

ДОМ обслуживание жилья

Недвижимость переходит в сеть

Продажи через Интернет растут

on-line

Идея продавать недвижимость через Интернет возникла в России около десяти лет назад. Сегодня Всемирная сеть является вполне реальной информационной площадкой, где можно оперативно подобрать практически любой объект недвижимости.

Интерес к предложениям недвижимости в Сети растет стремительно. По словам генерального директора портала «Большой сервер недвижимости» Валентины Нагивой, к началу 2009 года ежемесячная интернет-аудитория специализированных сайтов и порталов составила 28% всего населения страны. Большая часть пользователей — 44% — является жителями мегаполисов, 48% приходится на региональные города, а 8% посетителей серверов по недвижимости составляют жители небольших сел и деревень.

Увеличение пользовательской аудитории способствует появлению новых сайтов и интернет-порталов с глобальными базами данных по объектам недвижимости. Эксперты отмечают, что подобные системы не только оперативно освещают события на рынке, но и являются хорошей рекламной площадкой. Как правило, у них большая посещаемость, что весьма привлекательно для рекламодателей. «Рунет дает очень прогрессивные показатели, — утверждает Валентина Нагива. — Несмотря на снижение темпов экономического роста, в 2008 году вложение в интернет-индустрию достигло \$600 млн, а в 2009 году, по прогнозам экспертов, эта цифра вырастет до \$750 млн».

Внутренний ресурс

В основе любого сайта или портала по недвижимости лежат базы данных и тематические публикации. По словам менеджера по рекламе медиагруппы «Квадрат.ру» Елены Колгановой, для того чтобы сформировать широкий спектр вариантов по всем категориям, используются несколько источников. «Первое — это взаимодействие с крупнейшими агентствами недвижимости, базы данных которых имеют обширные записи, — объясняет Елена Колганова. — Для работы с ними мы используем специальную программу, которая призвана с определенной периодичностью копировать всю поступающую информацию и автоматически высылать ее нам для размещения. Этот путь полностью исключает человеческий фактор в том смысле, что кто-то что-то может забыть прислать, не то скопировать и прочее. При работе с агентствами, имеющими более скромные ресурсы — пятьдесят записей — используется размещение напрямую. То есть компания получает свой логин и пароль, и самостоятельно управляет информацией, размещенной на портале».

Вопрос с информационными и аналитическими материалами, которые предоставляют пользователям возможность находиться в курсе всех последних событий и лучше ориентироваться на рынке недвижимости, решается за счет сотрудничества с печатными изданиями. Некоторые интернет-ресурсы предпочитают лично общаться с профессионалами рынка недвижимости и на основе такого общения формируют аналитические статьи.

В последнее время большинство игроков веб-рынка стали также вводить инновационные сервисы. Например, поисковые системы, которые выдают результаты поиска в виде таблиц, графиков и интерактивных карт. На нашем портале используется несколько вариантов поиска, — рассказывает менеджер проекта информационного портала о загородной недвижимости www.roselkispb.ru Юлия Иванова. — Во-первых, поиск может вестись непосредственно по названию коттеджного поселка. Во-вторых — по ключевым параметрам, которые являются неотъемлемой частью при выборе определенного объекта недвижимости — расстояние от КАД, стоимость объекта, направление. И третье — это интерактивная карта Ленинградской области. Лядя на эту карту, можно оценить месторасположение объекта недвижимости, близость кот-

теджного поселка к водоемам, инфраструктуру района».

Сайты разные нужны

По мнению экспертов, сайты, специализирующиеся на определенных сегментах — городской, загородной, коммерческой недвижимости, являются более действенными. «Преимущества узкой специализации совершенно очевидны, — объясняет госпожа Иванова. — Узкая специализация дает возможность нам более широко и своевременно осветить весь сегмент выбранного рынка. Отсюда качество и актуальность информации, представленной на максимально высоком уровне, которая обновляется практически ежедневно. Попадая на портал, пользователь не теряется в массе информации, а работает с данными активно и целенаправленно». Однако у узкотематических проектов есть существенный минус — невысокая посещаемость, что лишает их привлекательности в глазах рекламодателей.

Глобальные проекты, претендующие на наибольший охват рынка, как правило, дают исчерпывающую информацию о рынке недвижимости, фирмах, законах, сделках, являются хорошей рекламной площадкой, но не всегда обладают качественными базами предложений объектов. Исключение составляют интернет-базы, ориентированные на профессиональных пользователей. В числе лидеров эксперты выделяют такие риелторские ресурсы, как «Большой сервер недвижимости» (bzn.ru), сайт «Юрская линия недвижимости» (reline.ru), проект «Единая мультиистинговая система» (emls.ru) и др. «Обновление профессиональных баз данных происходит в онлайн-режиме, — объясняет генеральный директор компании «Лептон-недвижимость» Максим Чернов. — К примеру, наша компания принимает информацию о новых объектах каждый час. Кроме того, профессиональные базы данных объединяют объекты недвижимости различных риелторских фирм в одну информационную базу данных. Неоспоримым плюсом является то, что в эту базу попадают только объекты, находящиеся на эксклюзивном договоре, а поскольку идентификация объекта происходит по лицевому счету, то база исключает возможные повторы».

Отдельных слов заслуживают корпоративные сайты. Все крупные компании имеют собственную веб-страницу, которая, помимо представительских целей, является весьма действенным инструментом продаж. По данным аналитических исследований, российские риелторские и строительные фирмы получают от 3 до 10% всех клиентов через веб-представительства своих компаний. «Наличие корпоративного сайта может очень существенно повысить продажи компании, — утверждает Валентина Нагива. — Человек может видеть рекламу компании по телевизору, на рекламных баннерах в городе, но, как правило, звонок в строительную или риелторскую компанию поступает после того, как клиент зашел на веб-ресурс и получил там всю необходимую информацию. Реклама компании в Интернете работает всегда, и не воспользоваться этим просто глупо».

Особое внимание компании уделяют наполняемости своих порталов. Как правило, вводят такие сервисы, как оценка квартир в онлайн-режиме, пользователям предоставляется возможность оставить заявку на продажу, покупку или аренду того или иного объекта недвижимости. Можно также узнать прогноз рынка недвижимости и ознакомиться с аналитическими материалами. «Единая база на портале — это информация обо всех объектах девелоперской сети, которые на данный момент продает федеральная сеть „РОДЭКС Групп“, — объясняет руководитель департамента развития ЗАО «РОДЭКС Северо-Запад» Марина Карпихина. — Там есть подробное описание местоположения, фасадов, планировок, а также фотографии объектов. Кроме того, на нашем сайте мы обязательно размещаем цены, спецпредложения и различные новости от всех федеральных компаний в регионе. Таким образом, портал помогает найти нужный объект без дополнительных усилий».

ТАТЬЯНА ШУВИНА

ЖКХ готовится к переменам

На рынок обслуживания жилого фонда финансовый кризис принес полный штиль

эксплуатация

Кризис приостановил приход на рынок обслуживания жилья новых игроков. Действующие участники рынка ждут погашения задолженности со стороны государства и населения. С начала этого года задолженность населения перед эксплуатационными компаниями выросла на 10%. Эксперты объясняют это тем, что квартплату сейчас платят в последнюю очередь. Если человек потерял доход, а у него есть и другие обязательства, то в первую очередь он платит по ним, а коммунальные расходы оставляет на потом.

Новых заметных компаний на рынке обслуживания жилого фонда не появилось. Действующие игроки сектора говорят о высоких рисках вхождения в этот бизнес сейчас. Снижение платежеспособности населения, задержки в перечислении бюджетных средств для компенсации платежей льготников и даже сезонный фактор прибавили проблем управляющим компаниям в сфере ЖКХ. «Счета, выставаемые монополистами за зимний период, традиционно выше средних в году, а средств собирается меньше, чем расходуется тепла и электроэнергии. Поэтому в конце зимнего сезона традиционно возникает сложное для эксплуатационных компаний время разрыва по ступеней с необходимыми платежами, — поясняет Олег Вихток, директор по развитию компании ОАО «Сити-Сервис». — В 2006 и 2007 годах мы много инвестировали в систему энергосбережения, поэтому сезонный дисбаланс в этом году у нас меньше. Мы финансово устойчивее не потеряем, но есть компании, которые энергоресурсами не занимались — у них сейчас проблемы, которые они будут разгребать в лучшем случае до следующей осени».

Жить в долг

Рост задолженности населения отмечают не только сами обслуживающие организации, но и коллекторские агентства, занимающиеся возвратом долгов. «Задолженность населения перед эксплуатационными компаниями выросла многократно, особенно быстро она начала расти с этого года, — комментирует Кирилл Редinov, генеральный директор ООО «Петербургское коллекторское агентство». — Квартплату сейчас платят в последнюю очередь. Если человек потерял доход, а у него есть и другие обязательства, то в первую очередь он платит по ним, а коммунальные расходы оставляет на потом». Пресс-служба жилищного комитета Санкт-Петербурга подтверждает факт роста за-



Новых заметных компаний на рынке обслуживания жилого фонда не появилось. Действующие игроки сектора говорят о высоких рисках вхождения в этот бизнес сейчас

долженности населения.

«С начала 2009 года примерно на 10 процентов снизилась собираемость платежей населения. В связи со снижением собираемости, пропорционально выросла задолженность населения, — уточнили в пресс-службе. По официальным данным жилищного комитета, уровень сбора денежных средств от населения за январь и февраль составил 81,7%, что ниже среднегодового уровня платежей населения за 2008 год, который составил 98,2%.

Тем не менее доля предприятий ЖКХ, пользующихся услугами коллекторов, по-прежнему невысока. У большинства нет достаточной мотивации серьезно заниматься управлением дебиторской задолженности. «Жилком-сервисы хоть и стали самостоятельными организациями, но их корни уходят в бюрократическое прошлое. Очень сложно с ними наладить сотрудничество из-за длительных согласований. Они бы могли и рады работать, но не все могут преодолеть бюрократические преграды. С теми, кто смог их преодолеть, мы сотрудничаем», — добавляет Кирилл Редinov.

Государственное устройство

Бюджетные средства переводятся предприятиям ЖКХ традиционно медленно. «Защиту населения из сферы ЖКХ нужно перевести в социальную сферу, — уверен Евгений Пургин, председатель совета Ассоциации управляющих и эксплуатационных организаций в жилищной сфере Санкт-Петербурга. — Надо направить пособия напрямую социально незащищенным гражданам, чтобы они получали средства,

но при этом и платили полную стоимость квартплату».

Участники рынка сетуют на неэффективную систему управления в сфере ЖКХ. Сейчас частные обслуживающие фирмы вынуждены конкурировать с компаниями, получающими государственные деньги. Управляющие жалуются, что невозможно убедить жильцов за свой счет провести дорогой ремонт, если соседний дом в результате общения с различными инстанциями получил необходимые средства. Поэтому конкуренция сложна и не приводит к обновлению жилого фонда, заставляя собственников ждать государственной помощи.

Именно сейчас у государства существует уникальная возможность вывести сферу ЖКХ на конкурентный рынок, — продолжает Евгений Пургин. — Население готово к шоку и неприятностям. Поэтому государству нужно категорично уйти из этой сферы, чтобы у собственников квартир исчезло ощущение халявы. Предприниматели, которые могут организовать обслуживание жилого фонда, найдутся, а конкуренция сама все расставит на места. Продавать для этого жилкомсервисы в частные руки необязательно. Нужно просто прекратить финансирование предприятий ЖКХ за счет бюджета. Население будет более охотно нести расходы по содержанию своего дома, поскольку будет некуда деваться. Люди быстрее ощутят свой статус хозяев. Кроме того, государство не сможет решать свои проблемы за счет задерживания платежей предприятиям ЖКХ, поскольку задержка выплат льготникам может грозить неприятными социальными последствиями».

С августа 2009 года городом планируется увеличение размера платы за содержание и ремонт жилья в среднем на 15%. Тарифы на коммунальные услуги, т. е. на воду, тепло, газ и электричество, традиционно увеличиваются с января. В этом году они увеличились в среднем на 23%. Ежегодно тарифы на коммунальные услуги повышаются с 1 января, а на жилищные услуги с 1 августа, т. е. в целом один раз в год.

Продажа ЖЭКов

На 13 мая назначен конкурс по продаже 80% долей в шести жилкомсервисах. На торги будут выставлены три лота по два жилкомсервиса. Начальные цены лотов — 12, 16 и 27 млн рублей. Изначально конкурс должен был состояться 24 декабря 2008 года, но был перенесен на весну. Такой шаг удивил потенциальных участников торгов. «Мы сожалеем, что перенесли продажу жилкомсервисов, — комментирует Олег Вихток. — Мы могли бы не допустить такого ухудшения их финансового положения за это время. У них сильно выросла кредиторская задолженность. Нам все равно будет интересно участвовать в торгах, но деньги, которые мы дадим, будут меньше тех, что мы готовы были предложить в декабре. Сегодня эти компании стоят дешевле». «Если государство хочет создать конкуренцию в сфере ЖКХ, то выставляемые на торги на право обслуживания жилья лоты должны быть по 50–100 домов, а не по 600, как предлагается сейчас, — уверен Сергей Тихонов, генеральный директор ООО «РЭС ТСВ». — Мы обязательно будем участвовать в торгах, несмотря на растущую кредиторскую задолженность перед монополистами».

Компании, которые не хотят принимать участие в конкурсе, объясняют свой отказ большими долгами государственных предприятий и отсутствием подробной информации о состоянии домов. Кроме того, у жильцов всегда есть возможность изменить способ управления домом. Теоретически дома, которые обслуживаются продаваемыми жилкомсервисами, известны. На практике же может оказаться так, что они сразу после продажи перейдут под управление любой другой частной организации.

Несмотря на то, что на сайте Фонда имущества Санкт-Петербурга дата торгов обозначена, пресс-служба жилищного комитета не дает конкретного ответа о планах по продаже жилкомсервисов: «Этот вопрос в настоящий момент рассматривается, и его решение будет взаимосвязано с развитием общей экономической ситуации в городе в ближайшее время».

Обслуживать складчину

По оценкам участников рынка ЖКХ, сейчас квартплата составляет от 20 до 100% от реальной стоимости обслуживания дома. По закону, жильцы могут принять собственную смету доходов и расходов, отличающуюся от государственных тарифов. На практике редко кто соглашается на добровольное повышение квартплаты, и обслуживающие дома производятся в пределах средств, собранных по городским тарифам. Управляющая организация вынуждена закладывать свою прибыль в тарифы вместе со стоимостью самой услуги, поскольку по городским нормам за управление многоквартирным домом она может получать с жильцов исходя из тарифа 20 копеек за квадратный метр. С дома площадью 10 тыс. «квадратов» УК получает 2 тыс. рублей.

Обслуживающие организации уверены в необходимости повышения тарифов. В старых домах, где нет капитального ремонта, мало квартир, тариф меньше реального уровня расходов в 3–5 раз. В новых многоквартирных домах городского тарифа вполне достаточно. Когда УК обслуживает много домов, то за счет

усреднения получается, что новые дома платят за старые.

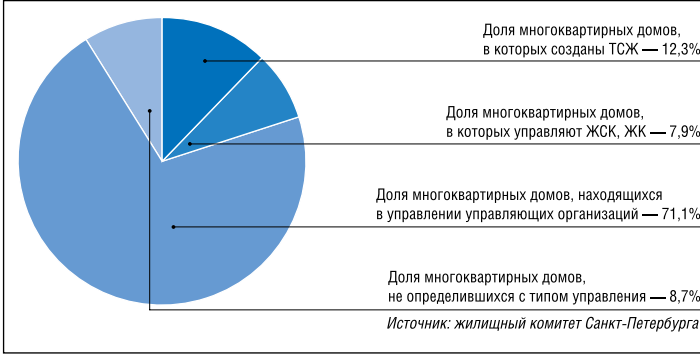
Экономически целесообразно жителям больших новых домов переходить на самообслуживание, создавая свое ТСЖ и нанимая собственный персонал. Практика показывает, что дома от 35–40 тыс. квадратных метров могут позволить себе иметь в штате сантехника, электрика, плотника, инженера и дворников. Меньшие по размеру дома такую обслуживающую команду содержать не смогут, что может привести к проблемам. Поэтому им логичнее находиться на обслуживании в УК. На практике изменение способа управления домом инициируется обычно заинтересованным собственником, который хочет использовать помещения дома (например, подвал) в личных целях. Коллекторы отмечают, что наиболее сложные вопросы при взыскании задолженности возникают с новыми домами, где сначала обслуживание организуется застройщиком. Затем обычно жильцы стараются организовать альтернативное управление домом: создать свое товарищество собственников жилья (ТСЖ) или передать управление независимой управляющей компанией (УК). На этом этапе, как правило, возникают конфликты, и появляются жильцы, которые отказываются платить. И если выселить нанимателя жилья по социальному найму можно, то решить вопрос неплатежей с собственниками очень сложно.

Волна со стройки

Снижение цен на недвижимость косвенным образом тоже сказалось на доходах компаний, обслуживающих жилой фонд. По оценкам экспертов, дольщики лишь около 20% квартир стараются организовать приемку квартиры как можно быстрее, чтобы въехать в нее. Те, кто покупал жилье с целью перепродажи, на фоне упавших цен стремятся затянуть подписание акта приемки-передачи, чтобы отсрочить бремя коммунальных платежей. Поэтому сейчас застройщики испытывают трудности со сдачей домов, а соответственно, компании, обслуживающие жилой фонд, получают свой потенциальный доход позже.

АЛЕКСАНДРА АЛЕКСЕЕВА

Распределение многоквартирных домов по способу управления



«Умный дом» все меньше развлекает

Спрос на системы автоматизации для частных домов смещается в сторону разумной функциональности

(Окончание. Начало на стр. 19)

Среди них наиболее заметна чешская система Inels компании «Елко Еп». Отечественная же промышленность пока не составляет конкуренции производителям из Европы и США. Только один из компонентов систем — контроллеры — производятся в России московским заводом тепловой автоматики «Контар». Они используются в наиболее бюджетных инженерных решениях. Эти интеграторы, которые предлагают собственные разработки программного обеспечения. Например, программа SmartUnity компании Intelvision, получившая в Петербурге наибольшее распространение. Дифференциация по ценовым сегментам поставляемых технических компонентов неочевидна из-за небольшой разницы в стоимости конкурирующих систем, исключая, конечно, технику из Восточной Европы. Немного дороже (на 20–25%) оборудование американского производства AMX и Crestion, но, по мнению специалистов, оно не отличается от прочего ни тех-

ническими характеристиками, ни уровнем надежности. Исполнительный директор ООО «Сигма Инжиниринг» Виктория Тарасова отметила: «Деление оборудования на элитное и неэлитное условно. До кризиса в ход частично пускался аргумент: «Мы ж вам элит предлагаем, а они так — обыкновенное». Руководствоваться здесь нужно все-таки техническими отличиями».

Промышленность идет по элитному пути

Традиционно системы «умный дом» считались прерогативой элитных частных домов и дорогих апартаментов. Но некоторое время назад эта тенденция стала меняться, а бюджеты на автоматизацию корректировались. Сейчас бытовой автоматизацией заинтересовались, например, производители промышленного оборудования (со значительно меньшими бюджетами). Заместитель генерального директора ООО «Интелвизн» Виталий Федоров рассказал: «Если вывести некие усредненные цифры, то пару лет назад дом общей площадью

250–300 м автоматизировался за €30–40 тыс., при весьма широкой функциональности. Сегодня эта сумма может составлять €15–25 тыс. Чтобы получить клиента, мы помогаем ему экономить. Мы готовы предоставлять скидки посредством сокращения временных затрат. Для этого мы стараемся оптимизировать расходы за счет достаточного количества инсталляций (объектов). Ну и конечно, все чаще предлагаем уменьшение количества функций «умного дома»».

Сокращение спроса на бытовые системы ИСУ в период кризиса усугубляется спадом в строительной отрасли, которая является одним из крупнейших источников заказов. Запросы на установку исходят сейчас в основном от владельцев недвижимости. Однако некоторые руководители компаний-интеграторов надеются, что спровоцированное кризисом ужесточение конкуренции поможет очистить рынок от непрофессиональных, недобросовестных участников и необоснованной добавленной стоимости. «Компаниям придется предлагать решения, бо-

лее продуманные финансово, построенные не по принципу „и так возьмут“, а по принципу „так необходимо“. С рынка исчезнут многочисленные „шарашки“, которые берутся за сложные заказы, даже не имея сертификатов на проведение работ. В большинстве случаев эти проекты они передавали нам, уже за меньшие деньги», — полагает Виктория Тарасова.

Девальвация подкосила

Также рынок систем автоматизации сильно пострадал от девальвации рубля. Стоимость оборудования, покупаемого за евро и доллары, выросла вместе с котировками этих валют — в среднем на 20–30%. Это вызвало общий рост цен на рынке — на 10–20%, в зависимости от географии поставок комплектующих. Положительным фактором развития отрасли в условиях экономического кризиса является низкая потребность в кредитных ресурсах. Поскольку на рынке действует принцип стопроцентной предоплаты, компании-интеграторы в основном обходятся собственными средствами.

Несмотря на снижение предложения на рынке труда, отрасль до сих пор испытывает дефицит квалифицированных технических специалистов. Участники рынка отметили эту проблему как одну из основных. «Сейчас каждая вторая инженеринговая и проектная компания в городе заявляет, что занимается установкой „умного дома“, и многие думают, что профильных специалистов масса. На самом деле настоящих сертифицированных профессионалов по всему городу не более 20, они на вес золота» — говорит госпожа Тарасова из «Сигмы Инжиниринг».

Изда резкого сокращения строительства недвижимости премиум-сегмента спрос на эксклюзивные системы с элементами роскоши снизился почти в 3 раза. Клиенты стали реже требовать «развлекений» или дорогого дизайна — кристаллов Swarovsky в выключателях, датчиков из красного дерева. Никому уже не нужны пулты, инкрустированные бриллиантами или обшитые шкурами редких животных. Технический директор

ООО «Комфорта» Андрей Филевский вспоминает случаи, когда «клиент заказывал строителю unitаз за €8 000, люстру за €20 000, а когда по проекту приходила очередь устанавливать систему „умный дом“, у него деньги заканчивались. Сейчас таких ситуаций больше нет». Спрос на разумную функциональность будет только возрастать. Это и управление температурными параметрами с возможностью значительного энергосбережения, и мониторинг несанкционированного доступа, электропитания или уровня газа в котельной, и удаленное управление посредством GSM. По свидетельству менеджеров компаний-интеграторов, в Петербурге появилась особая категория клиентов. Они просят разработать комплексный проект, который бы содержал максимальное количество функций, но заказывают из него только прокладку проводов. А инсталляцию системы оставляют «до лучших времен». Будем надеяться, что ждать им осталось недолго.

СЕРГЕЙ ТИХОНОВ