

Jak wybrać zarządcę oraz firmy obsługujące nieruchomość komercyjną?

DOBÓR ODPOWIEDNIO ZE SOBĄ WSPÓŁPRACUJĄCYCH SERWISÓW I ZARZĄDZAJĄCEGO NIMI ADMINISTRATORA BUDYNKU POZWALA NA OPTYMALNE I PROFESJONALNE FUNKCJONOWANIE NIERUCHOMOŚCI, TAK ABY WSZYSCY JEJ UŻYTKOWNICY – NAJEMCY, WŁAŚCICIEL, ODWIEDZAJĄCY GOŚCIE BYLI USATYSFAKCYJONOWANI I MOGLI OSIĄGNAĆ MAKSYMALNE KORZYŚCI, CZY TO W POSTACI PRZYCHODÓW Z NAJMU, JAK TO JEST W PRZYPADKU WŁAŚCICIELA, CZY TEŻ UŻYTKOWANIA BIURA NA POTRZEBY FIRM WYNAJMUJĄCYCH POWIERZCHNIĘ.



Magdalena Oksańska

Head of Property Management
Compliance, Knight Frank

Ma 18 lat doświadczenia w branży nieruchomości. Specjalizuje się w zarządzaniu nieruchomościami oraz aspektach związanych z obsługą compliance. W firmie Knight Frank pracuje od 13 lat, gdzie zaczynała pracę na stanowisku zarządcy nieruchomości, następnie jako Key Account Manager odpowiadała za portfolio takich klientów jak: AIB/Peaksidę Polonia Management, Azora, Deko Immobilien czy MOSAIC Property. Na stanowisku Head of Property Management nadzorowała i koordynowała pracę prawie 60 osobowego zespołu w Warszawie i miastach regionalnych Polski.



Zarządca nieruchomości – ten czy inny?

Z reguły pierwszym serwisem wybieranym przez właściciela – czy to dewelopera, czy też fundusz inwestycyjnych – i bez znaczenia, czy do budynku całkiem nowego, czy do już funkcjonującego, jest firma zarządzająca i osoba dedykowana do danego obiektu. To z nim bezpośrednio kontaktuje się właściciel i zależy mu, żeby była to jak najbardziej profesjonalna firma oraz osoba doświadczona, z którą będzie miał bardzo dobry kontakt. Przeważnie wybór następuje w wyniku ogłoszonego postępowania przetargowego, do udziału w którym zaproszone są wybrane firmy. Nie zawsze jednak wybór jest jednoznaczny, ponieważ coraz częściej – głównie w przypadku deweloperów i nowych obiektów – wybór jest z góry określony i pada na agencję, która „przyprowadziła” głównego najemcę lub jednego z większych. Zdarza się i tak, że deweloper ma swoją spółkę dedykowaną do zarządzania nieruchomością i automatycznie przekazuje obiekt wewnętrznej organizacji.

Kryteria wyboru zarządcy w przetargu oczywiście są znane jedynie wybierającemu, ale nie zawsze najważniejsza jest cena, która nierzadko bywa w ofercie znacznie zaniżona. Koszt zarządzania budynkiem biurowym (zgodnie z raportem *Koszty i opłaty eksploatacyjne w budynkach biurowych* stworzonym przez Knight Frank) stanowi zaledwie 6,09% kosztów



FIRMY OBSŁUGUJĄCE NIERUCHOMOŚĆ, TAKIE JAK TECHNICZNA, SPRZĄTAJĄCA CZY ŚWIADCZĄCA USŁUGI OCHRONY, NAJCZĘŚCIEJ WYBIERANE SĄ JUŻ PRZY UDZIALE ZARZĄDCY. TO ON ORGANIZUJE PRZETARG – ZBIERA OFERTY I PO WNIKLIWEJ ANALIZIE REKOMENDUJE WŁAŚCICIELOWI DANEGO OPERATORA.

utrzymania powierzchni wspólnych. Wydaje się zatem, że cena nie powinna decydować o wyborze zarządcy, tym bardziej że odpowiedzialność za funkcjonujący obiekt powinna spoczywać w rękach profesjonalnej firmy i doświadczonej osoby.

Wybór innych firm serwisowych

Firmy obsługujące nieruchomość, takie jak techniczna, sprzątająca czy świadcząca usługi ochrony, najczęściej wybierane są już przy udziale zarządcy. To on organizuje przetarg – zbiera oferty i po wnikliwej analizie rekomenduje właścicielowi danego operatora. To właściciel jednak ostatecznie dokonuje wyboru. Niektóre międzynarodowe fundusze organizują przetargi na swoich specjalnie do tego stworzonych platformach wirtualnych, na które wgrywane są wymagane dokumenty.

Czy cena zawsze decyduje o wyborze serwisu budynkowego?

Cena oczywiście ma znaczenie, ale nie zawsze jest decydującym kryterium. Istotne jest, aby odpowiednio i optymalnie dobrać operatora do danej nieruchomości. Zależy to zarówno od specyfiki obiektu, jak i doświadczenia oraz możliwości firmy. Jeśli chodzi o koszt obsługi technicznej, to według danych z 2019 r. stanowi on 13,08% kosztów utrzymania powierzchni wspólnej biurowca. Odpowiedniego operatora dobiera się także na podstawie doświadczenia w obsłudze obiektów o podobnym zaawansowaniu technologicznym. Niektóre firmy mają w tym zakresie większe doświadczenie, obsługując najnowocześniejsze budynki na rynku. W przypadku tych mniej zaawansowanych można skorzystać z mniejszej, mniej doświadczonej firmy, tym samym licząc na niższy koszt obsługi.

Podobne zasady powinny przyświecać wyborowi firmy sprzątającej. Na rynku mamy zarówno duże, globalne firmy, jak



i te obsługujące tylko rynek polski oraz mniejsze, lokalne. W zależności od tego, jaką nieruchomością ma obsługiwać, wybór powinien paść na tę najbardziej dopasowaną pod względem personelu, posiadanego sprzętu bądź współpracy z firmami podwykonawczymi, np. odśnieżającymi. W przypadku mniejszego budynku z niewielkim terenem zewnętrznym warto skontaktować się z małą lokalną firmą, bo ta może

być najbardziej konkurencyjna cenowo, natomiast duży teren zewnętrzny wymaga specjalistycznego sprzętu lub też zawartych umów z firmami specjalizującymi się w sprzątaniu i odśnieżaniu dużych terenów przy użyciu odpowiedniego sprzętu. Koszt sprzątania biurowca – zgodnie z raportem Knight Frank – to 6,73% wszystkich kosztów utrzymania nieruchomości wspólnej.

KOMENTARZ EKSPERTA

Daniel Romanowski

Facility Management, Business Development Manager,
Grupa Kapitałowa CLAR SYSTEM



Jako partner biznesowy często wspierający pracę zarządców, możemy zaobserwować różne podejścia do podwykonawców – w zależności od tego czy pracujemy bezpośrednio z pracownikami właścicieli budynków czy też z przedstawicielami firmy zarządzającej. Niemniej jednak prawidłowa opieka nad budynkiem oraz zapewnienie w nim właściwych warunków dla użytkowników, to zawsze nadrzędny cel zarówno firm serwisowych jak i zarządcy.

Zgodnie z opinią Pani Magdaleny Oksańskiej, kluczem jest tu oczywiście odpowiednia współpraca pomiędzy poszczególnymi serwisami (zazwyczaj serwisem technicznym, utrzymaniem czystości oraz ochroną). Niemniej ważna jest też właściwa komunikacja i pełne zrozumienie się zarządcy i pracowników poszczególnych firm serwisowych. Z tego względu zlecenie kilku serwisów jednej firmie ma wiele zalet. Nie bez znaczenia jest oczywiście doświadczenie firm w obsłudze danego rodzaju budynków, czy też instalacji i rozwiązań specyficznych dla konkretnej branży.

Natomiast mówiąc o doświadczeniu firmy serwisowej, mamy na myśli fachowość nie tylko organizacji, ale przede wszystkim jej pracowników. To przecież ludzie komunikują się między sobą na poziomie operacyjnym i organizują pracę w najdrobniejszych szczegółach.

Oczywiście nie należy w tym miejscu umniejszać wsparcia, które jako firma zapewniamy naszym pracownikom i klientom, ale dążymy do sytuacji gdy szeregowi pracownicy, koordynatorzy czy kierownicy poszczególnych serwisów idealnie wypełniają swoje obowiązki. Finalnie na barkach danej firmy spoczywa odpowiedzialność za realizację kontraktu. Dlatego nawet najbardziej doświadczeni pracownicy powinni mieć zapewnione pełne wsparcie, zależy nam na tym aby czuli się współgospodarzami budynku. Cenna jest dla nas właściwa postawa naszych ludzi nie tylko przy realizacji standardowych zadań, ale przede wszystkim w sytuacjach awaryjnych. Jesteśmy przekonani, że w ciągu ostatniego, niezwykle wymagającego roku byliśmy rzetelnym partnerem w biznesie i mocnym wsparciem dla zarządców nieruchomości.



OPTIMALIZACJA KOSZTÓW TO POPULARNE OKREŚLENIE, KTÓRE BARDZO CZĘSTO IDENTYFIKOWANE JEST JAKO WPROWADZENIE OSZCZĘDNOŚCI, ICH OBNIŻENIE. TAK NIE JEST. OPTIMALIZACJA POLEGA NA TAKIM DOBORZE SERWISÓW I ZARZĄDZANIU KOSZTAMI, ABY BYŁY ONE NAJWŁAŚCIWIEJ DOBRANE [OPTYMALNIE], CO NIE ZAWSZE ZNACZY: „NAJTAŃSZE”.

Ochrona to kolejny niezbędny serwis w obiekcie, który należy odpowiednio dobrać do danego budynku. Tutaj znaczenie mają przede wszystkim najemcy. To oni mogą mieć specjalne wymagania dotyczące licencji, posiadania broni itp. Od tego zależeć będzie koszt ochrony oraz wybór odpowiedniej firmy. Ochrona w budynku biurowym stanowi 15,08% wszystkich kosztów wspólnych i w zależności od potrzeb może się zmieniać. Ochrona to koszt zatrudnienia ludzi, zależny jest zatem od przepisów dotyczących minimalnego wynagrodzenia i stawek godzinowych, które w ostatnich latach rosną z każdym rokiem.

Optimalizacja kosztów eksploatacyjnych

Optimalizacja kosztów to popularne określenie, które bardzo często identyfikowane jest jako wprowadzenie oszczędności, ich obniżenie. Tak nie jest. Optimalizacja polega na takim doborze serwisów i zarządzaniu kosztami, aby były one najwłaściwiej dobrane (optymalnie), co nie zawsze znaczy: „najtańsze”. W przypadku jednej nieruchomości (nawet podobnej do innych pod względem wielkości) dużo droższa będzie obsługa techniczna obiektu, ponieważ budynek jest bardzo zaawansowany

KOMENTARZ EKSPERTA**Marta Wróbel**

Marketing Manager NAI Estate Fellows



Aby inwestycja w daną nieruchomość przyniosła oczekiwane zyski, konieczna jest nie tylko jej bieżąca obsługa i kontrola stanu technicznego, ale też nieustanne podnoszenie wartości obiektu i wprowadzenie przemyślanej strategii działania. Doświadczeni specjaliści wykorzystują w tym celu różne systemy zarządzania nieruchomościami. Strategia działania zarządcy nieruchomości musi być dostosowana do specyfiki danego obiektu oraz charakteru inwestycji.

W przypadku nieruchomości komercyjnych, takich jak np. centra handlowe, istotne znaczenie ma wizerunek, który wpływa na liczbę klientów odwiedzających dany obiekt. Przemyślana strategia marketingowa sprawi, że będzie się on cieszył renomą na lokalnym rynku, a jego wartość będzie utrzymywała się na wysokim poziomie. Z kolei w przypadku kamienic i innych nieruchomości mieszkaniowych ważna jest budowa trwałych relacji z najemcami. Wszystkie inwestycje długoterminowe wymagają stabilizacji zysków, co wiąże się nie tylko z kompleksową obsługą najemców, ale też z koniecznością utrzymania budynku w dobrym stanie. Bardziej zdecydowane działania, jeśli chodzi o koszty, podejmuje się natomiast w przypadku inwestycji krótkoterminowych.

Przed wszystkim, niezależnie od wielkości czy przeznaczenia budynku, niezbędne jest utrzymanie go w dobrej kondycji. Chodzi tu zarówno o jego stan fizyczny, jak i prawny. Zarządca musi zatem dbać o przeglądy techniczne i remonty, a także o utrzymanie porządku na posesji. Renomowane firmy posiadają rozbudowaną sieć kontaktów, a także dysponują zaawansowanymi systemami informatycznymi przeznaczonymi do zarządzania nieruchomościami. Systemy te umożliwiają kompleksowe raportowanie, ułatwiają kontakty z najemcami i znacząco zwiększają efektywność procesu zarządzania nieruchomością.

technologicznie i wymaga obsługi wyspecjalizowanej globalnej firmy, ale być może wybór firmy sprzątającej może paść na lokalną – mniejszą i tańszą firmę, a ochrona może być standardowa (bez dodatkowych wymagań i wyższej ceny). Inny budynek natomiast może nie być tak wymagający, jeśli chodzi o firmę techniczną, ale np. ma duży teren zewnętrzny i koszty sprzątnięcia będą wyższe, a przy wyborze ochrony udział ma najemca i wymaga dodatkowych usług, za które należy się dodatkowe wynagrodzenie (licencje, agenci z bronią itp.). Podobne budynki mogą mieć zatem koszt wspólny trzech

stałych serwisów podobny, ale będzie się on rozkładał zupełnie inaczej pomiędzy poszczególnych operatorów.

Podwykonawcy zarządcy

Jedną z form organizacji serwisów w obiekcie jest wybranie zarządcy, który zleca wszystkie inne prace i obsługę innym firmom jako swoim podwykonawcom. Jest to rzadko spotykany sposób organizacji, aczkolwiek niektórzy właściciele korzystają z tej możliwości. W tej sytuacji zarządca jest w pełni odpowiedzialny za podległe sobie serwisy. Nie znaczy to jednak, że jego ubezpieczenie pokrywa

ewentualne szkody wynikające z wykonywanych usług, których sam nie świadczy. Każda firma odpowiada sama za swoje czynności w zakresie własnego ubezpieczenia. Umowa za obsługę nieruchomości z zarządcą nie oznacza, że ma on wolną rękę w wyborze podwykonawców. Tak jest jedynie w nielicznych przypadkach. Najczęściej ciągle to właściciel obiektu decyduje o wyborze operatorów, korzystając z rekomendacji firmy zarządzającej – lub nie.

Współpraca serwisów

Kluczem do właściwego funkcjonowania nieruchomości jest współpraca pomiędzy serwisami. Zarządca stanowi tutaj nadzór i głos decydujący, natomiast niezwykle istotne jest także to, aby ochrona, sprzątnięcie i obsługa techniczna stanowiły zgrany zespół. Bardzo często kierownik techniczny jest wsparciem dla osoby zarządzającej, która nierzadko nie ma wiedzy technicznej i wspiera ją nie tylko w codziennej obsłudze obiektu, ale również w tworzeniu budżetów technicznych na kolejne lata.

Ponadto bez względu na firmę wykonującą daną usługę najważniejsi są ludzie, którzy muszą się ze sobą komunikować, współpracować oraz wspólnie dbać o dobro powierzonej nieruchomości i komfort użytkownika jej przez najemców.

Niektóre firmy zarządzające współpracują z wybranymi firmami świadczącymi usługi w nieruchomościach. Czasem jest to jedna lub dwie spośród wielu dostępnych na rynku specjalizujących się w danej dziedzinie. Wydaje się jednak, że niezwykle istotna jest znajomość szerokiego rynku poszczególnych serwisów. Dzięki temu można wybrać do przetargu najbardziej dopasowanych do danej nieruchomości operatorów, aby znać zakres oferowanych cen i móc je analizować oraz wreszcie by w sytuacji awaryjnej móc szybko skorzystać z usług innej firmy.

Dane dotyczące kosztów serwisów pochodzą z raportu *Koszty i opłaty eksploatacyjne w budynkach biurowych*.