

ROFMA

Piața de servicii pentru clădiri s-a dezvoltat în anii de criză

Despre ROFMA

Asociația Română de Facility Management (ROFMA) este o organizație profesională non-profit înființată în anul 2009 și care are ca scop reunirea tuturor specialităților din domeniu pentru a oferi o viziune unitară, aliniată la nivelul european, precum și asigurarea de sprijin educațional, informațional și legislativ membrilor săi.

În prezent, organizația numără 18 companii membre, la care se adaugă membri individuali.

În România serviciile pentru administrarea clădirilor sunt suficient reglementate, însă legislația ar trebui centralizată într-o singură sursă, consideră Richard Mocko, președintele ROFMA.

Prin urmare, una dintre inițiativele ROFMA vizează crearea unui ghid care să cuprindă toate reglementările ce trebuie respectate de către furnizorii de servicii administrative pentru clădiri. Ghidul ar veni și în sprijinul proprietarilor, pentru că aceștia ar ști mai bine ce așteptări să aibă de la furnizori.

Un alt proiect prioritar pentru ROFMA are în vedere dezvoltarea capacităților profesionale pe piața de profil. Astfel, organizația derulează începând cu acest an un curs intensiv pentru managerii de clădiri. Acesta are o durată de 10 zile, dispuse pe parcursul a trei luni. La finalizare, cursantului i se acordă o diplomă care îi atestă cunoștințele dobândite. „Noi am dezvoltat această platformă în cooperare cu experți români, membri ROFMA și lectori din Austria și Ungaria. Este un proiect comun al unor competitori activi, ceea ce aduce valoare. Procesul educativ este supervizat de profesorul Alexander Redlein de la Universitatea Tehnică din Viena”, declară domnul Mocko.

Nu în ultimul rând, ROFMA promovează în România standardul european pentru serviciile de administrare a clădirilor – Facility Management - EN 15221. De altfel

Piața de servicii pentru administrarea clădirilor (facility management) câștigă teren în România odată cu tendința de maturizare a sectorului imobiliar și îndeosebi a segmentului comercial.

În prezent, piața de profil se situează în jurul valorii de 80 - 90 milioane euro pe an, fiind încă la un nivel incipient. Istoricul este destul de scurt, pornind prin anul 1999, când au fost realizate primele clădiri de birouri clasa A din București. În comparație, în SUA, Japonia și Marea Britanie, piața de profil s-a dezvoltat începând cu anii '70, ne-a declarat Richard Mocko, președintele Asociației Române de Facility Management (ROFMA).

Proprietarii de clădiri au două opțiuni atunci când vine vorba de administrarea imobilelor: fie să și le gestioneze intern, fie să externalizeze serviciile de administrare către companii specializate în prestarea acestor servicii.

Industria de servicii dedicate pentru administrarea clădirilor a apărut ca urmare a deciziei companiilor de a-și concentra resursele, personalul și strategia pe obiectul lor principal de activitate, externalizând activitățile secundare. Prin externalizare se pot obține eventuale reduceri de costuri, deoarece compania nu mai trebuie să aloce forță de muncă pentru aceste activități secundare. Chiar dacă serviciile externalizate nu sunt neapărat mai ieftine, un furnizor profesionist poate ridica standardele, îmbunătățind astfel imaginea clientului său, argumentează Richard Mocko.

Serviciile de administrare a clădirilor se axează preponderent pe imobilele comerciale: retail, birouri și spații industriale, iar secundar și pe rezidențiale.



Richard Mocko, președintele Asociației Române de Facility Management (ROFMA)

În România, cele mai multe clădiri comerciale sunt în București, excepție făcând spațiile de producție și, într-o anumită măsură, centrele comerciale. În schimb aproape toate clădirile de birouri clasa A, principala țintă pentru serviciile de administrare, se află în Capitală.

În general, companiile mari și fondurile de investiții prezente în România au o mai mare deschidere pentru serviciile specializate, deoarece înțeleg procesele și au experiența internațională în spate. În mod excepțional, sunt și dezvoltatori mai mici care optează pentru acest tip de servicii externalizate, precizează domnul Mocko.

Adesea, viziunile proprietarilor de clădiri și cele ale furnizorilor de servicii de administrare sunt antagonice. Unii proprietari sunt de părere că furnizorii de servicii nu se ridică la standardul așteptărilor, iar pe de altă parte sunt companii de administrare care consideră că proprietarii nu înțeleg pe deplin ce presupun serviciile oferite. Pentru maturizarea pieței este necesar ca părțile implicate să se afle într-un permanent dialog. Astfel, ROFMA s-a constituit ca o platformă de comunicare. „Vrem să avem un dialog constructiv cu proprietarii de clădiri și chiriași, pentru că ei sunt beneficiarii finali”, afirmă președintele ROFMA.

Piața este determinată de lupta pe prețuri

Serviciile oferite de o companie de administrare a clădirilor pot să se refere la un singur aspect, precum curățenia, paza, protecția antiincendiu, întreținerea tehnică, managementul energetic sau pot îngloba sub aceeași umbrelă toate procesele din clădire. În prezent multe companii de profil au început să ofere și servicii de management al proprietății (property management), care presupun și gestionarea relației cu chiriașii, de exemplu livrarea facturilor etc.

În general, accesarea unui pachet de servicii integrate poate aduce beneficii importante proprietarului față de varianta în care ar apela la câte un furnizor pentru fiecare serviciu în parte, mai ales în ceea ce privește controlul, raportarea.

Mai mult decât atât, odată ce furnizorilor de servicii li se încredințează operarea în totalitate a clădirilor, piața din România ar putea evolua spre tendințe noi și anume împărțirea riscului și a profitului între proprietar și furnizorul de servicii. Concret, dacă furnizorul de servicii îi poate demonstra proprietarului că, prin serviciile prestate, a reușit să crească satisfacția chiriașilor sau să economisească energie, atunci să obțină anumite bonusuri. Probabil că aceste tendințe vor începe să își facă loc în următorii ani. Deocamdată însă,

ca urmare a crizei, pentru proprietari doar costul contează când aleg un furnizor de servicii, nu reputația respectivei companii, calitatea serviciilor, valoarea adăugată. De exemplu, în cazul licitațiilor electronice, câștigă cei care vin cu prețurile cele mai mici. Această strategie este una foarte riscantă, deoarece încurajează practicile neetice și piața neagră. Nu în ultimul rând, niște servicii slabe pot duce la pierderea chiriașilor. În fapt, clienții care pun presiune asupra companiilor de servicii să funcționeze la minim contribuie la procesul destructiv și extinderea practicilor neconcurențiale. ROFMA s-a angajat într-un dialog cu proprietarii de clădiri pentru a evita astfel de practici, afirmă domnul Mocko.

Costurile de operare a clădirii au început să conteze

Criza a avut și o latură pozitivă pentru piața serviciilor de administrare a clădirilor din România. Dacă în timpul perioadei de boom din anii 2006 - 2008, putea fi vândut orice imobil, iar antreprenorii nu păreau interesați de partea administrativă, aceasta a devenit importantă acum pentru managementul financiar al companiei. Construcția unei clădiri, cu tot ceea ce presupune: planificare, design, dezvoltare, durează uzual între 2 și 5

ani în funcție de complexitatea proiectului. Operarea se întinde însă pe 50 - 60 de ani și generează un cost de aproximativ patru ori mai mare comparativ cu faza de construcție. Prin urmare, o investiție de 20% în plus pentru design și construcție poate aduce economii mult mai mari în perioada de operare. Însă investitorii uită adesea acest lucru pentru că nu își gândesc activele pe termen lung, subliniază domnul Mocko.

Deoarece în perioada de boom cererea era așa de mare încât nu mai era verificată starea clădirilor, foarte multe dintre ele au defecte de construcție. Aceste clădiri construite greșit trebuie însă administrate, iar în contextul acesta managerii nu pot face miracole.

De altfel, o verigă lipsă pe piața imobiliară din România este consultața oferită în momentul proiectării unui imobil de către prestatorii serviciilor de administrare. Astfel sunt evitate anumite greșeli operaționale care altfel pot fi trecute cu vederea de arhitecți și ingineri. De exemplu, în multe cazuri nu este prevăzut un spațiu pentru echipa ce va administra clădirea sau, spre finalizarea proiectelor, când banii rămași sunt puțini, dezvoltatorii încearcă să taie din costuri reducând calitatea echipamentelor. În acest caz clădirea nu va mai putea atinge performanța prevăzută inițial, atenționează Richard Mocko.



cursurile asociației pornesc de la aceste reglementări. Aplicarea standardului european le va conferi în perspectivă companiilor din România posibilitatea să lucreze și în alte state din Uniunea Europeană. Următoarea serie de cursuri ROFMA va avea loc în intervalul septembrie-noiembrie 2012.

Costurile serviciilor administrative variază mult în funcție de calitate

Serviciile de facility management pot fi furnizate în aproape orice mediu construit, inclusiv locuințe individuale, indiferent de dimensiune. Însă într-o clădire mai mare pot fi optimizate costurile, deci serviciile pot fi puțin mai ieftine raportat la unitatea de suprafață.

De asemenea, depinde și de ce prevede strategia clientului. Deși sunt niște cerințe minime prevăzute de legislație, de exemplu pentru curățenie, de exemplu, legislația nu stabilește cum ar trebui să se facă. Prin urmare furnizorul de servicii va presta această activitate fie în funcție de cerințele venite din partea clientului, fie în funcție de experiența proprie, explică domnul Richard Mocko, președintele Asociației Române de Facility Management (ROFMA).

Furnizorii de facility management operează în baza unui tarif pentru serviciu (service charge), stabilit în funcție de suprafața administrată. Uzual acest tarif include utilitățile, serviciile, taxa pe proprietate și asigurarea proprietății. La acestea se adaugă numeroase variabile ce țin de tipul și dimensiunea clădirii, numărul de intrări etc. De exemplu, pentru clădiri de birouri tariful se poate situa undeva între 3 și 6 euro pe mp pe lună.

„Clienții compară adesea cifrele și nu ceea ce reprezintă, trebuie să ia în considerare calitatea serviciilor”, atrage atenția domnul Mocko.

Contractele încheiate pe o durată scurtă, de un an, nu încurajează creșterea calității serviciilor. De exemplu, furnizorii de servicii folosesc în prezent software special pentru colectarea datelor dintr-o clădire, implementarea căruia poate dura între 3 și 9 luni. Datele sunt puse la dispoziția clientului și în baza acestora poate ști când trebuie să facă îmbunătățiri sau dacă valoarea estimată a clădirii este în conformitate cu starea actuală. Ori un contract încheiat pentru un an este prea scurt pentru colectarea unei cantități suficiente de date, subliniază Richard Mocko.

Președintele ROFMA consideră că nu există o „formulă a succesului” pentru un furnizor de servicii administrative, ci trebuie să lucreze activ cu clientul, ca partener și să încerce să optimizeze oriunde există posibilități. În acest sens, contractele pe termen lung ajută mult.

„Considerăm clientelă, deși rareori avem contracte semnate, chiriașii unei clădiri. Ei contează cel mai mult deoarece sunt utilizatorii finali și dacă nu sunt mulțumiți părăsesc clădirea”, subliniază domnul Mocko.



Parteneriatul pe termen lung crește calitatea serviciilor

Poate ca o consecință a absenței unui istoric îndelungat al furnizorilor de servicii de administrare a clădirilor, în general proprietarii acordă contracte pentru perioade relativ scurte, de unul - doi, cel mult trei ani. Nu sunt contracte pe 5 ani, de exemplu.

Beneficiarii aceștia consideră că, prin rotația furnizorilor, au un control mai mare. Atunci sondează piața în fiecare an și încercă să coboare prețurile pentru servicii. Parteneriatele pe termen lung sunt o raritate. Există și excepții, în special în rândul marilor jucători imobiliari, care tind să apeleze la același furnizor de servicii pentru toate clădirile din portofoliu, desigur, dacă au fost satisfăcuți de prestația anterioară, relatează președintele ROFMA.

În fapt, contractul de servicii ar trebui să fie semnat pentru o perioadă de cel puțin trei ani și să prevadă acordarea de bonusuri pentru îmbunătățiri măsurabile ale satisfacției chiriașilor.

Un argument important pentru extinderea duratei contractelor de

servicii rezidă în faptul că astfel crește volumul și calitatea datelor colectate pentru a evidenția comportamentul și eficiența în timp a clădirii. În fapt, colectarea datelor este o componentă esențială a serviciilor de administrare, deoarece numai în baza acestora pot fi propuse îmbunătățiri. Ori dacă furnizorul este schimbat în fiecare an, atunci o mare parte din date se va pierde. Dacă această rotație se perpetuează, după aproximativ 7-8 ani de operare, apar mari probleme în funcționarea clădirii, care vor necesita investiții importante pentru remediere, atrage atenția domnul Mocko.

Președintele ROFMA recomandă proprietarilor de clădiri să aleagă cu grijă partenerul pentru servicii și să investească timp și bani în faza de licitație și să ia în calcul faptul că acest proces durează minim 3-4 luni. Ofertele trebuie comparate nu doar în privința prețului, ci și a experienței, reputației furnizorului, certificărilor obținute, modului de lucru. „Asta lipsește! Toți în România cer o ofertă, dar bazată pe ce? Asta este clădirea, atâția metri pătrați, fă-mi o ofertă! Atunci de la zece furnizori ai tot atâtea oferte”,

subliniază domnul Mocko.

Nu în ultimul rând există riscul ca, odată câștigată licitația cu oferta având prețul cel mai mic, furnizorul respectiv să nu se poată ulterior încadra în prevederile contractuale (în parte și datorită faptului că informațiile furnizate de proprietar în cererea de ofertă sunt în general limitate). Chiar dacă efectele nu se simt imediat, în timp prezintă un risc mare în sensul pierderii unor chiriași.

Piața se pregătește pentru clădirile „verzi”

Pentru a fi în tandem cu progresul tehnologic și curente la nivel mondial, pe piața construcțiilor din România se manifestă tendința de a fi realizate clădiri cât mai „verzi”. Însă certificatele care atestă această calitate sunt mai curând utilizate în strategia de marketing și uneori vizează mai mult partea de design și construcție propriu-zisă și mai puțin latura operațională.

Pe de altă parte, dacă o clădire nu are un certificat, aceasta nu înseamnă că nu a fost construită responsabil. Oricum, pentru orice clădire există obligativitatea realizării auditului energetic pentru a putea închiria spațiile. Însă ar fi de preferat ca auditul inițial să fie refăcut cam după doi ani de funcționare, pentru a avea date din operare și nu doar din proiect și testele inițiale.

Discuția privind eficiența în exploatare a clădirilor „verzi” comparativ cu cele „clasice” va putea fi tranșată doar în momentul în care pe piață vor exista suficiente astfel de clădiri pentru o analiză corectă, consideră Richard Mocko.

În perspectiva relansării sectorului imobiliar din România, președintele ROFMA speră că piața va deveni mai matură, că standardele vor fi respectate, iar furnizorii de servicii vor ajunge la un limbaj comun cu clienții.

„În România pașii sunt destul de greoi, nu ne dezvoltăm atât de repede pe cât ar trebui. Nu este vorba doar de furnizorii de servicii, ci și de lipsa de comunicare din partea clienților și chiriașilor. Toți trebuie să contribuim la procesul de maturizare”, afirmă președintele ROFMA. |

