числе экономическую заинтересованность заказчика в налоговых злоупотреблениях подрядчика, заказчик вынужден будет объяснять пробелы своего контрагента или, еще хуже, устранять их, лишившись права на вычет по НДС и принятие расходов по операциям с таким поставщиком, а также получив доначисление по налогам и страховым взносам за персонал токсичного подрядчика.

Как в ФНС объясняют свою точку зрения, какие меры предпринять для того, чтобы обезопасить себя и свой бизнес от доначислений за махинации с налогами со стороны контрагентов, мы говорили с заместителем начальника контрольного управления ФНС России **Варварой Матвеевной Бурлевич**.



– Варвара Матвеевна, так почему все же с точки зрения налоговой в случае с клинингом заказчик может понести финансовое бремя налоговой нагрузки, если контрагент не заплатил налоги в полном объеме? Ведь сейчас практически все компании проявляют должную налоговую осмотрительность, проверяя подрядчика, в том числе с помощью ресурсов налоговой службы.

– Давайте будем честны. Если мы говорим о рынке клининга, рынке предоставления персонала, то прежде чем выбрать бизнес-модель, заказчик просчитывает, сколько будет стоить та или иная услуга, и принимает решение: нани-

44

мает ли он собственный персонал либо переводит данные услуги на аутсорсинг. Соответственно, он прекрасно осознает, что цена на услугу просто не включает налоги. Отсюда вполне закономерно следует, что покупатель услуги в сговоре с поставщиком, и в этом случае налоговый орган просто обязан прийти к заказчику, доначислить ему налоги, доказать этот умысел, потому что пока сохраняется спрос на не-

законное ценообразование – сохраняется и предложение.

Получается, что в сложившихся условиях недобросовестные представители бизнеса зарабатывают, получая конкурентное преимущество по цене, а те, кто желает работать честно, проигрывают конкуренцию в связи с тем, что их ценовое предложение уступает недобросовестным. В глобальном плане такая ситуация просто не позволяет экономике выйти из тени.

Это с одной стороны. С другой, если добросовестный бизнес не хочет, чтобы его вовлекали в схему незаконной налоговой оптимизации, у него нет достаточной возможности для того, чтобы предотвратить свои риски, потому что наиболее значимая информация, которая есть у ФНС, закрыта режимом налоговой тайны. Открытые возможности, предоставляемые службой, о которых вы упомянули, не всегда позволяют проверить контрагента в достаточном объеме.

– Не хотите ли вы сказать, что налоговая служба решила отменить понятие налоговой тайны?

– Ни в коем случае. Но есть уже механизм, причем выработанный самим бизнесом и обкатанный рынком агропромышленного сектора. Совместно мы выстроили формат нового взаимодействия, который позволяет нам предотвращать налоговые правонарушения в целом и восстанавливать честную конкурентную среду.



Это всего два, но весьма действенных инструмента.

Первый – применение договорных конструкций и налоговых оговорок, разрабатываемых для каждой отрасли в рамках отраслевых проектов, второй – специализированные информационные ресурсы.

Задача ФНС России – отойти от карательной функции, я имею в виду не просто снижение налоговых проверок, а отказ вообще от налоговых проверок тех компаний, которые работают с нами в онлайн-режиме, сопровождаемые нашей аналитической информацией и методологической поддержкой. Такой формат в итоге позволит не просто восстановить условия добросовестной конкуренции и свести к минимуму уже совершенные налоговые нарушения, а предотвращать их профилактическими мерами. Хочу заметить, что это уже опробованная история на рынке агропромышленного комплекса: с «Газпромом» активно внедряемся в этой части, другие крупнейшие компании уже пришли с желанием все это внедрять.

– Расскажите, что такое специализированные информационные ресурсы и как они могут помочь заказчикам услуг обезопасить себя от недобросовестных подрядчиков, а бизнесу – наладить здоровую конкурентную среду.

– Инфоресурсы можно разделить на две большие категории: публичные и непубличные данные, доступные поль-



зователям на основании согласия, которое они дают. Имеются два подобных ресурса: в сфере агропромышленного сектора и в клининге, оба администрируются ассоциацией добросовестных отраслей при поддержке ФНС России.

Не секрет, что самые большие возможности для махинаций в сфере фасилити-услуг кроются в их трудоемкости. Инфоресурс фасилити позволяет в разрезе каждого налогоплательщика уточнить сведения об уровне нагрузки по страховым взносам и удельному вычету по НДС. В данном

46

Компания РОЛЬФ одним из требований к компаниям клининга выдвигает обязанность регистрации в Инфоресурсе.

Инфоресурс позволяет формировать ведомости сотрудников клининговых компаний, задействованных на объектах Заказчиков, подтверждать, что данные работники официально трудоустроены и за них уплачиваются все необходимые налоги. По итогам месяца задействованный трудовой ресурс подтверждается актом на оказание услуг. По итогам квартала проводится сверка с данными ФНС из отчетности РСв.

«Мы в РОЛЬФЕ считаем, что эти меры помогают нам обезопасить свой бизнес от возможных претензий и доначислений со стороны ФНС России», – считает Наталья Дронова, руководитель Службы методологии бухгалтерского учета и налогообложения.

направляемых на объект для их выполнения, а документ, в свою очередь, через информационный ресурс отправлять заказчику. Соответственно, приведенные данные автоматически сверяются с базами данных ФНС по расчетам страховых взносов в ежеквартальном режиме, и заказчик получает информацию, действительно ли работает указанный сотрудник или нет.

В случае неподтверждения заказчик вправе наложить штрафные санкции в размере каждого неподтвержденного лица с целью стимулирования не допускать налоговых правонарушений, оформлять все как положено, не демпинговать по ценам.

Знаете, почему важно внедрение информационного ресурса по клинингу? Это позволяет потребителю услуги быть уверенным в том, что повышенная цена, которую он платит за профессиональную уборку, не оседает в карманах владельцев клининговых компаний, а идет именно на уплату всех необходимых фискальных платежей, соответственно, заказчик уверен, что претензий к нему со стороны налоговых органов из-за махинаций подрядчика не будет. То есть само предложение поступило от бизнес-сообщества, а мы со своей стороны активно поддерживаем.

случае мы предложили бизнесу сделать таким образом: указывать в актах работ списки людей,

– **Тема налоговой оговорки в последнее время звучит все чаще. Насколько известно, разработана она была крупнейшим бизнес-сообществом**



рынка агропромышленного комплекса. И не для того, чтобы взыскать какие-то убытки или снять с себя риски, а для поддержания той добросовестной конкуренции, которую рынок смог для себя создать. Правда ли то, что этот рынок с помощью внедрения договорных конструкций и правил поведения в течение года был перестроен?

– Абсолютная. Рынок работал в ужасной «чернухе», с незаконным возмещением уплаты НДС, потери бюджета оценивались порядка 60 млрд руб. Конструкция была поддержана ФНС России и в последующем рекомендована другим рынкам и компаниям как достаточно успешная модель. Естественно, налоговая оговорка не является механизмом налогового контроля, ее внедрение и применение носят исключительно добровольный характер. Это не переносит

на бизнес функционал государственного налогового администрирования.

– Что такое налоговая оговорка с точки зрения профилактики налогового правонарушения, если мы говорим о клининге?

– То, что мы называем «налоговой оговоркой», по сути более широкое понятие. Это договорная конструкция, которая включает в себя множество функций, перечислю по порядку.

Во-первых, это положение о формировании тарифов на услуги с учетом всех затрат, в том числе

48



налоговых и страховых платежей, исключаящее налоговый демпинг.

Второе. Сюда также входят договоренности сторон сделки о реальной цепочке участников и ее прозрачности. Реальность участника означает исполнение договора ресурсами, законно принадлежащими соответствующему контрагенту. В случае клининга – трудовым ресурсом исполнителя. В случае неподтвержденности у поставщика со стороны ФНС России ресурса, участву-

ющего в исполнении сделки, покупатель имеет право наложить на поставщика штрафные санкции. Третье – это гарантии и заверения о налоговой добросовестности контрагента.

Помимо перечисленного, это и обязанность подрядчика о раскрытии части сведений налоговой тайны. Речь идет об уровне нагрузки по страховым взносам и НДС, наличии «разрывов» по НДС в цепочках с участием поставщика и сведений о персонале подрядчика. ФНС России со своей стороны информирует стороны сделки в текущем режиме по истечении квартала о наличии «разрывов» по НДС в цепочке поставщиков и о подтвержденности ресурсов, надлежащим образом оформленных у поставщика.

В целом налоговая оговорка предусматривает два инструмента защиты имущественной сферы заказчика:

- право заказчика на взыскание с поставщика в качестве убытков сумм, доначисленных решением налогового органа;
- право заказчика на оперативное возмещение имущественных потерь от «разрывов» по НДС.

В случае необеспечения поставщиком устранения «разрывов» по НДС за конкретный квартал в указанный в договоре срок покупатель имеет право:

- не оплачивать поставщику сумму в размере несформированного источника по НДС за этот квартал из любых текущих платежей;

- расторгнуть договор;
- опубликовать сведения о таком поставщике на специальном информационном ресурсе.

Т.е. если вы внедряете налоговую оговорку, то получаете оперативную и достоверную информацию от ФНС о наличии «разрывов» и дальше сами решаете, что с этим делать: либо вы это используете, купируете риски, либо вы говорите, что берете риски на себя. Это ваше право. Конечно, если мы увидим, что вы ничего не делаете, сохраняете технические компании, мы будем смотреть на эту историю именно с точки зрения налогового контроля. Но если бизнес заинтересован в добросовестном поведении, в отсутствии всяких коррупционных историй, то приходите к нам, мы вам поможем все сделать и внедрить.

– Вы считаете, что, используя договорные конструкции и специали-

Башня Федерация внедрила налоговую оговорку с компанией-подрядчиком по уборке «Сервис-Престиж». Кроме того, для взаимодействия с контрагентом и контроля трудового ресурса заказчик использует Инфоресурс фасилити-операторов.

«Для нас важно, чтобы наш контрагент платил налоги в полном объеме. Мы за честный бизнес и добросовестную конкуренцию», – подчеркивает финансовый директор Башни Федерации Мария Белянина.

рованные инфоресурсы, удастся обелить рынок и поддерживать добросовестную конкуренцию?

– Уверена в этом.



50

С технологиями на ты: операторы сервисных офисов – на страже комфорта арендаторов

Под воздействием технологической революции и пандемии компании, занимающиеся недвижимостью, планомерно углубляются в цифровизацию как собственных, внутренних бизнес-процессов, так и продуктов, услуг и сервисов, предлагаемых на рынке. Главное преимущество новых современных форматов заключается в том, что создаются они с учетом текущих и потенциальных трендов. Наиболее востребованные сегодня сервисные офисы получили на рынке статус эффективного формата как раз благодаря применению технологий на протяжении всего жизненного цикла проекта. Какие ноу-хау внедряют операторы?

Текст: Сергей Черноусов, коммерческий директор сети сервисных офисов #BusinessClub от Capital Group

В проектах сервисных офисов технологии подключаются еще на этапе проектирования. Подготовить проектное предложение, финансово-техническую экспертизу и аудит, осуществить проверку сметных расчетов и обоснованности затрат, провести техническую экспертизу, перевести исполнительную документацию в электронный формат – все эти задачи возможно решить с помощью BIM-технологий.

О пользе данного инструмента на рынке ведется много разговоров, однако мало компаний вводят его в свою практику. Мы же на своем опыте убедились, что благодаря применению BIM-технологий можно сократить количество ошибок в среднем на 30% и настолько же – потери, связанные с исправлением этих ошибок, ускорить сам процесс проектирования минимум на 20%, сделав его максимально прозрачным, а также упростить последующую эксплуатацию проекта.

Все сервисы – в одном приложении

Сервисные офисы – формат, предполагающий, что, помимо реализации проекта, оператор занимается еще и его управлением.

Обеспечить сегодня должный уровень обслуживания на площадке можно только с помощью умных решений.

С целью ускорения и автоматизации процессов обслуживания помещений и оборудования, предотвращения нештатных ситуаций на площадке, своевременного и оперативного реагирования на возникающие проблемы, упрощения работы различных служб (административная, клининговая, эксплуатационная, IT) операторы активно внедряют программные инструменты (service desk, к примеру), интегрируемые в мобильные приложения, и корпоративные порталы клиентов.

Для технических и эксплуатационных служб оператора сервис работает следующим образом. Во всех зонах офисно-

го пространства (лифтовые холлы, кофе-пойнты, кухни, call-room, санузлы, принтерные и open-space) устанавливаются метки (например, QR-коды). Ежедневно сотрудники обслуживающих подразделений совершают обходы с регулярностью, установленной регламентом. У каждого специалиста в приложении есть своя учетная запись и закрепленная за ним маршрутная карта. При сканировании QR-кода, размещенного в определенной зоне, в приложении появляется навигационный чек-лист. Если при осмотре зоны выявляется нарушение, специалист в приложении заявляет о проблеме. Соответствующая информация поступает



Сергей
Чернусов



52

оператору, который назначает исполнителя.

Подобное решение актуально для сервисных операторов, которые стремятся работать на опережение. С применением такой практики количество заявок, поступающих от клиентов, сокращается в разы. Конечно, все предугадать невозможно. И на случай возникновения нештатных ситуаций у резидента есть свое приложение, с помощью которого он может решить любую возникшую проблему.

Так, при обнаружении, к примеру, технических неполадок или поломок клиент любым удобным ему способом (текст, фото, аудио или видео) оставляет заявку в приложении, которая через service desk поступает оператору. Тот, в свою очередь, перенаправляет заявку на устройство исполнителя. По окончании работ клиенту

на телефон поступает уведомление с результатом.

С помощью мобильного приложения можно также бронировать переговорные, рабочие места, проходить опросы, оставлять пожелания по работе площадки, оформлять заявки на обслуживание офиса (текущий ремонт, клининг, расходники, дополнительные сервисы), заказывать пропуски и парковку, общаться в чате с администратором площадки и т.д.

Кроме того, в приложение можно добавить функцию интерактивной навигации. Необходимость в подобном решении, как правило, возникает в сложно организованных офисах большого размера. С помощью программы можно определять свое текущее местоположение и выстраивать маршрут до нужного отдела, отслеживать текущую локацию любого сотрудника (что особенно актуально для гибридного графика), вести учет рабочего времени. Для операторов – это возможность оптимизировать пространство и рационально управлять ресурсами (тепло, электроэнергия, вода). Административные директора компаний/клиентов при работе с этой программой лучше начинают понимать обстановку в коллективе, кто с кем чаще взаимодействует, где работает.

На основе полученных данных можно также сделать выводы о том, какие пространства в офисе пользуются наибольшим или наименьшим спросом, создавать тепловые карты и разводить потоки, реорганизовывая зоны таким образом,

чтобы сотрудники чувствовали себя максимально комфортно.

Экономная безопасность

По прогнозу Markets and Markets, рынок устройств для «умного» офиса вырастет до 46,11 млрд долларов к 2023 году, что в несколько раз превысит показатели 2017 года. Это связано с тем, что оснащение офиса датчиками и сенсорами, следящими за климатом, загруженностью зон, светом и другими параметрами помещения, существенно сокращает затраты на электроэнергию, повышает безопасность и комфорт клиентов.

На сегодняшний день в России встречается практика применения операторами сервисных офисов датчиков контроля климата, которые следят за температурой в помещении, влажностью и уровнем углекислого газа, что положительным образом сказывается на здоровье сотрудников. Если в офисе становится слишком душно, система автоматически включает кондиционер, а затем отключает его при достижении оптимального микроклимата, дабы не расходовать электроэнергию.

Еще один популярный у операторов инструмент, позволяющий экономить на ресурсах и одновременно поддерживать правильный рабочий настрой в коллективе, – система управления светом. В Москве световой день короткий, а погода нечасто радуется ярким солнцем. В зависимости от того, что происходит за окном, система способна корректировать освещение в помещении, делая его



ярче, теплее, приглушеннее и пр. Некоторые современные системы включают также датчики движения, которые определяют, какие части офиса используются чаще или реже. Так, свет в малоиспользуемых зонах включается только в момент приближения к ним.

Отдельные датчики движения устанавливаются на каждом рабочем месте и в переговорных, что позволяет отслеживать загрузку по дням недели, часам и отделам, а также оптимизировать офисное пространство с целью снижения затрат и модифицировать его в зависимости от эпидемиологической обстановки.

Регулирует работу всех переносимых выше датчиков система диспетчеризации, с помощью которой также

54



По данным JLL, уровень выгорания у довольных сотрудников сокращается на 79%, а риск увольнения – на 61%. В то же время продуктивность повышается на 31%, а креативность в работе возрастает в три раза.

можно отслеживать время проведения планового техосмотра, обслуживания и замены расходников всех инженерных систем – от кондиционирования до пожарной безопасности.

По последнему слову техники

Еще несколько лет назад инновационность офиса измерялась наличием в нем современной IT-инфраструктуры. Сегодня, конечно же, технической укомплектованности недостаточно, чтобы офис по праву назывался «ум-

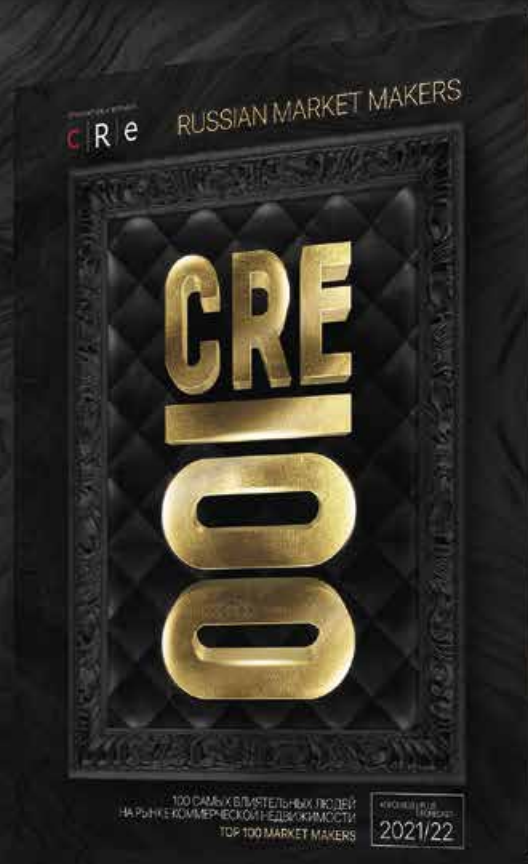
ным», однако и без нее добиться если не полной, то частичной автоматизации процессов было бы нереально.

Современное мультимедийное оборудование представляет собой не только интерактивные доски или видеопроекторы, но и видеостены, индивидуальные дисплеи, интерактивные флипчарты, видеокамеры для связи и другие устройства.

К примеру, с помощью smart-панелей, установленных во всех зонах сервисного офиса (переговорные, коридоры, кабинеты), можно транслировать любую информацию, пользоваться интерактивной навигацией, делать поверх документов электронным маркером пометки, сохранять измененные файлы и пересылать их на любые электронные носители.

В проектах сервисных офисов профессиональные операторы стремятся создать гибкую среду для производительности, ментального здоровья и общей вовлеченности сотрудников. Технологии – это фундамент, на котором держится вся экосистема современных площадок.

Рынок PropTech активно развивается – интересные, эффективные решения становятся все доступнее. Но несмотря на это, к вопросу внедрения в проекты тех или иных технологий нужно подходить осознанно, просчитывая каждый шаг наперед. В своем стремлении быть быстрее, выше, сильнее всегда нужно помнить о финансовой стороне вопроса, ведь импульсивные решения в итоге могут негативным образом отразиться на конечной стоимости продукта для арендатора.



TOP 100 - THE MOST INFLUENTIAL PEOPLE OF THE INDUSTRY

Для приобретения издания свяжитесь с редакцией по телефону :
8 (499) 490 04 79

56

Кадровый вопрос: как решить новые задачи в развитии компании

Сегодня на первый план в бизнесе выходят задачи по диверсификации портфелей, созданию дополнительных сервисов и, как следствие, укреплению позиций. Все это, в свою очередь, невозможно без сильной команды. Во время пандемии, с одной стороны, произошла мощная переоценка ценностей. Каждый работник стал свидетелем того, как его компания действует в кризис, какие усилия прикладывает, чтобы сохранить рабочие места. Это сплотило многие коллективы. С другой – тысячи людей, оставшись без работы, были вынуждены пробовать что-то новое и уже не вернутся на прежние позиции. Это открыло новые возможности для поиска кандидатов.

Текст: Наталья Якименко, генеральный директор Lynks Property Management

Главный ресурс бизнеса – люди

Последние два года стали серьезным испытанием для всех участников рынка коммерческой недвижимости. На мой взгляд,

труднее всего пришлось небольшим компаниям, которые были вынуждены остановить работу и сильно сократить персонал. К счастью, даже в кризис нам удалось сохранить полный состав команды, текущий портфель клиентов и продолжить рост. География наших проектов

всегда была очень широка, у нас крупный бизнес в Казахстане, также в нашем портфолио много проектов в Кыргызстане, Узбекистане и Украине, Республике Беларусь и пр. Сегодня в компании работают более 500 специалистов в России и СНГ. Мы находимся в разных странах, но у нас очень сплоченный коллектив, который больше похож на дружную семью.

Относительно кадровой политики я считаю, что она является ключом к успеху компании. В роли генерального директора я в первую очередь думаю о людях, о бизнесе своих клиентов и о благополучии своих сотрудников. Каждый день я стараюсь быть хорошим руководителем – и чувствую, что моя команда это видит. Со многими нас связывает многолетний опыт работы в международных компаниях. Основной состав команды центрального офиса остается практически неизменным на протяжении 20 лет. Мы ценим накопленные знания, бережно храним и передаем их, но при этом не боимся брать на работу людей без опыта. На мой взгляд, порой гораздо эффективнее и проще закладывать знания с нуля, чем переучивать. Специалисты, которые приходят к нам, буквально за месяц вливаются в работу.

Цифровизация на страже бизнеса, но не забудьте сначала купить ведра

Пандемия и связанные с нею вызовы подтолкнули многих работодателей кардинально пересмотреть практически

все бизнес-процессы. Уже сейчас в регулярную управленческую практику включены инструменты, которые были востребованы во время эпидемии: онлайн-рекрутмент, удаленная работа и онлайн-обучение. К счастью, наш опыт оказался позитивным, и все произошедшие в компании перемены, я считаю, к лучшему. Тем более, учитывая широкую географию наших проектов, к моменту начала пандемии у нас был релевантный опыт, и мы его масштабировали. К примеру, форматы удаленного найма и дистанционной работы всегда использовались в компании.



**Наталья
Жименко**



58

Поэтому мы не испытываем проблем с закрытием вакансий удаленно. Только если раньше доля онлайн-собеседований с соискателями из других регионов составляла не более 10–20%, то во время локдауна в онлайн-формате стали проходить все интервью. Или, например, каждый сотрудник имеет техническое оснащение и доступ к глобальной базе данных нашей компании и поэтому может работать из любой точки с доступом к Интер-

нету. Все это существенно экономит время и ресурсы, расширяет возможности и границы.

Однако бездумную цифровизацию, как и полностью удаленную работу, я считаю губительными для компании. Прежде чем что-то кардинально менять, для начала необходимо определить, нужен ли этот новый цифровой проект вам или вашему клиенту. Я никогда не буду советовать купить что-то дороже, чем то, что будет для него и так эффективно. Можно, конечно, все цифровизировать, но надо не забыть, образно говоря, сначала купить ведра.

Быть #простолюдьми

В период бесконтактности мы прежде всего стремимся оставаться людьми, заботиться о клиентах, коллегах и близких. В этом году мы даже мерч сделали с надписью #WeCare. И для нас это не рекламный слоган, а стиль жизни. Я верю, что в компании очень важно поддерживать социальные связи и традиции корпоративной культуры, а это возможно сделать только лицом к лицу. Рабочий процесс должен быть ориентирован в первую очередь, на максимальный результат. Для нас офис всегда был пространством для решения общих задач, а не местом, где сотрудник проводит «от звонка до звонка».

Что касается «удаленки», то УК в принципе не может уйти на нее целиком, потому что дистанционно обеспечить полноценное обслуживание объектов невозможно. Естественно, я понимаю,



что бухгалтеру, особенно сознательному, в принципе не важно, где считать зарплату или отпускные. Но я твердо убеждена: сотрудникам, отвечающим за качество оказываемых нами услуг, нельзя принимать решение без личного присутствия на объекте, поскольку через экран монитора не всегда доступна полная информация. Профессиональная интуиция может дать сбой, если не чувствуешь атмосферу объекта.

Переманить vs взрастить

На рынке управляющих компаний существует хронический дефицит технических кадров – инженеров, мастеров, технологов и рабочих «редких специальностей». Но по-настоящему талантливые, инициативные и квалифицированные кадры всегда на вес золота в любой профессии. Собрать такую команду – большая удача. Зная это, мы не придумываем функции, а подбираем «наших» людей, ищем их сильные стороны, а затем распределяем их ресурсы на те должности, которые нам интересны. Нет смысла искать кандидата, который соответствует детальной должностной инструкции, – надо искать человека, который понимает, что надо делать, и который понимает тебя. Руководитель не должен описывать поэтапно, как действовать в той или иной ситуации, его задача – поручить доработку плана тем, кто готов отчитаться о результате, а не о процессе. Главное в бизнесе – единомышленники.



Также у нас есть неплохой кадровый резерв, так называемые Lynks People по убеждениям, которые по объективным причинам не могут присоединиться к нам сейчас, но мы поддерживаем с ними близкие отношения и учитываем их семейные обстоятельства при подборе идеального кандидата на вновь открывшуюся вакансию. Кроме того, мы поддерживаем связь с сотрудниками, с которыми когда-то попрощались при неординарных обстоятельствах, и мысленно оцениваем их потенциал и его применимость. Что немаловажно, мы внимательно высматриваем кандидатов внутри компании, которые готовы развиваться. Практически весь менеджмент у нас вырос из людей, которым мы дали шанс.

60

Специфика клининга в «зеленых» офисах



В настоящее время все больше девелоперов, возводящих современные офисные здания, делают выбор в пользу «зеленых» технологий и получения официального сертификата соответствия международным экологическим стандартам.

Текст: Борис Мезенцев, операционный директор MD Facility Management

Такой подход дает собственникам весьма ощутимые практические преимущества. Например, возможность привлечь в качестве арендаторов международные компании, в которых уже есть свои внутренние стандарты по характеристикам офисных зданий в рамках принятой социально-экологической ответственности. А также финансовая выгода – статус «зеленого» сертифицированного здания позволяет повысить ставку аренды примерно на 5–10% по сравнению с несертифицированным зданием такого же класса.

По состоянию на конец 2021 года в России, по данным Knight Frank, насчитывалось 99 офисных зданий, сертифицированных по международным экологическим стандартам, в основном – BREEAM (*Building Research Establishment Environmental Assessment Method*) и LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*). Очевидно, что статус экоздания накладывает обязательства и на управляющую компанию.

Основная часть зданий, сертифицированных по международным экологическим стандартам, находятся в Москве и Санкт-Петербурге. Доля Москвы в общем объеме – более 70%. Из 77 «зеленых» бизнес-центров, расположенных в столице, 81% получили сертификаты BREEAM, 18% – LEED и еще одно здание сертифицировано DGNB. Среди сертифицированных зданий по стандартам BREEAM – БЦ «Дукат Плейс II», БЦ «Дукат Плейс III» (первый из россий-

ских объектов, получивших сертификат BREEAM), БЦ «Романов Двор», БЦ «Фабрика Станиславского», БЦ «Двинцев», БЦ «Северная Башня» и др. Сертификацию по стандартам LEED прошли БЦ «Нордстар Тауэр», БЦ «Легион II», «МЕВЕ Оне Химки Плаза» (первое LEED-сертифицированное здание в Москве) и др. БЦ «Ленинский проспект 119» – первое здание в России, сертифицированное по стандарту DGNB.

Каковы особенности «зеленой» уборки таких бизнес-центров?

Законодательство

Деятельность любой организации, оказывающей услуги профессиональной уборки, регламентируется правилами и нормами СанПиН, которые разработаны на основе требований безопасности и благополучия человека с учетом окружающей среды. Уборка непосредственно офисов регламентируется СанПиН 1.2.3685–21, где пропи-



Борис
Мезенцев

62

Очевидно, что статус экоздания накладывает обязательства и на управляющую компанию.

саны уровень влажности воздуха, температурный режим, а также алгоритм уборки для всех помещений. При этом, кроме самих офисных площа-

дей в БЦ, в соответствии с действующими нормами необходимо убирать все остальные пространства: входные группы, лифты, лестницы, парковки, торговые галереи и т.д.

Но если речь идет о сертифицированном «зеленом» БЦ, то перечень дополняется требованиями, являющимися непременными условиями эксплуатации такого здания. Это касается техники, используемой при уборке, чистящих и моющих средств, технологии сбора мусора и др.

Важное условие – обучение или переподготовка персонала, допущенного к уборке эко-офиса. Тем более что на рынке сейчас мало сотрудников, умеющих работать в этом направлении. Также в этой ситуации важно минимизировать ротацию персонала.

Экологичная техника

В число обязательных требований к технике, используемой при уборке «зеленого» офисного здания, входят: низкое потребление энергии, наличие экорезиума, экономия воды.

В эксплуатации здания допускается использование машин и механизмов, работающих на электричестве.

Кроме того, к работе в экоздании допускаются только механизмы (поломочные машины, пылесосы и др.) с пониженным уровнем шума. В дневное время максимальный уровень звука работающих приборов не должен превышать 35–45 дБА, ночью – 25–35 дБА.



В числе обязательных условий – использование автоматизированного оборудования. Например, парогенераторов для очистки поверхностей или систем антибактериальной обработки (УФ-установки), выполняющих озонирование и дезинфекцию воздуха, удаление запахов.

Требования к моющим средствам

Использование моющих средств в сертифицированном «зеленом» БЦ также регламентировано экостандартом. Допускается уборка помещений чистой водой с применением салфеток из микрофибры. Благодаря тонкой структуре этот материал во влажном состоянии даже без химических средств очищает поверхность от жирных загрязнений, а в сухом виде – от пыли, притягивая ее за счет электростатического эффекта. Что касается уборки с чистящими веществами, она должна осуществляться только вечером или ночью, чтобы снизить распространение запахов и контакт работников офиса с моющими средствами.

Впрочем, сам перечень моющих средств ограничен целым рядом характеристик. Так, все используемые материалы должны быть гипоаллергенными, не иметь резкого запаха, не содержать искусственных ароматизаторов и красителей, фосфатов, хлора, фенола, парабенов, летучих веществ. При этом содержание неионогенных поверхност-



но-активных веществ (ПАВ) не должно превышать 10–15%.

В качестве альтернативы вредным «химическим» средствам рекомендуется применение пробиотиков, эффект которых основан на работе специальных бактерий, уничтожающих загрязнения, включая жир.

Экономия ресурсов и защита окружающей среды

Статус «зеленого» БЦ – это забота о здоровье не только его «обитателей», но и планеты в целом. Поэтому экономия ресурсов и защита окружающей среды – еще один аспект, который нужно учитывать при эксплуатации такого здания.

64



Статус «зеленого» БЦ – это забота о здоровье не только его «обитателей», но и планеты в целом.

В частности, все используемые материалы должны быть изготовлены на «экологичном» производстве, где обеспечены энергосбережение и безопасность сточных вод, минимизированы выбросы углекислого газа в атмосферу, а все сырье имеет экосертификаты.

Все используемые в процессе эксплуатации биз-

нес-центра средства должны производиться из возобновляемых ресурсов (например, ПАВ растительного происхождения). В частности, туалетная бумага и бумажные полотенца должны быть изготовлены из переработанной макулатуры, чтобы сберечь леса от вырубки. Допускается использование туалетной бумаги без красителей и ароматизаторов, засоряющих окружающую среду и вызывающих аллергию. Освежители воздуха в баллончиках не могут содержать в своем составе вещества, повреждающие озоновый слой земли. Моющие средства при попадании в сточные воды должны полностью разлагаться под действием бактерий, света, воздуха. А для обработки прилегающей территории допускается использование только экологически нейтральных противогололедных реагентов.

Кроме того, желательно закупать все расходные материалы только в биоразлагаемой упаковке.

Важным условием является экономия потребления воды, например, за счет полной загрузки посудомоечных и стиральных машин. Применение диспенсеров и дозаторов снижает неоправданную трату туалетной бумаги и бумажных полотенец, а дозаторы мыла и пены уменьшают их расход и снижают количество химии, попадающей в сточные воды.

Новый подход к «мусорному» вопросу

Мусор является одним из загрязнителей экологии. При профессиональной убор-

ке БЦ сортировка мусора – обязательное условие, так как позволяет из всех бытовых отходов выделить материалы, пригодные для переработки и повторного использования. Мусор, пригодный для переработки, – это стеклянная тара, макулатура, некоторые виды пластика, бытовой металлолом. Эти материалы рекомендуется собирать отдельно.

Неперерабатываемый мусор, для которого необходимо обязательно устанавливать отдельные контейнеры, – это элементы питания и аккумуляторы (щелочные батарейки относятся к высокоопасным отходам); ртутные лампы, а также бытовые отходы.

Экологические требования есть и к таре, используемой для сбора мусора. Мешки, канистры, ведра и прочие изделия из пластика должны быть произведены из вторичного переработанного сырья (полиэтилена, полипропилена). А мусорные пакеты изготовлены из разлагающихся в естественных условиях материалов.

В целом требования к уборке «зеленых» зданий гораздо выше по сравнению



с несертифицированными БЦ как в плане технологии производства работ, использования специальной «экологичной» техники, так и применяемых моющих средств и реагентов. Уборка требует более высокой квалификации персонала, она более затратная, но ее принципы и технологии – это непременное условие функционирования «зеленого» здания, соответствующего всем стандартам сертификации.



66

Строить и эксплуатировать: какие сложности возникают при развитии МФК?

Многофункциональные комплексы (МФК) стали появляться в России еще в 90-е годы. Понятия МФК на тот момент еще не было, но одновременное использование объектов под разные бизнес-задачи уже имело место. Со временем законодатель стал обращать внимание на этот сегмент рынка, но даже сейчас статус многофункциональных комплексов не определен до конца.

Текст: Дмитрий Мальцев, партнер юридической фирмы Platforma Legal



**Дмитрий
Мальцев**

Для повышения рыночной стоимости и конкурентоспособности многофункциональные комплексы объединяют несколько типов недвижимости: офисы, торговые помещения, иные коммерческие помещения (например, клиники) и иногда – апартаменты. Совмещение трех основных функций – административной, жилой и торговой – или двух из них имеет свои преимущества с точки зрения бизнеса. Девелоперам это позволяет предложить резидентам больше различных услуг и развитую инфраструктуру и привлечь потребителей, диверсифицировать риски и эффективнее использовать площади. Подход к развитию

МФК у бизнеса сформировался достаточно давно, но стройная нормативная база, регулирующая деятельность и управление в МФК, по-прежнему отсутствует.

Несовершенство законодательства

Единственный нормативный акт, в котором четко прописаны требования к multifunctional комплексам, – это нормы и правила пожарной безопасности. Также критерии содержатся в правилах проектирования, принятых еще в 2014 году. Но эти нормы относятся к технической стороне проектирования и строительства МФК, а подробное описание статуса МФК, регламентирования его использования, управления МФК нет ни в кодексах, ни в прочих нормативных актах. При этом вопросы управления и распределения рисков при эксплуатации МФК стоят очень остро. Одним из главных является вопрос управления инфраструктурой комплекса и общими сетями.

В зависимости от функционала недвижимости отличаются требования к ее проектированию. Например, офисные здания и торговые помещения отвечают разным стандартам пожарной безопасности. Иногда девелоперам на помощь приходят специальные технические условия – их разрабатывают отраслевые контрольные органы под строительство конкретного multifunctional комплекса. В них требования к эксплуатации помещений устанавливаются с учетом конкретных условий и конкретного объекта и могут отличаться от общих стандартов.



Риски из-за неопределенности

Такая ситуация может принести неприятный сюрприз предпринимателям уже на стадии эксплуатации МФК. Отношения с госорганами не до конца ясны из действующих правил, и есть опасность злоупотребления при проверках. Например, можно сослаться на нецелевое использование земли. Что-то возразить в этом случае сложно, потому что критерии multifunctionality расплывчаты и не конкретизированы законом.

Подобные претензии могут обернуться реальными проблемами. За нарушение вида разрешенного использования земельного участка предпринимате-

68

лям грозит административная ответственность.

Особенности использования земель

Девелопмент МФК должен начинаться с правильного выбора и оформления земельного участка. Каждый участок должен эксплуатироваться в соответствии с установленным видом разрешенного использования (ВРИ), при этом предусматриваются основные и вспомогательные виды. На одном участке, например, можно строить административные здания, но нельзя возводить жилую или торговую недвижимость. Вспомогательные ВРИ предусматриваются для каждого типа участков и по общему правилу. Размещение, например, торговых объектов в административных зданиях допускается, но только при условии соблюдения ограничений по площа-

ди «вспомогательных» помещений. Как мы говорили выше, девелоперу при строительстве МФК бывает выгоднее развивать проект во всех его направлениях. Поэтому может возникнуть необходимость расширить функциональность земельного участка. В принципе это возможно, но цена такого перехода немаленькая, а иногда для изменения требуется изменение правил землепользования и застройки, что существенно удлинит и утяжелит процесс.

Статус апартментов в МФК

Раньше у девелоперов был девиз: локация, локация, локация. Сейчас значение приобретают не место, а инфраструктура и качество обслуживания объекта. МФК отвечают новым запросам и имеют все шансы для роста и развития. Но и тут не все гладко – столичные власти ведут войну с апартментами. В настоящее время декларируется активный курс на их запрет и перевод уже построенных апартментов в жилье, что на практике может быть неосуществимо, так как многие апартменты не отвечают требованиям, предъявляемым к жилым помещениям.

Как будут развиваться МФК в Москве в свете этих событий, пока неясно. В любом случае диалог необходим. Даже неидеальные предложения лучше тотального запрета на апартменты.

Любое уточнение регуляторики идет на пользу рынку, ведь МФК сейчас занимают существенную долю в сегменте административных зданий. И этот рынок будет только развиваться.



КОМПАНИИ

CBRE.....	70
Colliers	71
Cristanval	72
DAKO Professional Team	73
O1 Standard	74
Professional FM.....	75
RD Management.....	76
Sawatzky	77
Zeppelin.....	78
УК «ЛВН-Менеджмент»	79
ФМ Сервис	80
ФМ-Эстейт	81

CBRE – крупнейший международный оператор полного цикла услуг в сфере недвижимости. Осуществляет услуги по управлению в России с 2000 года.

В портфеле управления CBRE 650 000 000 м² по всему миру. Общая площадь обслуживания в России свыше 1 600 000 м² в 11 регионах.

«Управляющая Компания Года» в номинации Facility Management 2018, 2019, 2020 г.г. по итогам Премии CRE Moscow Awards.

CBRE Group, Inc. (NYSE:CBRE) со штаб-квартирой в Далласе входит в рейтинги Fortune 500 и S&P 500 и является крупнейшей компанией в мире, оказывающей услуги консалтинга и управления инвестициями в недвижимости.

Компания насчитывает более 100 000 сотрудников и оказывает услуги клиентам в более чем 100 странах.

Команда CBRE обладает уникальной международной экспертизой управления эксплуатацией недвижимости и имеет широкие компетенции в области обслуживания объектов на высококлассном уровне.

CBRE предоставляет услуги управления на всех стадиях развития активов: от реализации концепции объекта, оптимизации решений в рамках строительства и выбора инженерного оборудования до этапа предэксплуатации и запуска проекта с последующей комплексной эксплуатацией.

Компания CBRE оказывает услуги FM консалтинга и обслуживает бизнес-центры и офисные помещения класса А и В+, торгово-развлекательные комплексы

и многофункциональные здания, индустриальные парки, складские, специализированные и инфраструктурные объекты (стадионы, кампусы, дата-центры).

Конкурентные преимущества CBRE

- Международный опыт и понимание лучших практик в управлении и эксплуатации недвижимости
- Единая платформа для Клиента: полный спектр услуг в области недвижимости и инвестиций
- Стандарты управления недвижимостью на основании международного и российского опыта
- Глобальные решения IT, уникальная собственная платформа CBRE PRO
- Многоуровневые системы контроля качества услуг и внутреннего автоматизированного аудита

CBRE представляет услуги в рамках управления эксплуатацией:

- Техническое обслуживание инженерных систем и оборудования объектов
- Управление сервисными службами: клининг, охрана, автопарк, комфорт-менеджер, ресепшен
- Управление офисными пространствами, реализация функции «единого окна»
- Применение собственной IT платформы
- Консалтинг по оптимизации решений в строительстве и инженерного оборудования, сопровождение проектирования и строительства объектов
- Услуги предэксплуатации и запуска объектов
- Технические аудиты объектов, оценка службы эксплуатации объектов
- Разработка структуры управления объектом

Ключевые проекты:

БЦ Central City Tower, БЦ Савеловский сити, БЦ Неполис, БЦ Водный, БЦ Вознесенский, ТЦ Discovery

Клиенты в России:

MR Group, YMA Капитал, Tetra Park, VIASAT, Boeing, Honeywell, Kimberley-Clark, Syngenta



Владимир Пинаев
Генеральный директор



Наталья Афанасова
Директор, руководитель отдела управления недвижимостью



ТЦ Discovery, Россия



Haagse Poort Hague, Нидерланды



Wembley Stadium, Великобритания

CBRE

Россия, Москва, ул. 1-й
Красногвардейский пр-д, 21, стр. 1
Tel.: +7 (495) 258 39 90
E-mail: cbrerussia@cbre.com
Сайт: www.cbre.ru

Colliers

Colliers – крупнейшая внешняя УК в России, оказывающая услуги коммерческого управления и эксплуатации во всех сегментах недвижимости.

В 2021 г. портфель объектов пополнился 4 проектами: крупнейшим ТЦ СКФО – ТРЦ «ГРОЗНЫЙ МОЛЛ», ТРЦ «Оранжевая» в Нефтеюганске и 2 адм. зданиями Банка России в Москве.

К началу 2022 г. в работе департамента было 20 проектов – более 1,6 млн. кв. м по всей территории РФ.

Colliers (NASDAQ и TSX: CIGI) – мировой лидер в области коммерческой и жилой недвижимости. Компания насчитывает более 18 000 квалифицированных профессионалов, работающих в 64 странах мира. Специалисты Colliers предоставляют полный комплекс профессиональных услуг арендаторам, владельцам недвижимости и инвесторам по всему миру.

По всему миру у Colliers в управлении находится более 180 млн кв. м коммерческой недвижимости. Акумулируя международный опыт, отлично понимая реалии российского рынка и требования всех заинтересованных сторон, мы помогаем нашим клиентам достигать стабильного роста стоимости их активов. Совместно мы создаем стратегический план развития объекта, удовлетворяющий арендаторов и основанный на комплексном подходе к решению задач. Предоставляя различные услуги, мы ориентируемся на улучшение показателей объекта, гарантируя рост инвестиционной привлекательности. Интегрированность управляющей компании в структуру Colliers позволяет собственнику увеличить доходную часть и сократить операционные расходы.



Property Management

Разрабатывая стратегию развития или реконцепции проекта, мы учитываем все особенности дальнейшей работы, так что можем гарантировать собственнику получение качественного результата. Накопленный опыт управления, знание рынка и особенностей работы арендаторов, а также глубокое понимание нюансов взаимодействия с собственниками помогают нам предоставлять нашим клиентам услуги на самом высоком уровне, добиваясь для них роста стоимости активов.

Услуги:

- Разработка стратегии объекта
- Арендные отношения
- Маркетинг
- Администрирование
- Брокеридж
- Коммерциализация
- Консалтинг.

Facility Management

Мы гарантируем максимальную эффективность работы всех систем, так как ведем проект от этапа проектирования до ввода в эксплуатацию и последующего обслуживания объекта. При входе в уже функционирующий объект мы проводим детальный аудит и оптимизируем модель эксплуатации с целью экономии бюджета не только в текущий момент, но и для будущих инициатив по техническому обслуживанию, эксплуатации и управлению инфраструктурой.

Услуги:

- Техническое обслуживание и эксплуатация инженерии и здания
- Управление клинингом, охраной, гостевым сервисом, паркингом
- Координация СМР арендаторов
- Управление коммунальными ресурсами
- Технический консалтинг.

Виды недвижимости: торговые центры, офисная недвижимость, МФК, апартаменты, складские комплексы, спортивные объекты.

Россия, 123112 Москва
Пресненская наб., д. 10 БЦ «Башня на
Набережной», блок С, 52 этаж
Тел.: +7 495 258 5151
E-mail: moscow.news@colliers.com
Сайт: www.colliers.com



Анна Никандрова
Партнер,
Член совета
директоров



Андрей Филиппов
Директор по техническому
обслуживанию и
эксплуатации, де-
партамент управле-
ния недвижимостью



Сергей Гуров
Операционный
директор, департа-
мент управления
недвижимостью



Ольга Трошина
Региональный
директор по марке-
тингу, департамент
управления недви-
жимостью



МФК «IQ-квартал»
г. Москва, Пресненская наб., 10, стр. 2
Общая площадь: 230 000 кв. м
Арендваемая площадь: 123 500 кв. м
Начало оказания услуг: август 2016
Услуги: комплексное управление



ТРЦ «ГРОЗНЫЙ МОЛЛ»
г. Грозный, пр. им. В.В. Путина, 40
Общая площадь: 153 000 кв. м
Арендваемая площадь: 54 670 кв. м
Начало оказания услуг: сентябрь 2021
Услуги: комплексное управление

72 | Cristianval

21 год на рынке клининга коммерческой недвижимости

Более 800 крупных клиентов по всей России, около 7 млн кв. метров площадей в обслуживании

Более 10 городов присутствия

Собственный логистический комплекс с ремонтной базой, большой парк техники

Круглосуточная мобильная бригада

ГК Cristianval более 20 лет оказывает услуги клининга коммерческой недвижимости и аутсорсинга персонала.

За это время до мелочей отработан механизм менеджмента, подобрана сильная команда управленцев и исполнительных сотрудников. Мы оказываем услуги по международным стандартам качества, что позволяет выстраивать долгосрочные партнерские отношения с заказчиками.

Клиентами компании являются торговые центры, гипермаркеты, офисные здания, банки, аэропорты, вокзалы, автосалоны, спортивные и медицинские учреждения, производственные комплексы и другие объекты инфраструктуры.

На сегодняшний день Cristianval входит в число крупнейших клининговых компаний страны по численности персонала и убираемым площадям, соответствует международным стандартам.

Многоуровневая система контроля качества направлена на опережение и предупреждение возможных претензий со стороны клиента и гарантирует, что заказчик останется доволен нашей работой. На объектах компания использует чек-листы. Эта система функ-

ционирует благодаря интернет-сервису и мобильному приложению, автоматизирующему работу. Мы получаем объективную оценку выполненных работ или состояния объекта. Результаты работы компании доступны в режиме онлайн сразу после завершения инспекций, независимо от географии. Результаты каждой проверки могут быть подкреплены фотографиями контрольных точек.

В компании Cristianval действует система экологического менеджмента на базе международного стандарта ISO 14001. Система включает в себя оценку потенциальных рисков, разработку путей совершенствования технологий производства для уменьшения ущерба окружающей среде и минимизации выбросов в атмосферу. Для уборки и ухода за поверхностями применяются только сертифицированные, экологически безопасные средства от ведущих российских и европейских производителей. Осуществляется строгий контроль за дозировкой, способом применения и назначением продукции. Проводится базовое обучение линейного персонала основам экологической культуры.

Крупные проекты ГК Cristianval:

- ТЦ «Павелецкая Плаза»
- Олимпийские и Паралимпийские зимние игры в Сочи-2014
- Кубок Конфедераций-2017 на стадионе «Зенит-Арена»
- Чемпионат мира по футболу-2018 на стадионах в Москве
- ММКФ в Москве в 2017 и 2018 гг.
- LOTTE HOTEL
- ТРЦ «Охта Молл»
- ТРЦ Columbus
- ТРЦ «Моремолл»
- ТРЦ «Океания»
- ТРЦ «Галерея Краснодар»
- Лента
- Лаборатория Касперского
- Ernst & Young
- МГИМО
- ЦМТ Экспоцентр
- ПСМА Рус
- ПАО РОСБАНК
- МКМ-Логистика

Тел.: +7 499 455-28-54
E-mail: info@cristanval.com
Сайт: www.cristanval.ru



Олег Попов
Основатель
компании



Дмитрий Миско
Совладелец
компании



Экспоцентр
Москва
Общая площадь 150 000 кв.м.



Охта Молл
Санкт-Петербург
Общая площадь 142 000 кв.м.



ТЦ «Павелецкая Плаза»



DAKO Professional Team

На рынке клининговых услуг в России с 2006 года

Предоставляем услуги комплексного ухода за любыми объектами.

Мы представлены в Москве, Санкт-Петербурге, Казани, Ростове-на-Дону, Екатеринбурге, Нижнем Новгороде.

Общая площадь обслуживаемых объектов почти 5 млн кв.м.

У нас работает больше 3000 сотрудников.

15 лет создаем комфортную среду, способствующую успеху и процветанию наших партнеров. Мы берем на себя все заботы, связанные с обслуживанием объектов, чтобы вы могли сосредоточиться на профильных направлениях вашего бизнеса.

УСЛУГИ

Команда DAKO Professional Team обслуживает недвижимость всех категорий назначения: производства, офисные помещения, торговые предприятия, гостиничные, спортивные и социально значимые объекты. Для каждого объекта мы готовим технологические карты и инструкции по применению необходимого оборудования. Все моющие и гигиенические средства проходят тщательный отбор и отвечают требованиям наших клиентов.

В летний период мы ухаживаем за зелеными насаждениями и газонами, обеспечивая их полив, своевременное подрезание ветвей и стрижку травы. Зимой регулярно убираем снег, следим за состоянием тротуаров и проезжей части, предотвращая гололед. Также выполняем высотные работы с помощью специализированного обо-

рудования и с привлечением промышленных альпинистов.

ПЕРСОНАЛ

Проверенный и профессионально подготовленный персонал. Специалисты приступают к работе только после стажировки под руководством опытного наставника. Для каждого объекта наши сотрудники готовят технологические карты и инструкции по применению необходимого оборудования, тщательно комплектуют набор профессиональных моющих средств, подходящих под задачи.

ТЕХНОЛОГИИ И ПРЕИМУЩЕСТВА

Мы используем на своих объектах различные технологические решения, которые дают явное преимущество для клиента.

Благодаря KAIZEN FM каждый клиент остается с нами на связи в режиме 24/7. Это приложение, где заказчик может сообщать нам о проблемах, которые возникли на объектах. Приложение позволяет считать QR-код определенной зоны, сделать фото, написать сообщение или оставить голосовое, чтобы объяснить, где нужна наша помощь.

SWEP – комплексная технология предварительной подготовки насадок для мопов и салфеток. Насадки мопов пропитываются в растворе моющего средства и используются только на определенной площади для одного помещения. Мы внедрили систему SWEP на 80% наших объектов, ее преимущество – повышение скорости и качества уборки.

У нас собственный обширный парк средней и крупной уборочной техники от ведущих мировых производителей. Это позволяет нам эффективно выполнять работу и оперативно реагировать на срочные запросы клиентов.



Рафал Яскула
Управляющий партнер



Руслан Ильясов
Коммерческий директор



МФК ComCity
Офисный парк класса А на юго-западе Москвы
Общая площадь: 185 000 кв.м.
В парке работает 11 000 сотрудников



ПНК Валицево
170 000 кв. м. территория



ТРЦ «Весна!»
Один из крупнейших торгово-развлекательных центров
Общая площадь: 126 000 кв.м.
Парковка: 3000 машиномест

DAKO
professional team

115054, Москва, ул Дубининская 53, стр.5
194044, Санкт-Петербург,
Большой Сампсониевский пр-т., 61

Тел.: +7 (800) 550 64 88
E-mail: info@dako.cleaning
Сайт: dako.cleaning

Опыт управления одним из лучших портфелей премиальной офисной недвижимости, сотрудничество с международными компаниями, экспертиза сервиса отелей класса «люкс».

25 объектов в обслуживании, общая площадь портфеля превышает 1,25 млн. кв. м. (без учета офисов арендаторов).

13 объектов BREEAM, 1 Fitwel.

Собственная экспертиза экологической сертификации.

01 Standard управляет премиальным портфелем офисной недвижимости в России, а также оказывает услуги эксплуатации, коммерческого управления и технического обслуживания на объектах коммерческой недвижимости, социальной значимости и мультифункциональных комплексах.

Команда 01 Standard имеет опыт работы в офисной, торговой, жилой и гостиничной недвижимости класса «люкс».

Подход к управлению и эксплуатации

01 Standard создает культуру управления объектами, в центре которой находится человек и его благополучие: компания создает атмосферу гостеприимства и комфорта на объектах коммерческой недвижимости, где люди чувствуют себя счастливыми.

Стандарты управления 01 Standard сформированы на основе:

- детальной формализации и автоматизации процессов.
- внедрения единых стилеобразующих элементов и создание атмосферы гостеприимства.

• внедрения стандартов экологической эффективности для создания комфортной и безопасной среды.

Основной приоритет и ключевой показатель эффективности для 01 Standard – повышение удовлетворенности арендаторов. Компания выстраивает систему регулярной обратной связи от арендаторов и оперативно адаптирует операционные процессы в соответствии в ней.

Услуги

- Предэксплуатация объектов недвижимости.
- Техническое обслуживание инженерных систем и оборудования объектов недвижимости.
- Комплексное управление объектами недвижимости.
- Организация обслуживания офисов арендаторов.
- Проведение технических аудитов.
- Повышение энергоэффективности и реализация проектов ресурсосбережения объектов недвижимости.
- Консультационные услуги по вопросам сертификации по международным экологическим стандартам.

01 Standard постоянно расширяет спектр услуг, опережая запросы арендаторов.

Портфель проектов (без учета офисов арендаторов):

- «Искра-Парк»
- Skylight
- МФК «Легенда»
- МФК «Большевик»
- «Белая Площадь»
- Ducat Place III
- Space 1 Balchug и др.

Устойчивое развитие:

01 Standard осуществляет эксплуатацию и управление офисной недвижимостью в соответствии со стандартами экологической эффективности. Компания стремится сокращать вредное воздействие городской среды на окружающую природу и внедряет экологически ответственные практики управления портфелем, в частности раздельный сбор и сортировку полезных отходов.

115191, Москва, Россия
Гамсоновский пер., д.5, стр.2
Тел.: +7 495 540 00 90
E-mail: info@o1standard.ru
Сайт: www.o1standard.ru



Дмитрий Свешников
Управляющий директор
01 Standard



Дмитрий Осипов
Технический директор
01 Standard



«Искра-Парк»
GBA: 76 915 кв.м.
NRA: 58 297 кв.м.
BREEAM



«Белая Площадь»
GBA: 110 838 кв.м.
NRA: 76 407 кв.м.
BREEAM



«Легенда»
GBA: 40 148 кв.м.
NRA: 40 148 кв.м.



Professional FM

В управлении компании Professional FM 15 объектов коммерческой и 7 объектов жилой недвижимости общей площадью более 1,5 млн. кв.м. в России и СНГ. Офисы компании расположены в Москве, Санкт-Петербурге и Новосибирске.

Professional FM – победитель премии International Property Awards 2021 в категории PM Consultancy.

Pro FM – профессиональная команда по управлению и эксплуатации объектов коммерческой и жилой недвижимости. В сфере ответственности и компетенций компании – техническое обслуживание инженерных систем любой сложности, услуги профессиональной уборки, управление физической и информационной безопасностью объекта и дополнительные сервисы для индивидуальных потребностей заказчиков. Сохранять качество предоставляемых услуг вне зависимости от класса и уровня проекта нам помогает внимательность к деталям, особый подход к формированию команды на объекте, системность в отношении материалов и технологий и максимальное использование собственных ресурсов с привлечением подрядчиков только для узкоспециализированных работ.

Оказывая услуги на всех этапах жизненного цикла здания, от этапа проектирования и предэксплуатации до технического аудита и реконструкции, мы формируем план конкретных действий по трансформации объекта недвижимости в привлекательный инвестиционный актив. Благодаря

последовательному внедрению, наши внутренние корпоративные требования становятся жестче рыночных, а качество выполнения задачи не зависит от ее масштаба. Наши сотрудники проходят всестороннее квалифицированное обучение, а команда подбирается опытными HR.

Pro FM – одна из первых компаний сегмента, переводящая рутинные рабочие процессы в понятные алгоритмы с предсказуемым результатом и наглядной отчетностью для заказчика. Мы сами разработали и адаптировали высокотехнологичные программные продукты: система управления недвижимостью CAFM, система автоматизации обходов и собственное мобильное приложение.

Основной критерий эффективной эксплуатации – это увеличение инвестиционной привлекательности объекта недвижимости. Именно поэтому мы открыты: честность, ответственность и профессионализм команды позволяют клиентам получить то качество сервиса, которое соответствует их ожиданиям.

Ключевые проекты:

- г. Москва
 - Бизнес-центр «Романов Двор» (Property&Facility Management);
 - Офисный парк Comcity (фазы Alpha и Bravo);
 - Bvlgari Moscow Residence;
 - Штаб-квартира Макрорегионального филиала «Центр» ПАО Ростелеком;
 - Бизнес-центр «Удальцова Плаза»;
 - Жилой комплекс «Мосфильмовский»;
 - Комплекс апартаментов ONLY;
 - Комплекс апартаментов Soho+Noho;
 - Клубный дом Mitte;
 - Жилой комплекс Now;
 - Жилой комплекс Aquatoria.
- г. Санкт-Петербург
 - Бизнес-центр Quattro Corti;
- г. Новосибирск
 - Бизнес-центр Кирова, 23

Офис в г. Москва:
Ленинградский пр-т д.31А стр. 1
Офис в г. Санкт-Петербург:
ул. Почтамтская д. 3-5
Тел.: +7 (495) 285 72 72
E-mail: sales@pro-fm.com
Интернет: www.pro-fm.com



Георгий Сарухян
Управляющий
партнер



Александр Устинов
Директор
по развитию



Comcity Bravo
Общая площадь проекта
составляет 103 000 кв. м.
Адрес: Киевское шоссе, 22-й километр.
Класс А



Bvlgari
Общая площадь 20 000 кв. м.
Адрес: Большая Никитская, д. 9/15 стр.1



Aquatoria
Общая площадь 90 000 кв.м.
Адрес: Ленинградское шоссе, 69



PROFESSIONAL
FACILITY
MANAGEMENT

76 | RD Management

RD Management основана в 1998 году и на сегодняшний день является ведущей компанией, оказывающей полный комплекс услуг в области управления и эксплуатации коммерческой и жилой недвижимости.

В компании работают более 800 квалифицированных специалистов.

Под управлением компании RD Management находятся объекты, общая площадь которых составляет более 2 000 000 кв.м.

Основной принцип работы RD Management – это поддержание высокого качества предоставляемых услуг и соблюдение всех нормативных требований законодательства и разработанных стандартов компании. RD Management имеет опыт эксплуатации зданий в соответствии с «зелеными» стандартами BREEAM, LEED и DGNB. Профессиональный уровень RD Management подтвержден сертификатом соответствия международным стандартам качества ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018. Компания имеет сертификат СРО, который дает право заниматься консалтингом и техническим надзором на этапе строительства объекта.

Сегодня профессиональный стаж компании составляет 24 года, а список объектов включает в себя такие знаковые проекты, как: МФК «МонАрх», БЦ «Олимпия Парк», ТРЦ «Океания», МФК Match Point, ДЦ «СИТИДЕЛ», Галереи «Времена Года», БЦ КНИМКИ ONE, ГКПЦ «Зарядье» и др. Спектр услуг постоянно расширяется и совершенствуется. В 2021 году RD Management осуществила выход на региональный рынок, приступив к обслуживанию ТРЦ «МореМолл» в г. Сочи.

Компания одной из первых на рынке управления недвижимостью внедрила в свою работу систему BMA (Building Maintenance Administration). В RD Management в настоящее время успешно функционируют следующие системы, призванные обеспечить требуемый уровень и контроль качества при оказании услуг:

- САFM – BMA
- ЭДО – электронный документооборот
- GPS мониторинг логистических операций

Услуги

Управление коммерческой и жилой недвижимостью:

- Техническое обслуживание
- Комплексная уборка
- Комплексная охрана объекта
- Аудит системы управления зданием
- Услуги технического консалтинга

Проекты

- МФК «МонАрхЦентр»
- БЦ «Олимпия Парк»
- ДЦ «Резиденция на Рублевке»
- ТРЦ Dream House
- Ректорский Дом
- ДЦ «Парк Победы»
- БЦ «Ленинский проспект, 119»
- ТРЦ «Времена Года»
- ТРЦ «Хорошо!»
- Бизнеспарк «Фактория»
- Совкомбанк (головной офис и отделения)
- Лофт Квартал «Сколково»
- МФК Match Point
- ЖК Хорошевский
- ЖК City Park
- СК «Кожухово»
- ГКПЦ «Зарядье»
- ТЦ «Сокольники»
- Банк России (административное здание и расчетнокассовый центр)
- БЦ КНИМКИ ONE
- ДЦ «СИТИДЕЛ»
- ТРЦ «МореМолл»
- ТРЦ «Океания»



Константин Пыресеv
Генеральный директор



Дмитрий Никоноров
Директор по развитию



ТРЦ «МореМолл»
Сочи
Общая площадь: 169 000 кв.м.
Дата начала действия договора: 2021



ДЦ «Ситидел»
Москва
Общая площадь: 63 500 кв.м.
Дата начала действия договора: 2020



МФК Match Point
Москва
Общая площадь: 205 000 кв.м.
Дата начала действия договора: 2019



121096, Москва,
ул. Василисы Кожинной, д. 1
Тел.: +7 (495) 772 7701
Факс: +7 (495) 772 7702
E-mail: sales@rdms.ru
Интернет: www.rdms.ru

Sawatzky

Sawatzky более 30 лет является лидером рынка управления коммерческой недвижимостью.

В портфеле Sawatzky свыше 60 знаковых объектов недвижимости общей площадью свыше 2 500 000 м².

Комплексная эксплуатация, экспертные заключения на этапах проектирования и строительства, технический и производственный аудиты, услуги экологической сертификации.

Sawatzky предоставляет полный спектр высококачественных услуг в сфере управления недвижимостью благодаря уникальному опыту, накопленному в процессе многолетней практики, а также профессионализму и квалификации персонала компании.

ПОРТФОЛИО

Клиенты Sawatzky – более 200 российских и международных компаний. Сегодня в портфеле управляемых объектов компании находятся объекты недвижимости в Москве и Московской области, а также в Санкт-Петербурге и Казани среди которых офисные, торгово-развлекательные и многофункциональные центры, жилые комплексы и апартаменты, социальные и спортивные объекты.

УСЛУГИ

Управление комплексной эксплуатацией

- Комплексное инженерно-техническое обслуживание
- Оценка эффективности инженерно-технических решений
- Эффективное управление расходами
- Оптимизация потребления ресурсов и энергоменеджмент

Sawatzky

- Организация эксплуатации объекта по стандартам экологической эффективности
- Комплексная уборка и содержание объектов
- Обеспечение безопасности
- Обслуживание инфраструктуры объекта

Экспертиза и аудит

- Профессиональная экспертиза в период проектирования и строительства
- Технические и производственные аудиты
- Услуги предэксплуатации и подготовка объекта к вводу в эксплуатацию
- Разработка модели управления и эксплуатации проектами
- Комплексные услуги для Арендаторов (офисные, торговые помещения)
- Комплексное инженерно-техническое обслуживание
- Клининговые услуги
- Административно-хозяйственные функции
- IT-поддержка

Услуги экологической сертификации

- Консультации по вопросам экологической сертификации проектируемых и строящихся зданий по стандарту BREEAM New Construction, для действующих объектов - по стандарту BREEAM In-Use. Проведение сертификаций.

Ключевые проекты

- БЦ «Крылатские Холмы»
- Гольф-клуб «Сколково»
- БЦ «Wall Street»
- ТДЦ «LOTTE»
- БЦ «Двинцев»
- КД «Barkli Gallery»
- Cameo Moscow Villas

Ключевые клиенты

- Millhouse
- Central Properties
- Capital Partners
- Prime Property
- Metrika Investments
- ASTERUS
- AFI Development
- Stone Hedge

107031, Россия, г. Москва
ул. Б. Дмитровка, д. 10 стр. 4
Тел.: (495) 792-38-92
E-mail: info@sawatzky.ru
Web: www.sawatzky.ru



Евгения Власова
Управляющий директор



Дмитрий Гусев
Директор по развитию бизнеса



Бизнес-Парк «Ростех-Сити»
Общая площадь: 263 200 м²
Управление и эксплуатация объекта
г. Москва, Волоколамское шоссе, 75А



Бизнес-центр «AFI2B»
Общая площадь: 50 000 м²
Управление и эксплуатация объекта
г. Москва, ул. 2-я Брестская, 50/2



«Новая Голландия»
Общая площадь: 8 Га
Управление и эксплуатация объекта
г. Санкт-Петербург, наб. Адмиралтейского канала, 2

Zeppelin – один из ведущих FM-операторов, с 2003 года специализируется на сокращении эксплуатационных расходов владельцев недвижимости при сохранении премиального уровня facility services

Участник СРО АКФО и Объединения «Инфоресурс ФМ» РАДО

Победитель Премии CRE Moscow Awards 2021 «Управляющая компания года. FM»

В портфолио – 6,5 млн кв. м разнопрофильных объектов

- Увеличение капитализации объекта недвижимости

Преимущества Zeppelin:

- Импортзамещение – 100% российская компания
- Специализированная CAFM (Computer Aided Facilities Management) – цифровая платформа по организации и контролю FM-услуг и сервисов
- Аварийная сервисная служба с собственным автопарком
- Сертифицированная электролаборатория
- Круглосуточная диспетчерская BMS
- Международная сертификация ISO 9001
- Полный комплект разрешительной документации, включая Лицензию МЧС, Лицензию на управление МКД и Лицензию на обслуживание объектов культурного наследия РФ



Андрей Кротков
Генеральный директор, Партнер



Сергей Калитов
Исполнительный директор



Максим Сергеев
Технический директор



Андрей Филатов
Региональный директор

Zeppelin предлагает:

- FM-консалтинг
- Техническую эксплуатацию
- Управление МКД и апартаментами
- Обеспечение безопасности и охрану
- Инфраструктурные сервисы и клининг
- Ремонтно-строительные и отделочные работы
- Выездное обслуживание и аварийное реагирование 24/7/365

Zeppelin выбирают:

- Брокеры и консультанты
- Девелоперы и арендаторы
- Покупатели и продавцы недвижимости
- Собственники и конкурсные управляющие

Zeppelin применяет:

- Цифровые технологии
- Прозрачный бюджет
- Индивидуальный подход
- Международные стандарты
- Гибкие условия сотрудничества

Zeppelin обеспечивает:

- Комфорт и безопасность
- Повышение классности здания
- Оптимизацию эксплуатационных затрат

Zeppelin доверяют:

- НТВ
- Russia Today
- Газпром-Медиа Холдинг
- Европлан
- ТПС
- ПСН
- AB Development
- Pioneer
- STONE HEDGE
- Сеть коворкингов Workki
- Гибкие офисы Ключ
- Сколтех
- Школа «Летово»
- Уралвагонзавод
- ОДК
- ТрансТелеКом
- Private Assets
- Министерство обороны РФ
- ВЭБ.РФ
- Московская Биржа
- Банк России
- Банк ОТКРЫТИЕ
- Совкомбанк
- ESAB
- Alfa Laval
- СберАвтоТех
- UNIQLO
- Siemens
- Tetra Pak
- Mercedes-Benz



Бизнес-центр ВЭБ.РФ
г. Москва, Новинский бульвар, д. 31
Общая площадь: 66 035 кв. м



Воскресенский Ново-Иерусалимский ставропигиальный мужской монастырь
Московская обл., г. Истра,
ул. Советская, д. 2
Общая площадь: 68 457 кв. м



115035, Россия, г. Москва,
ул. Садовническая, д. 41, стр. 2
Тел.: +7 (495) 900-10-90
E-mail: site.cnt@zeppelinpm.ru
Интернет: www.zeppelinpm.ru

УК «ЛВН-Менеджмент»

Опыт в управлении – 20 лет

Площадь обслуживаемых объектов – более 1 500 000 кв.м.

Полный спектр услуг по коммерческому управлению, комплексной эксплуатации и обслуживанию объектов различного назначения и уровня оснащения

Обеспечение бесперебойного и безопасного функционирования объекта недвижимости

Управляющая компания «ЛВН-Менеджмент» достигает эффективных показателей в коммерческом управлении недвижимостью на любой стадии жизнедеятельности объекта, начиная со стадии проектирования, строительства и ввода в эксплуатацию. Работает с объектами различного назначения: бизнес-центрами и офисными зданиями, торговыми и развлекательными комплексами, государственными и медицинскими учреждениями, арендуемыми помещениями.

Компания применяет отработанную, адаптированную под специфику объекта модель эксплуатации, основанную на безусловном приоритете профилактических работ, рациональном использовании всех видов ресурсов. Методика в полной мере учитывает пожелания и финансовые возможности заказчика.

В компании разработана и действует политика в области качества, основанная на стандарте ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Высокий уровень специалистов, постоянно действующая система повышения квалификации, обучение и своевременная аттестация, а также постоянный

контроль со стороны руководства позволяют гарантировать высокое качество оказания услуг.

УСЛУГИ

Коммерческое управление:

- повышение экономической эффективности объекта;
- управление арендными отношениями и взаимоотношениями с арендаторами;
- разработка внутренних норм и правил эксплуатации объекта;
- маркетинг и коммерциализация;
- сопровождение процесса купли-продажи объектов коммерческой недвижимости.

Сопровождение этапов строительства:

- консультационные услуги по сопровождению проектных и строительно-монтажных работ при строительстве, реконструкции и модернизации зданий;
- услуги по вводу объекта в эксплуатацию.

Техническая эксплуатация:

- технический аудит и подготовка технических заключений;
- эксплуатация инженерных систем и оборудования;
- разработка и выполнение планово-предупредительных мероприятий;
- круглосуточная диспетчерская и аварийно-техническая служба с возможностью удаленного мониторинга;
- взаимодействие с государственными органами, поставщиками коммунальных услуг.

Управление инфраструктурой:

- оказание клининговых услуг;
- логистика твердых коммунальных отходов и снега;
- проведение санитарных мероприятий;
- организация работы с посетителями;
- круглосуточное дежурство сотрудников охраны.



ТЦ «АВИАПАРК»
Общая площадь: 399 546 кв.м.
Техническая эксплуатация
Управление инфраструктурой



МФК «COLUMBUS»
Общая площадь: 278 000 кв.м.
Техническая эксплуатация
Управление инфраструктурой



ТРЦ «САЛАРИС»
Общая площадь: 310 000 кв.м.
Техническая эксплуатация
Управление инфраструктурой



Институт ядерной медицины
(АО «Медицина»)
Амбулаторно-диагностический комплекс
и Комплекс Радионуклидного Обеспечения
Общая площадь: 22 000 кв.м.
Техническая эксплуатация



ЛВН-МЕНЕДЖМЕНТ
УПРАВЛЕНИЕ НЕДВИЖИМОСТЬЮ

119334, г. Москва
ул. Вавилова, д. 24, к. 1
Тел.: +7 (499) 783 91 45
E-mail: Uk@lvnd.ru
Интернет: www.lvnm.ru

80 | ФМ Сервис

Победитель премии CRE Federal Awards и Арендатор Awards 2021 «Управляющая компания года. Facility Management»

Управление всеми сегментами недвижимости

Собственная система автоматизации эксплуатации

6 лет на рынке Facility услуг

29 городов присутствия

2 млн кв.м. площадей в портфеле

ФМ Сервис является профессиональным facility-оператором более 6 лет, оказывая услуги по комплексному управлению объектами недвижимости в России. Головной офис находится в г. Санкт-Петербург, штат компании более 1000 человек.

Наша миссия: «Улучшить мир, создавая комфортные и безопасные условия пребывания людей на объектах недвижимости.»

Мы работаем, чтобы вы могли сосредоточиться на профильных направлениях вашего бизнеса.

Услуги:

- Техническое обслуживание и эксплуатация специализированных систем и оборудования
- Услуги по предэксплуатации
- Ввод объектов в эксплуатацию
- Консультационные услуги и аудит объектов
- Профессиональный клининг
- Выездной сервис
- Взаимодействие с Арендаторами
- Обеспечение безопасности объекта
- Организация зоны ресепшн
- Благоустройство и озеленение
- Организация питания



Сегменты недвижимости в управлении:

- Бизнес-центры
- Торговые центры
- Складские комплексы
- Логистические парки
- Административные здания
- Коворкинги
- Ритейл
- Промышленные объекты
- Жилые комплексы

Ключевые клиенты:

Газпром, Лукойл, Сбербанк, Транснефть-Балтика, ГК Бестъ, Atrium Real Estate, Рольф, Ашан, Банк России, Славнефть, Шлюмберже, РусАгроМаркет, Лента, Морской фасад Санкт-Петербурга, Русал, P&G, Русский стандарт, Имущественный комплекс, Петрович, OTIS, Unilever, Коворкинг PAGE, Henkel, Бунге СНГ

Города представленности:

- Санкт-Петербург
- Москва
- Екатеринбург
- Ярославль
- Архангельск
- Белгород
- Великий Новгород
- Волгоград
- Вологда
- Воронеж
- Казань
- Калининград
- Калуга
- Курск
- Липецк
- Мурманск
- Новосибирск
- Новый Уренгой
- Ноябрьск
- Орел
- Петрозаводск
- Псков
- Пить-Ях
- Сургут
- Тамбов
- Тольятти
- Тула
- Тюмень
- Череповец

Тел.: 8 (800) 775 97 95
E-mail: sale@fmservice.ru
Сайт: fmservice.ru



Константин Бажулин
Вице-президент по развитию



Светлана Сальникова
Генеральный директор



Мария Зайцева
Руководитель департамента развития



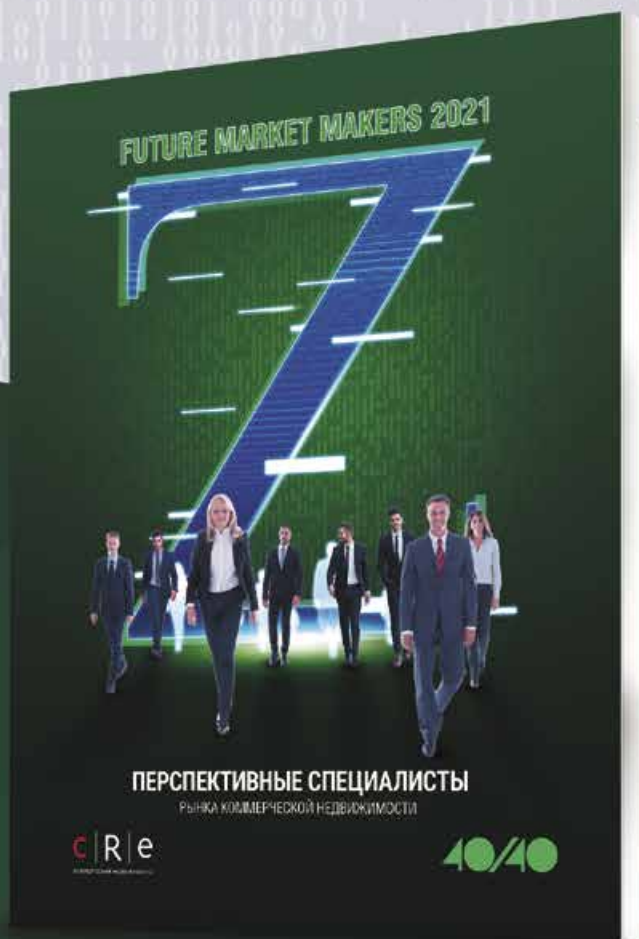
Сергей Земцовский
Руководитель коммерческого департамента



ТЦ «Парк Хаус»
Санкт-Петербург, Москва, Екатеринбург, Казань, Тольятти, Волгоград
Общая площадь 390 тыс. кв.м.



ОРЦ «РусАгроМаркет»
Новосибирск
Общая площадь 150 тыс. кв.м.



* 40/40 — проект журнала Commercial Real Estate, в который входят 40 лидеров рынка коммерческой недвижимости в возрасте до 40 лет.

**КТО БУДЕТ
ЛИДЕРАМИ РЫНКА
В 2030 ГОДУ?**

ИЩИТЕ ОТВЕТЫ В ПРОЕКТЕ 40/40

Для приобретения издания свяжитесь с нами
по телефону: +7 (499) 490-04-79

Управление коммерческой, административной и жилой недвижимостью в Москве и регионах России

Опыт управления 3 000 000 кв.м коммерческой недвижимости

Ежегодная сертификация компании по системе менеджмента качества ISO 9001-2015

Выполнение всех работ на объектах собственным штатом сотрудников

ФМ-Эстейт занимается управлением, эксплуатацией и техническим обслуживанием объектов с высоким уровнем технического оснащения.

Ваш проект может быть любым по площади. Перед Вами могут стоять отличные от других задачи. Неизменным остается одно - управляющая компания должна поддерживать безупречное качество обслуживания здания, создавая безопасные и комфортные условия для Ваших сотрудников и арендаторов, оптимизируя эксплуатационные издержки и сохраняя капитализацию объекта. Это наши задачи, с которыми мы успешно справляемся на протяжении многих лет.

Команда - это гордость нашей компании. В ней нет случайных людей. На ключевых позициях стоят профессионалы, которые участвовали в становлении рынка эксплуатации коммерческой недвижимости в России. Благодаря им с нашими Заказчиками мы смогли преодолеть ни один кризисный год, сохранив качество обслуживания объектов и приумножив проекты.

В данный момент портфолио нашей компании насчитывает более 30 объ-

ектов Москве и регионах РФ. Среди них:

Складские комплексы:

- Raven Russia (Север, Лобня, Новосибирск)
- MallTech в Крекшино
- Складской комплекс Вешки

Офисные здания:

- Покровка, 40 (ТМК)
- Flybridge
- НТЦ Сколково
- Сеть коворкингов Workki

Торговые комплексы:

- ТЦ Домодедовский
- ТРЦ Планета (Новокузнецк, Пермь)
- ТРЦ Акварель (Пушкино)
- Строительный гипермаркет Бауцентр

- Отель Mamaison All-Suites Spa Покровка

МЫ РАДЫ ПРЕДЛОЖИТЬ ВАМ:

- Коммерческое управление: внутренний девелопмент объекта, позиционирование объекта на рынке, управление арендными отношениями
- Управление инфраструктурой: формирование бюджета эксплуатационных расходов, услуги по эксплуатации и модернизации инженерных систем любой сложности, выездной сервис, организация службы клининга и охраны
- Консалтинговые услуги: технический аудит проектно-сметной документации, участие в приемке объекта в эксплуатацию, разработка концепции управления и эксплуатации здания
- Ряд дополнительных услуг: продажа, проектирование, монтаж и пуско-наладка оборудования Honeywell, разработка и внедрение автоматизированной системы управления процессом эксплуатации здания, специализированные монтажные работы любой сложности



Поляков Дмитрий
Коммерческий директор



Сергей Потресов
Директор по управлению недвижимостью



Сколково
НТЦ Сколково (ТМК),
15 100 кв.м



ТРЦ Планета (Malltech)
Новокузнецк
162 000 кв.м.



Складской комплекс Вешки
75 755 кв.м

12.04

WAREHOUSE CONFERENCE

ЕЖЕГОДНАЯ ВСТРЕЧА ПРОФЕССИОНАЛОВ РЫНКА
СКЛАДСКОЙ И ИНДУСТРИАЛЬНОЙ
НЕДВИЖИМОСТИ

РЕГИСТРАЦИЯ



Подписывайтесь на наш Telegram канал
@CRERussia

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ПАРТНЕР



ОТРАСЛЕВОЙ ПАРТНЕР



ПАРТНЕРЫ



ОРГАНИЗАТОР



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ





Торгово-развлекательный
центр «Пик»
Санкт-Петербург
30 097 м²
Начало оказания услуг: 08.2016



Бизнес-центр класса А
«Земельный»
Москва
39 200 м²
Начало оказания услуг: 11.2020



Многофункциональный
комплекс «IQ-квартал»
Москва
230 000 м²
Начало оказания услуг: 08.2016



Торгово-развлекательный
центр «ГРОЗНЫЙ МОЛЛ»
Грозный
153 000 м²
Начало оказания услуг: 09.2021



4
новых проекта
в 2021



20 проектов
от Мурманска
до Улан-Удэ



Оптово-розничный
центр «Нордмолл»
Новосибирск
170 000 м²
Начало оказания услуг: 12.2016

Услуги коммерческого управления и эксплуатации
во всех сегментах недвижимости



+7 495 258 5151 | colliers.com