

ЕДИНИЧНЫЙ СЕРВИС

В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ РЫНОК ЭКСПЛУАТАЦИИ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ЭЛИТНОГО ЖИЛЬЯ РАЗВИВАЕТСЯ КРАЙНЕ МЕДЛЕННО. СОБЕСЕДНИКИ GUIDE КОНСТАТИРУЮТ, ЧТО НЕЗАВИСИМЫХ И НЕАФИЛЛИРОВАННЫХ С ДЕВЕЛОПЕРАМИ УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ (УК) В ГОРОДЕ ЕДИНИЦЫ.

АЛЛА МИХЕЕНКО

По словам руководителя отдела исследований Knight Frank St. Petersburg Светланы Московченко, среди элитных объектов, введенных в эксплуатацию за последние десять лет в Санкт-Петербурге, только 15% управляются независимой компанией. Как правило, жилые комплексы в элитном сегменте обслуживают созданные застройщиками управляющие компании. Согласно Жилищному кодексу, в течение 20 дней после получения застройщиком разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома проводится открытый конкурс по выбору управляющей компании. До выбора и заключения договора на эксплуатацию жилого дома УК управление домом осуществляет сам застройщик. Последнему проще отдать управление домов собственной или аффилированной с ним компании.

«Как правило, застройщики организуют под каждый комплекс свою собственную эксклюзивную УК. Жильцы премиального сегмента хотят видеть в лице УК надежного партнера для решения любых своих бытовых задач», — подчеркивает генеральный директор Yard Group Андрей Кошкин.

«Рынок независимых от девелоперов управляющих компаний, особенно в сегменте элитного жилья, слабо развит в Петербурге. Компаний — единицы, а основной игрок на рынке, пожалуй, компания CosmoService», — добавляет госпожа Московченко.

ОБСЛУЖИТЬ ПО ВЫСШЕМУ РАЗРЯДУ

Список услуг, которые предоставляют управляющие компании в жилых комплексах элитного сегмента, очень широкий. Ассортимент зависит от фантазии управляющей компании и жильцов. Среди стандартных — сантехнические услуги, разработка проектов инженерных систем, вывоз строительного мусора, уборка, обслуживание кондиционеров, мойка окон.

«Здесь очень важны клиентоориентированность, профессионализм, оперативность в решении вопросов, а также незаметность персонала, который в идеале не должен пересекаться с жильцами. Сервис в премиальном жилом комплексе не должен уступать качеству услуг пятизвездочного отеля. В стандартный пакет входят такие услуги, как обслуживание и клининг МОПов, охрана, видеонаблюдение, уход за прилегающей территорией, консьерж-сервис. Ежемесячная дополнительная плата за это составляет от 80–100 рублей за „квадрат“. Однако за отдельную плату клиент может осуществить практически любой свой каприз: вызвать няню, заказать вынос мусора, уборку квартиры, доставку продуктов, выгул домашних животных, воспользоваться услугами садовника или организации мероприятия. По-настоящему премиальный комплекс должен иметь всех этих специалистов, чтобы жильцы всегда могли всегда воспользоваться требуемыми услугами», — поясняет господин Кошкин.

Многие УК предлагают цифровые приложения, благодаря которым легко найти услугу. Например, у компании CosmoService есть собственная разработка «Дом Онлайн/Platido» — это онлайн-сервис и мобильное приложение для взаимодействия с собственниками. Некоторые УК приобретают готовые цифровые решения. Одно из популярных на рынке — «Умное ЖКХ».

Кроме того, у некоторых УК есть компании-партнеры, и жильцы могут со скидкой или бесплатно, смотря какие договоренности, посетить салоны красоты, организовать ребенку праздник.

СТАТЬЯ РАСХОДОВ

В основном размер эксплуатационных платежей определяется стоимостью уборки, охраны и озеленения территории жилого комплекса, содержания его инфраструктуры, например, расположенных в домах бассейнов, клубных комнат и

прочих удобств. По словам экспертов, наиболее затратная статья для управляющих компаний — техническая эксплуатация жилого комплекса, поскольку при возведении элитных домов применяются дорогостоящие материалы и современные технологии, обслуживание которых обходится в значительную сумму. Например, для ремонта используются только сертифицированные запчасти, персонал, имеющий дело с инженерией, должен обладать определенной квалификацией. Все это добавляет стоимости к услуге.

Одной из основных статей расходов в обслуживании элитного дома является безопасность: обеспечение работы постов охраны, системы видеонаблюдения. По словам госпожи Московченко, тарифы на управление зависят от конкретного объекта и в среднем составляют 150–250 рублей за квадратный метр (без учета обслуживания паркинга). По рынку обслуживание машино-мест составляет примерно 4600–4800 рублей.

ПОДТВЕРЖДЕННОЕ КАЧЕСТВО

Управляющие компании, независимо от объектов, которыми они управляют, должны проходить обязательное лицензирование. Такая норма регламентируется 255-ФЗ от 21 июля 2014 года о лицензировании управляющих компаний.

Впрочем, некоторые компании дополнительно на добровольной основе проходят международную сертификацию по стандарту ISO 9001 «Системы менеджмента качества». Данный стандарт выдвигает единообразные требования к управлению организацией с точки зрения обеспечения качества ее деятельности. Первым принципом менеджмента качества здесь провозглашается ориентация на потребителя. Компании, будучи зависи-

мыми от своих клиентов, должны понимать их текущие и будущие потребности и соответствовать им.

СМЕНА ЧЕРЕЗ СУД

Управляющие компании сегмента элитного жилья, как правило, заинтересованы в своих клиентах и редко допускают крупные конфликты с собственниками. Последние могут решиться на смену УК, в случае если тарифы становятся нецелесообразно завышенными, а качество услуг не отвечает требованиям.

«Судить о статистике судебных споров, связанных со сменой УК, достаточно сложно, поскольку такого рода дела рассматриваются в судах общей юрисдикции. На практике и из СМИ мы видим, что споры с УК распространены во всех сегментах жилья. Из приходящих в голову примеров можно назвать ЖК „Мира Парк“ в Петрозаводске, ЖК „Золотая миля“ в Екатеринбурге, ЖК „Аристократ“ в Уфе. Как правило, недовольство той или иной управляющей компанией обусловлено стандартными проблемами: размер тарифов и расходов на содержание общего имущества, на охрану, уборку, использование мест общего пользования (в том числе в части предоставления каких-либо территорий ЖК в аренду), некачественное оказание услуг (уборка мусора, снега и проч.). О различных жалобах в сфере элитной застройки известно и в Санкт-Петербурге. В нашей практике был случай, когда в небольшом элитном доме управляющая компания использовалась как средство решения конфликта с одним из жильцов (председатель управляющей компании был в ссоре с одним из соседей)», — делится руководитель практики «Недвижимость и строительство» бюро юридических стратегий Legal to Business Дарья Филина.

Требования к управляющим компаниям закреплены в Жилищном кодексе РФ и являются одинаковыми для всех, независимо от того, относится ли жилье к элитному сегменту или нет. В целом для смены управляющей компании достаточно провести общее собрание собственников многоквартирного дома.

По словам эксперта, наибольшие сложности возникают, если в доме есть несколько групп жильцов, предлагающих разные управляющие компании. В таких случаях нередко возникают судебные споры об оспаривании протоколов общего собрания, включая вопросы фальсификации бюллетеней, нарушение порядка созыва собрания. В таких ситуациях конфликт может тянуться десятилетиями.

«При смене управляющей компании важно, чтобы новой управляющей компании были переданы все необходимые документы, ключи от помещений. Непередача документации и ключей создаст трудности в управлении домом. Определенные особенности есть в коттеджных поселках и апартаментах. Однако причины конфликта те же, что и в многоквартирных домах. Одной из главных причин судебных разбирательств по смене УК является нарушение прав жильцов на избрание независимой управляющей компании (в некоторых случаях дело доходит до фальсификации соответствующих выборов)», — добавляет госпожа Филина.

Главное требование жильцов к управляющим компаниям — контроль работы коммунальных организаций, в том числе в части капитального ремонта, вывоза мусора, а также контроль за гарантийными обязательствами застройщика. Кроме того, важны быстрое решение вопросов в устранении аварии, оперативность при запросах и жителей, грамотность персонала. ■



ПОМИМО ПРОЧЕГО, ПЕРСОНАЛ УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ ЭЛИТНОГО ЖИЛЬЯ ДОЛЖЕН БЫТЬ НЕЗАМЕТЕН, А В ИДЕАЛЕ ВОВСЕ НЕ ДОЛЖЕН ПЕРЕСЕКАТЬСЯ С ЖИЛЬЦАМИ