

УМНАЯ ЭКОНОМИЯ: КАК СОКРАТИТЬ РАСХОДЫ И ПОВЫСИТЬ КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБЪЕКТА В НОВОСТРОЙКАХ





Анна Захарова

Руководитель проекта
«Управление в деталях»:
сервисный консалтинг и обучение



На примере борща



При чём тут борщ?





Как УК определяет тариф для объекта?

Базовый набор (необходимость)

1. Техническое обслуживание
2. Клининг
3. Управление (координация)



Дополнительные опции

1. Охрана
 2. Консьержи
 3. Беллмены
 4. «Умный» дом
 5. «Умная» парковка, валлет-паркинг
 6. Общественные пространства (в составе тарифа)
- И др.



Как УК определяет тариф для объекта?

Шаг 1

Считает все расходы
на 1 год
(но чаще на 3-5 лет)

Шаг 2

Делит на
тарифицируемую
площадь объекта

Шаг 3

Делит на количество
месяцев в расчетном
периоде



Как посчитать расходы?



Девелопер + УК

(!) Разработать и согласовать сервисную концепцию проекта (!)

Определить

- Класс комфортности объекта
- Площади зданий и благоустройства в проекте
- Состав услуг (основных и дополнительных)
- Объем услуг (периодичность, график, наполнение)
- Все общественные пространства, входящие в состав общего имущества

Утвердить

- Штатное расписание сервисных служб
- Маршруты перемещения персонала и клиентов
- И т.д.



Как посчитать расходы?



УК

Определить состав и перечень оборудования и площади для обслуживания

Составить сервис-планы и технические задания

Провести тендеры для подрядчиков

Выбрать победителей



Как посчитать расходы?



Девелопер + УК

Оценить все управленческие затраты, в том числе на поддержку IT-инфраструктуры

Определить метод распределения всех управленческих и накладных расходов

Определить норму рентабельности



Как посчитать расходы?



Девелопер + УК

Определить все «фишки» клиентского и инфраструктурного сервиса и оценить их стоимость



Как посчитать расходы?



Девелопер + УК

**Определить состав и стоимость
оборудования для дополнительного
оснащения объекта**

**Установить срок амортизации и
стоимость обслуживания и ремонта**



Что влияет на стоимость обслуживания?

Архитектурные и проектные решения

(фасад, площади МОП, благоустройство и др.)



Что влияет на стоимость обслуживания?

Инженерная насыщенность

(чем больше систем и «экзотики», тем дороже обслуживание)



Что влияет на стоимость обслуживания?

Продуктовая насыщенность

(элементы инфраструктуры, общественные пространства, дизайн лобби, «умный» дом и др.)



Что влияет на стоимость обслуживания?

Сервисная концепция

(какие услуги и как будут оказываться сервисной компанией)



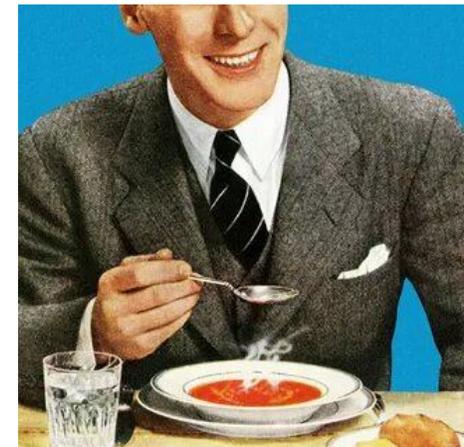
Что влияет на стоимость обслуживания?

ПЛОЩАДЬ ОБЪЕКТА
(чем больше, тем дешевле)



Что влияет на стоимость обслуживания?

Квалификация и ФОТ персонала
(чем лучше, тем дороже)



Выводы и рекомендации

1. Формировать ТЗ на проектирование с участием сервисного консультанта
2. Проводить сервисный аудит проектных и продуктовых решений девелопера
3. Изучать опыт эксплуатации (в долгосрочном периоде от 3-5 лет) других схожих проектов и решений
4. Разрабатывать сервисные концепции и финансовую модель обслуживания (минимум за 1,5-2 года до ввода объекта)
5. Сократить использование модных сиюминутных решений

Привлекать профессионалов из сервисных компаний



! Не менять рецепт проект 28 раз в течение года !



Компоненты у всех почти одинаковые



Но борщ всегда разный



Приятного аппетита!

Благодарю за внимание!

