

УПРАВЛЕНИЕ ЭКСПЛУАТАЦИЕЙ ДОМАМИ КЛАССА «БИЗНЕС» И «ЭЛИТ»

1. КРИТЕРИИ ЭЛИТНОСТИ ДОМОВ

- расположение дома в центральной части города неподалеку от парковой зоны и в стороне от автомагистралей, в частности на тупиковых (не транзитных) улицах.
- огороженная территория
- использование индивидуального проекта, причем не только в архитектурном решении здания, но и его внутренней планировке. Наличие двухуровневых квартир.
- оптимальное соотношение жилой (площади квартир) и нежилой («технической»: гаражи, холлы, лестничные площадки, инфраструктура) площади должно составлять «50 на 50» (в то время как в зданиях бизнес- или экономкласса оно заметно скромнее - до «20 на 80»).
- стены дома кирпичные.
- дом односекционный не более 7 этажей с одной-двумя квартирами на одной лестничной площадке. Общее число квартир не более 40. Общая площадь более 15 тыс. м кв.
- общая площадь квартир от 90 до 500 кв.м, высота потолков - не менее 3,5 м
- качественная отделка внутренних помещений
- наличие подземного отапливаемого паркинга из расчета 2 места на квартиру, желательно плюс гостевое место.
- централизованная система кондиционирования, очистки воды, воздуха.
- автономные службы обеспечения водой, электричеством, отопление и прочее.
- отсутствие мусоропровода
- отдельный лифт для прислуги
- оснащение современными видами телекоммуникаций (цифровая связь, выделенный интернет, спутниковое и кабельное телевидение)
- бесшумные лифты с эксклюзивной отделкой должны спускаться в подземный гараж, а при необходимости перемещать пассажиров на заданный этаж, не совершая остановок на других этажах
- собственная служба эксплуатации дома с повышенными требованиями к охране и уборке помещений и максимально независимая от общегородских эксплуатационных служб.
- круглосуточная охрана.
- презентабельная входная группа

2. СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ УПРАВЛЕНИЯ И СОДЕРЖАНИЯ ЖИЛОЙ НЕДВИЖИМОСТИ

Говоря об инфраструктуре элитного жилья, следует помнить несколько моментов:

- чем более развита инфраструктура, тем больше коммунальные платежи;
- чем больше дом или комплекс, тем дешевле в расчете на одного жильца обходится поддержание и эксплуатация элементов инфраструктуры.

СТАНДАРТЫ

ПОЛНЫЙ КОМПЛЕКС

**ВЫБОРОЧНЫЙ
КОМПЛЕКС**

3. СУБПОДРЯД (АУТСОРСИНГ) :

Работы не могут быть выполнены силами УК (наличие разрешительной документации)	Работы, которые при малых объемах дорогостоящи или потребность в них возникает время от времени (узкая специализация)	Работы, которые можно удешевить выносом на субподряд (непрофильные и ресурсообъемные работы)
<ul style="list-style-type: none"> • обслуживание лифтов • вооруженная охрана • вывоз мусора 	<ul style="list-style-type: none"> • озеленение • высотные работы 	<ul style="list-style-type: none"> • клининг • аудит • создание бренда • услуги связи

4. СОБСТВЕННАЯ СЛУЖБА ЭКСПЛУАТАЦИИ :

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

Наименование должности	Основные должностные обязанности штатных единиц	Численность
Управляющий	<p>обеспечение доходности финансового контура определение управленческой и технической политики направления согласование внешней деятельности управление персоналом регулирование конфликтных ситуаций ведение отчета перед собственником разработка планов и бюджетов по управлению объектов недвижимости</p>	
Руководитель службы эксплуатации	<p>организация технических осмотров объектов организация работы эксплуатационно-сервисной службы организация выполнения утвержденных планов эксплуатации обеспечение энергоснабжения объектов. обеспечение безаварийной эксплуатации объектов.</p>	1
Сервис - менеджер	<p>разработка стандарта чистоты объекта недвижимости разработка перечня чистящих и моющих средств разработка технологических инструкций по уборке управление обслуживающим персоналом; координация процесса сервисного обслуживания.</p>	1

Специалист-техник	<p>ежедневные профилактические осмотры инженерных систем водоснабжения, теплоснабжения, канализации и вентиляции; обеспечение бесперебойной работы инженерных узлов объекта и систем водоснабжения, теплоснабжения, канализации и вентиляции; проведение работ, выполняемых в порядке текущей эксплуатации (ТО и ТР); проведение ППР; контроль режимов работы инженерных систем, коммуникаций и оборудования; проведение аварийных отключений вызов аварийных служб ликвидация причин и последствий аварийной ситуации;</p>	2
Электромонтер	<p>ежедневные профилактические осмотры электротехнических коммуникаций; обеспечение бесперебойной работы электроустановки (ТП и ГРЩ) объекта и электротехнических коммуникаций; проведение работ, выполняемых в порядке текущей эксплуатации (ТО и ТР); проведение ППР; выполнение дополнительных заявок ; ликвидация аварийных ситуаций;</p>	2
Дежурный рабочий	<p>выполнение мелких ремонтов; проведение работ, выполняемых в порядке текущей эксплуатации (ТО и ТР); выполнение дополнительных заявок ; выполнение погрузо-разгрузочных работ</p>	2
Операторы уборки		N
Дворник		N

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

- Количество операторов для ежесуточной уборки помещений определяется исходя из уборочной площади деленной на производительность для одного оператора равной 300 - 400 кв.м.

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

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

3. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ.

УК	ОБЪЕКТ	АДРЕС	ПЛОЩАДЬ (кв. м.)	УСЛУГИ	ЗАСТРОЙЩИК	СТОИМОСТЬ ТО (руб. кв. м. /мес.)
ЗАО УЭР	«Три Тополя»					99
	«Венский дом»	1-й Неаполитовский пер. д. 8-10 М. Смоленская	57 кв. по 98- 267 кв. м.	2-ур. подземный гараж приточно-вытяжная. вентиляция сист. очистки воздуха центр. кондиционир. артез. водоснабж. мультидом оздоров. комплекс ресторан венское кафе к/с охрана видеодомофон СКД телефон, Интернет		100
	«Покровское Глебово»			содержание придомов территории (5 % зел.) обслужив. МОП охрана		54
		Сеченов пер. д.3				81-162
		Филипповский пер. д.8	15000	Консьерж – 4 – к/с Горничная – 2 – 7-19ч Дворник – 4– к/с Тракторист - 7-19ч Уборщик – 2/2 - к/с Эл, сант – 1/2 - к/с Плотник – 5 дн. Инженер – 5 дн. Лифтер – ½ - к/с Отд. Оплата: Вынос мусора из кв. Уборка квартир Доставка почты	"ДОН-Строй"	85
	"Алиса"				КРОСТ	36
	"Долина грез"				"Главмосстрой"	40 - 54
	"Соколиное гнездо"				"Капитал груп"	25
	"Эдельвейс"				"Спецвысотстрой"	33
	"Алые паруса"				"ДОН-Строй"	54

	"Северная звезда"			"ДОН-Строй"	27
	"Эльсинор"			"ДОН-Строй"	54
	"Воробьевы горы"			"ДОН-Строй"	54
	"Бородино"			"ДОН-Строй"	27
	"Тимирязевский"			"Капитал групп"	35
	"Поселок художников"			"Капитал групп"	35
	"Корона"			Mirax group	48
	"Золотые ключи-2"			Mirax group	48
	"Камелот"			"Авгур эстейт"	27
		Пожарский пер. д.11			75
		Нащукинский пер. д.16			62
		1-й Смоленский пер. д. 17			68

4. ООО «» И СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ УПРАВЛЕНИЯ И СОДЕРЖАНИЯ ЖИЛИЩНОГО ФОНДА.

Уровень, престижность и комфорт проживания в жилом доме напрямую зависит от качества обслуживания. На данном этапе развития государства уже никого не устраивает уровень обслуживания, который имел место в советское и перестроечное время.

Однако некоторые недобросовестные компании пытаются завлечь собственников недвижимости низкими тарифами обслуживания. Любой мало-мальский специалист в сфере ЖКХ сразу определит в этих тарифах заведомо невыполнимые или выполнимые с грубым нарушением периодичности и качества услуги, причем персоналом изначально нелегальным и неквалифицированным, тем самым подвергая домовладельцев риску и последующим расходам.

Затраты на содержание и ремонт жилищного фонда зависят от социально-экономических условий и предпосылок для устойчивого поддержания стандартов качества услуг управления и содержания, т.е. от перечня, состава, периодичности, качества и временных затрат.

В результате мониторинга рынка данных услуг и глубокого анализа основных работ по текущему ремонту и техническому обслуживанию, а так же учитывая все аспекты, составляющие полноценное и всеобъемлющее управление и обслуживание жилого фонда, наша Компания пришла к наиболее сбалансированным и продуманным ставкам, учитывающим как насыщенность и сложность инженерной инфраструктуры дома, надежность работы конструкций и инженерных сетей, так и штатное расписание служб эксплуатации, которое прежде всего зависит от площади обслуживаемого объекта недвижимости, наличия дополнительных услуг, уровня подготовленности персонала всех направлений, полноты, качества и периодичности выполнения всего комплекса работ. А за счет сравнительно большого количества обслуживаемых объектов мы держим ставки на уровне общедоступных.

ООО «» предлагает к Вашему рассмотрению несколько вариантов стандартов качества услуг управления и содержания жилищного фонда:

Первый вариант (эконом):

Выполняются работы, обеспечивающие безопасность проживания в жилом доме. Эти работы должны выполняться в обязательном порядке. Данный стандарт определяет минимальные требования к качеству текущего ремонта и технического обслуживания жилья, обеспечивающие безаварийную эксплуатацию и выполнение только тех работ, которые связаны с надежностью и безотказностью работы конструкций и инженерного оборудования.

Второй вариант (стандарт):

Выполняются работы, связанные с нормальным жизнеобеспечением дома, содержание и ремонт конструктивных элементов и инженерных систем, без которых невозможно полноценное проживание в доме. Работы связаны с надежным функционированием инженерных систем и безаварийной эксплуатацией дома. Эти работы определяют 75 % от нормативных требований к качеству текущего ремонта и технического обслуживания жилищного фонда. При этом невыполнение отдельных работ не связано с безопасностью и жизнеобеспечением проживания людей. Они выполняются по мере достижения необходимого уровня финансирования в надежде, что ожидаемый экономический рост создаст предпосылки для перехода к более комфортным условиям проживания.

Третий вариант (бизнес):



Помимо обеспечения безопасности проживания в жилом доме выполняются работы по текущему ремонту и техническому обслуживанию согласно нормативным требованиям в соответствии с действующими нормативными документами, по которым выполняется 100 % объем, качество и необходимая периодичность.

Определяет не только выполнение всех работ по текущему ремонту и техническому обслуживанию, но и дополнительные работы, необходимые для повышения комфорта проживания.

Четвертый вариант (элит):

Определяет не только выполнение всех работ по текущему ремонту и техническому обслуживанию, включенные в третий вариант, но и дополнительные сервисные услуги, необходимые для повышения комфорта проживания, а так же накладывает определенные дополнительные требования к квалификации, образованию и поведению обслуживающего персонала.

В условиях ограниченности финансовых ресурсов и платежеспособного уровня населения не может быть реализован в домах государственной и муниципальной собственности.

Все различия не должны затрагивать те виды работ, которые связаны с нарушением безопасности проживания и систем жизнеобеспечения дома, а касаются в основном работ, создающих различные условия и уровень комфортности. Невыполнение работ, связанных с комфортностью проживания, увеличением нормативных сроков межремонтного периода, возможно до уровня, определенного первым вариантом.

собственник должен определить обязательный перечень, состав и периодичность выполняемых работ в соответствии с принятой классификацией стандартов, которые отражаются в договоре с управляющей компанией.