



ЕВГЕНИЙ ТАВЛЕНКО

ЕСЛИ В КОМФОРТ-КЛАССЕ ОДИН УПРАВЛЯЮЩИЙ МОЖЕТ РАБОТАТЬ НА ДВУХ ДОМАХ И БОЛЕЕ, ТО В БИЗНЕС- И ЭЛИТ-КЛАССЕ В КАЖДОМ ДОМЕ — СОБСТВЕННЫЙ УПРАВЛЯЮЩИЙ

ЭВОЛЮЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ

РЫНОК УПРАВЛЯЮЩИХ ЭЛИТНЫМИ ДОМАМИ КОМПАНИЙ В ПЕТЕРБУРГЕ ДОВОЛЬНО СЛАБО РАЗВИТ. В ОСНОВНОМ НА НЕМ ПРИСУТСТВУЮТ ИГРОКИ, АФФИЛИРОВАННЫЕ С ЗАСТРОЙЩИКАМИ. ПРИ ЭТОМ ТРЕБОВАНИЯ СОСТОЯТЕЛЬНЫХ ЖИЛЬЦОВ К ИХ РАБОТЕ ВЕСЬМА ВЫСОКИ — ФАКТИЧЕСКИ ОНИ СООТВЕТСТВУЮТ ПРЕМИАЛЬНОМУ ГОСТИНИЧНОМУ СЕРВИСУ. ПО МНЕНИЮ ЭКСПЕРТОВ, ЭТОТ СЕГМЕНТ ПОСТЕПЕННО ЭВОЛЮЦИОНИРУЕТ, А ЕГО ПЕРСПЕКТИВЫ НАХОДЯТСЯ В ПРЯМОЙ ЗАВИСИМОСТИ ОТ ОБЪЕМОВ СТРОИТЕЛЬСТВА ЭЛИТНОГО ЖИЛЬЯ.

МАРИЯ КУЗНЕЦОВА

Рынок независимых от девелоперов управляющих компаний, особенно в сегменте элитного жилья, слабо развит в Санкт-Петербурге и является скорее нишевым продуктом. Зачастую независимыми игроками на этом рынке становятся компании, имеющие опыт обслуживания коммерческой недвижимости, в том числе гостиниц. «Среди элитных объектов, введенных в эксплуатацию за последние десять лет, только 15% управляются независимой компанией. Основным игроком на рынке — компания Cosmoservice», — уточняет Светлана Москвиченко, руководитель отдела исследований Knight Frank St. Petersburg. При этом уровень и отсутствие многолетней экспертизы не всем игрокам позволяют быть конкурентоспособными, говорит Елизавета Конвей, директор департамента жилой недвижимости Colliers.

По мнению экспертов, за счет дополнительного сервиса стоимость обслуживания квартир в элитном доме будет на 50–70% выше, чем в жилье комфорт- и бизнес-класса. «Раньше средняя стоимость управления составляла 100 рублей за квадратный метр. Но сейчас есть варианты и 270, и 300 рублей. И цены будут расти. В Петербурге нет компаний, которые могут реализовать все услуги на высоком уровне. Как только появятся, цена может достичь \$10 за квадратный метр», — предполагает госпожа Конвей.

Как правило, за обслуживание домов элитного класса берутся только структуры, которые принадлежат застройщику. «Причин тут масса — начиная от того, что такие дома часто бывают сложнее технически (например, там установлены системы типа „умный дом“, системы безопасности) и заканчивая тем, что застройщик уже „знает“ своих будущих жителей и может их практически с рук на руки передавать управляющей компании», — замечает Александр Арсеньев, руководитель дивизиона «Услуги для проживания, Россия» концерна ЮИТ.

Управляющая компания, близкая к девелоперу проекта, досконально знает весь объект и, в отличие от внешней структуры, эффективнее справляется со своими обязанностями с первого дня работы, соглашается Оксана Кравцова, совладелец и генеральный директор ГК «Еврострой». «Кроме того, такая компания лучше обеспечивает опера-

тивную обратную связь между жителями и застройщиком», — добавляет она. В конечном счете, качественная работа собственной управляющей компании положительно сказывается на имидже девелопера и позволяет оставаться в контакте с клиентом на протяжении всего жизненного цикла объекта. «Таким образом, житель элитного комплекса получает качественное обслуживание дома, а застройщик — лояльного покупателя», — уверена госпожа Кравцова.

ОСОБОЕ ОТНОШЕНИЕ Рынок управляющих компаний — один из растущих рынков с высоким потенциалом, говорят собеседники издания. «Именно работа управляющей компании определяет комфорт проживания в жилом комплексе. Квадратные метры, локация, концепция проекта — это все легко может быть омрачено непрофессионализмом и беспокойством персонала», — считает госпожа Конвей.

Основная особенность управления элитными домами — это целевая аудитория и высокие ожидания жильцов на старте. Так как жильцы элитных домов — в большинстве своем занятые люди, то скорее нельзя говорить, что они активно участвуют в жизни дома. «Таких обычно немного — от одного до трех человек. И именно они становятся инициаторами различных улучшений, сообщая управляющей компании, какие изменения хотелось бы видеть жильцам», — отмечает Вадим Ушаков, генеральный директор ГК «KBC-Сервис».

Соответственно, основное требование — это принцип «единого окна», самостоятельное решение возникающих сложностей и, конечно же, широкий ассортимент дополнительных услуг, говорит Николай Пана, директор по развитию сети апарт-отелей Vertical. При этом в высоком сегменте мелочей не бывает: дьявол в деталях, говорит госпожа Конвей. «На самом деле, по-настоящему элитный проект — это проект, где не видно и не слышно никого. Только высокопрофессиональная управляющая компания может обеспечить такой уровень незаметного сервиса», — добавляет она.

Уровень жизни в домах элитного класса можно соотнести с качеством проживания в гостиницах высокого класса — сервис должен быть подобающим. В элитных

домах всегда присутствует консьерж-сервис: сотрудник может встречать гостей и жильцов, получать и отправлять корреспонденцию, может заказать такси, организовать работу горничных, прачечной и химчистки, забронировать столик в лучших ресторанах города, достать билеты на громкую театральную премьеру, заказать авиабилеты или запланировать перелет в любую точку мира на бизнес-джете.

На позиции управляющего должен быть менеджер хорошего уровня, который действительно понимает клиента и способен решать, возможно, не самые стандартные запросы, говорит господин Арсеньев. «Если в комфорт-классе один управляющий может работать на двух домах и более, то в бизнес- и элит-классе в каждом доме — собственный управляющий. Он всегда присутствует на объекте и готов реагировать максимально оперативно», — указывает Игорь Синькевич, генеральный директор УК «Управление комфортом» (входит в группу RBI).

По словам Вячеслава Мокичева, генерального директора ООО «Управляющая компания „Прогресс“», обслуживание элитных объектов — это дополнительные расходы на сложную инженерную инфраструктуру: как правило, в таких домах установлено высокотехнологичное, сложное в обслуживании оборудование — лифты, системы вентиляции, кондиционирования, дополнительная система фильтрации воды, элементы «умного дома». Диспетчер в таких домах — это не просто человек, который передает заявки в специализированные службы или профильным специалистам управляющей компании. «Он достаточно компетентен сам по себе, чтобы лично в течение пяти минут локализовать любую аварию, не дожидаясь приезда аварийной службы. Например, перекрыть коммуникации или даже произвести ремонт», — добавляет господин Синькевич.

Если говорить об элитных домах, расположенных в центре Петербурга и находящихся под охраной комитета по государственному контролю, использованию и охране памятников истории и культуры (КГИОП), то здесь управляющим компаниям необходимо с особым вниманием относиться к организации ремонтных работ фасада здания, привлекая специализированные реставрационные компании,

чтобы ни в коем случае не изменить исторический вид здания, замечает господин Ушаков. «Нередко дома элитного класса имеют архитектурно-художественное освещение, которое требует специального обслуживания. Отдельно стоит выделить содержание придомовой территории: сложные проекты благоустройства, включающие в себя ландшафтный дизайн, также нуждаются в профессиональной заботе», — продолжает он.

Вместе с тем бывают элитные ЖК, где жильцы могут на протяжении долгого времени не платить за квартиру, из-за чего управляющая компания не может качественно оказывать услуги, так как у них банально не хватает денег. «К сожалению, таков менталитет: куплена элитная квартира, а далее собственника ничего не интересует, так как он в ней не живет. Это касается прежде всего инвестиционных квартир, владельцы которых ждут момента, чтобы их выгодно перепродать», — говорит Анна Раджабова, директор управления элитной недвижимостью компании «Метриум Премиум» (участник партнерской сети CBRE).

С другой стороны, в ряде случаев сами жильцы элитных домов предъявляют претензии управляющим компаниям. «Например, из-за завышения стоимости предоставляемых услуг и непрозрачной финансовой отчетности», — поясняет она. Вместе с тем, если управляющая компания добросовестно выполняет свои обязанности и оперативно реагирует на обращения жителей, проблем не возникает.

Что касается дальнейшего развития сегмента управляющих элитными домами компаний, то, по мнению экспертов, перспективы есть, так как хорошие игроки всегда востребованы. «С уверенностью можно сказать, что сфера управления элитными домами эволюционирует. На рынке присутствуют квалифицированные участники с хорошей репутацией, которые оказывают качественные услуги», — считает госпожа Раджабова. При этом господин Ушаков уверен, что перспективы рынка находятся в прямой зависимости от объемов строительства элитного жилья и появления новых застройщиков. «Однако количество перспективных пятен застройки в городе не бесконечно, что станет сдерживающим фактором для рынка УК», — резюмирует он. ■