

Новые стандарты ИСО в сфере эксплуатации и управления недвижимостью – глобальный драйвер эффективности ФМ (управляющих) компаний. Что они дают российскому рынку?

ProEstate, 18 сентября 2019 года, г. Москва



У вас есть вопрос? У нас есть ответ.
Решая сложные задачи бизнеса, мы улучшаем мир.



Совершенствуя бизнес,
улучшаем мир

СПИКЕРЫ - Отраслевые эксперты



Андрей Харитонов

Старший менеджер, группа по оказанию услуг компаниям сектора недвижимости

Тел.: +7 (495) 755 9700, доб. 9300

Факс.: +7 (495) 755 9701

E-mail: Andrey.Kharitonov@ru.ey.com



Илья Сухарников

Директор, группа по оказанию услуг компаниям сектора недвижимости, отдел консультаций по недвижимости

Тел.: +7 (495) 662 9398

Моб.: +7 (985) 755 9701

E-mail: Ilya.Sukharnikov@ru.ey.com

- ▶ Специализация: управление недвижимостью, проектирование и строительство, жизненный цикл
- ▶ Действующий эксперт ТК 465 «Строительство» с 2012 года (экспертиза нормативных документов в строительстве: СП, ГОСТ)
- ▶ Председатель ISO/TC59/SC2 «Buildings and civil engineering works»
- ▶ Эксперт ИСО/ТК267 «Facility management»
- ▶ Владеет русским (родной язык) и английским языками (профессиональный уровень)
- ▶ Сертификат MBA PMI Управление проектами

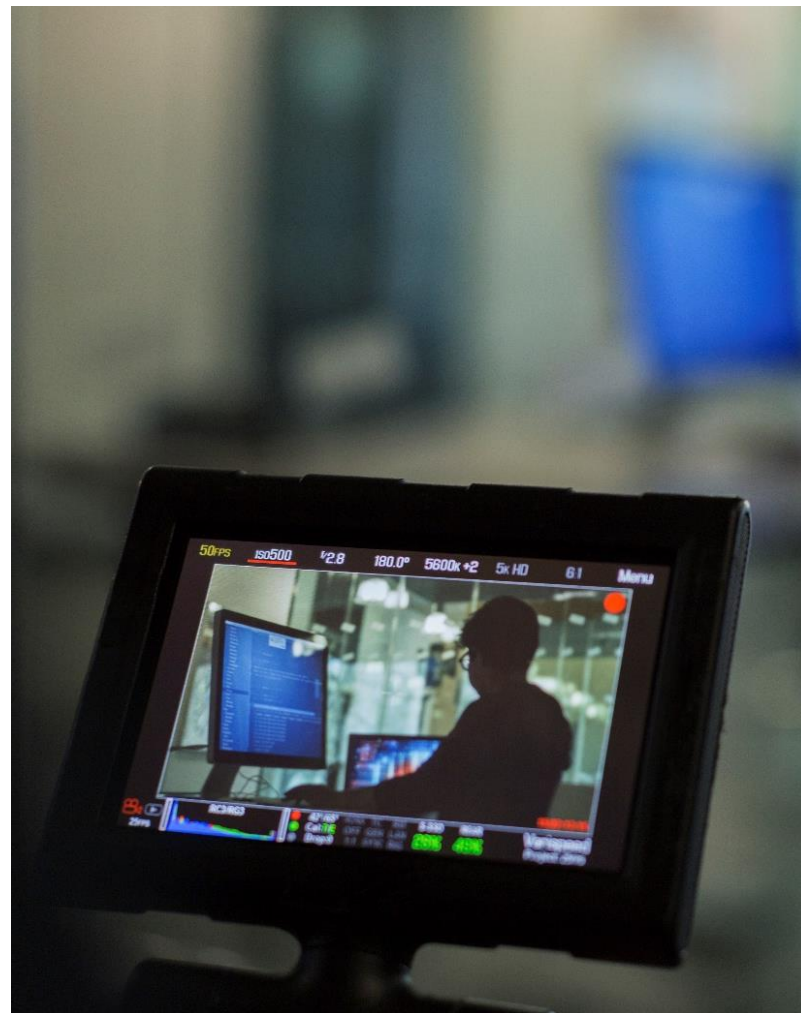
- ▶ С 2005 года оказывает консультационные услуги по недвижимости в компании EY
- ▶ Опыт включает проекты, связанные с масштабными проектами в области недвижимости и инфраструктуры, стратегиями развития компаний в сфере недвижимости, консультированием по девелоперским проектам и портфелям недвижимости.
- ▶ Среди клиентов ведущие российские и международные компании, финансовые организации и государственные структуры, спектр реализованных проектов охватывает все сегменты рынка: коммерческую и жилую недвижимость, складские и производственные объекты, рекреационные и развлекательные комплексы.
- ▶ Является председателем рабочей группы, зеркальной техническому комитету ISO по эксплуатации недвижимости (ISO/TC 267 Facility Management)

Цели и задачи семинара

«Фасилити менеджмент» (ФМ) - эксплуатация и управление недвижимостью объединяет в себе несколько дисциплин, воздействуя на эффективность, продуктивность и экономики обществ, городов, организаций, в той же мере, в какой люди взаимодействуют с построенной, созданной средой, зданиями и сооружениями.

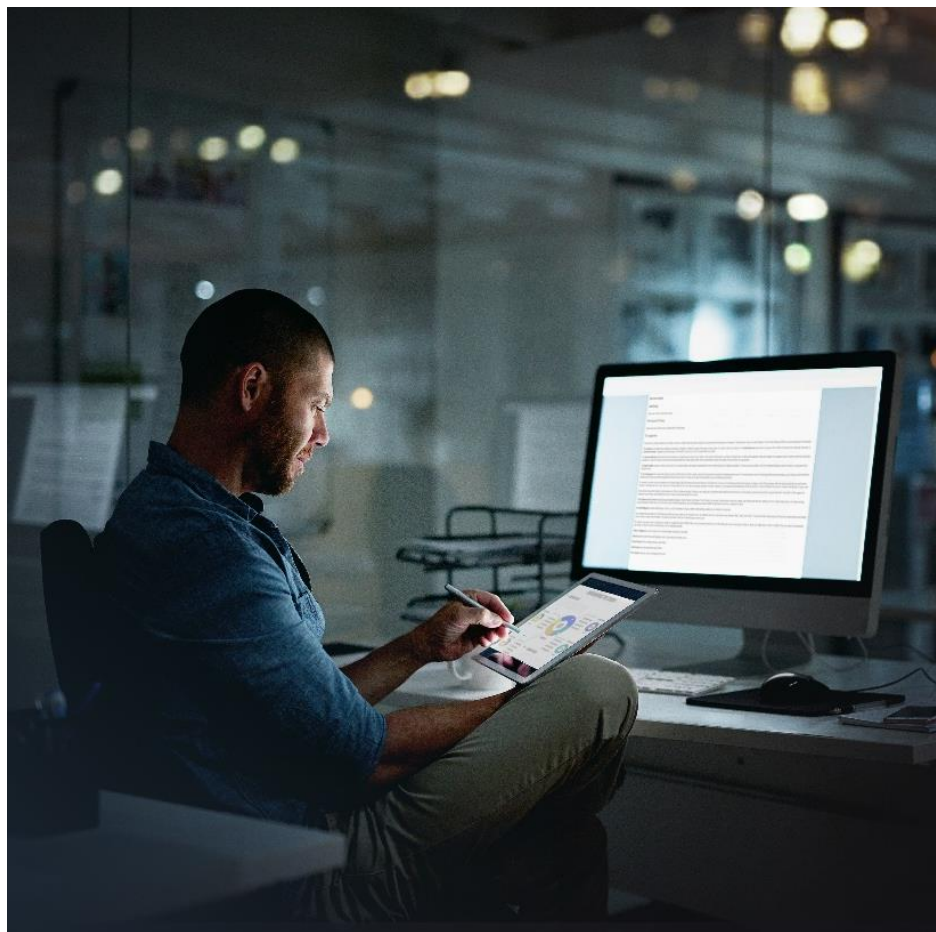
ФМ воздействует на здоровье, комфорт, качество жизни в большинстве сфер деятельности человека через результаты и процесс оказания услуг.

Несмотря на повсеместность распространения, понятие и принципы ФМ на глобальном уровне были сформулированы за последние три года, в течении которых были опубликованы разработанные сообществом профессиональных международных экспертов стандарты ИСО в сфере эксплуатации и управления недвижимостью.



Цели и задачи семинара

- ✓ Насколько применим международный опыт на российском рынке?
- ✓ Есть ли принципиальные отличия между услугами по ФМ в России и за рубежом?
- ✓ Позволит ли внедрение группы стандартов по ФМ повысить эффективность, безопасность и качество эксплуатации и управления недвижимостью, зданиями и сооружениями?
- ✓ Требуется ли обучение и специальная квалификация специалистам, занятым в сфере ФМ?



Основные требования безопасности зданий и сооружений в РФ



Требования механической безопасности



Требования безопасности для пользователей зданий и сооружений



Требования пожарной безопасности



Требования безопасности для людей с ограниченными возможностями



Требования безопасности при стихийных и промышленных бедствиях (устойчивость)



Энергоэффективность



Требования безопасности здоровья человека в жилищных условиях зданий и сооружений



Требования экологической безопасности

Стандарты имеют значение...

Standards are fundamental to operating in a truly sustainable global environment, and offer:

Единый язык без границ

Повышение прозрачности
и профессионализма

Регулярная и точная
отчетность

Уверенность в действиях
и снижение риска

Возможность сравнения
и корректного
планирования

Возможность
рассчитать стоимость
и эффективность



ISO (ИСО) – Международная организация по стандартизации

Более 70 лет назад, в **феврале 1947 года**, при активном участии Советского Союза была создана Международная организация ИСО. Основной целью ИСО было и остается обеспечение международного обмена товарами и услугами, а также развитие сотрудничества в интеллектуальной, научно-технической и экономической областях.



Основные принципы разработки международных стандартов

Прозрачность

Открытость

Беспристрастность и
консенсус

Эффективность и
актуальность

Согласованность

Учет потребностей
развивающихся стран

Комитет ИСО/ТК 267

Эксплуатация и обслуживание объектов недвижимости

- ▶ Комитет ИСО/ТК 267 был создан в 2011 году для разработки системы стандартов менеджмента ISO 41001: Эксплуатация и обслуживание объектов недвижимости
- ▶ Комитет объединил ведущих экспертов и профессионалов по управлению эксплуатацией зданий и сооружений из разных частей мира (27 стран-членов и 18 стран-наблюдателей)
- ▶ Основная цель комитета – разработать стандарты, которые позволят специалистам со всего мира успешно справляться с задачами по сохранению конкурентных преимуществ в быстро меняющейся среде, по развитию технологий и повышению уровня корпоративной социальной ответственности путем использования эффективных режимов эксплуатации и обслуживания объектов недвижимости



ИСО/ТК 267: Участники (P-members)



Australia



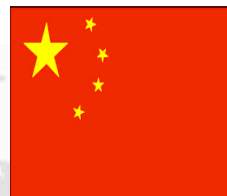
Austria



Belgium



Brazil



China



Croatia



Czech Republic



Colombia



Germany



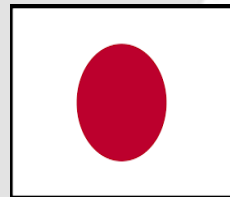
Hungary



India



Ireland



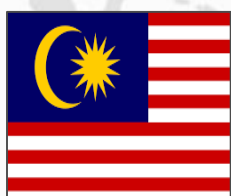
Japan



Kenya



Korea



Malaysia



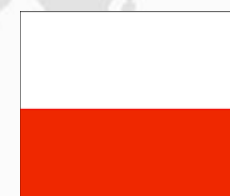
Netherlands



Nigeria



Norway



Poland



Russia



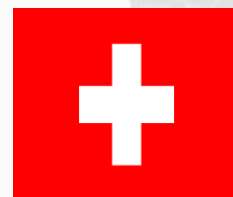
South Africa



Spain



Sweden



Switzerland



Thailand



United Kingdom



United States

ИСО/ТК 267: Наблюдатели (O-members)



Argentina



Bulgaria



Finland



France



Iran



Israel



Italy



Macau



Panama



Portugal



Serbia



Singapore



Slovakia



Sri Lanka



Tanzania

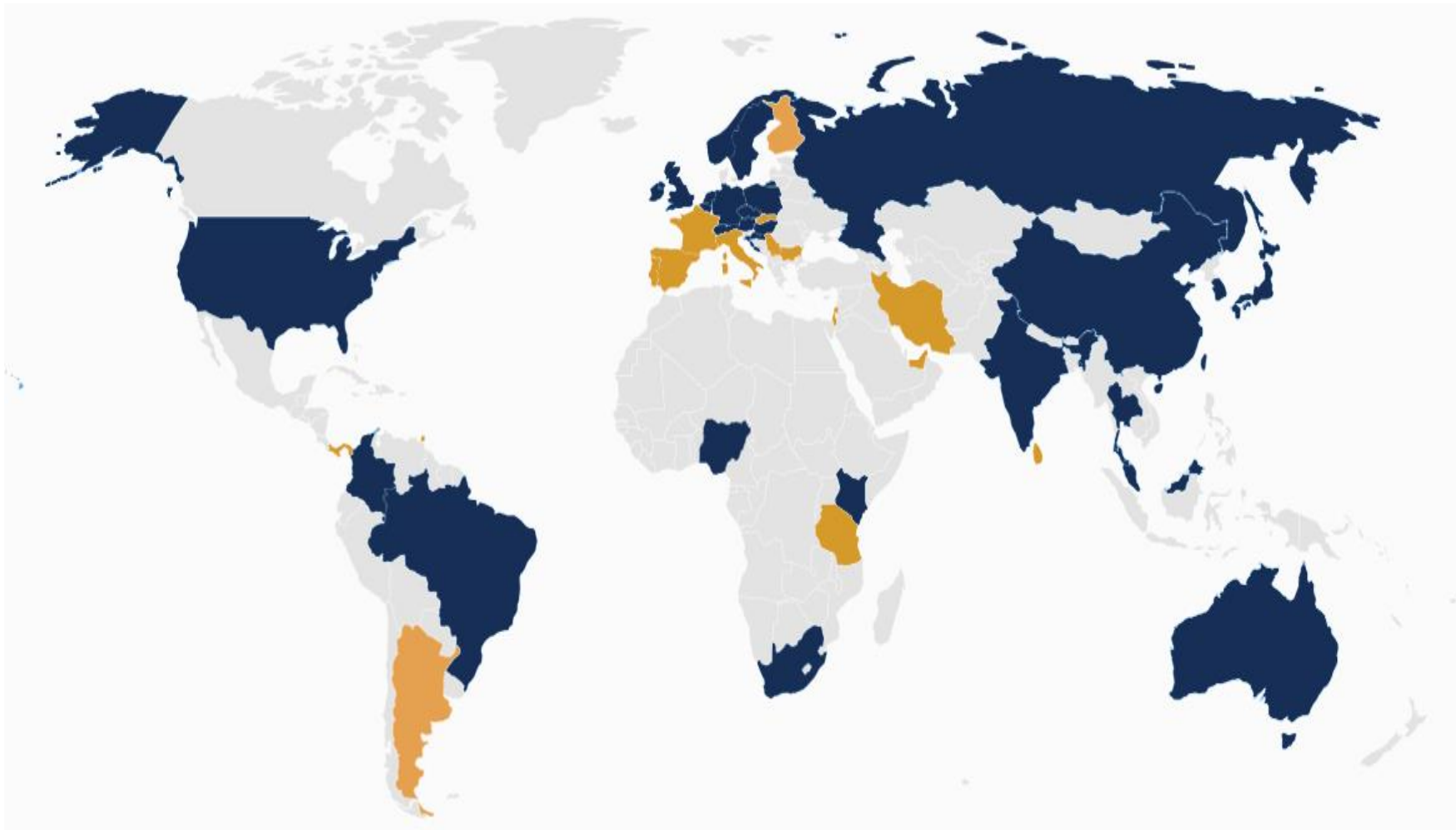


Trinidad &
Tobago



United Arab Emirates

ИСО/ТК 267: Участники и Наблюдатели



Менеджмент

Процесс взаимодействия с или контроля
вещей или людей

The process of dealing with or
controlling things or people.

<https://www.projectmanager.com/training/leadership-vs-management>)

Или
«Манипуляция»!

Система менеджмента?

Путь, в соответствии с которым организация управляет взаимосвязанными частями своего бизнеса для целей достижения определенных показателей.

Модель ИСО «согласовано экспертами»!

Преимущества:

- Более эффективное использование ресурсов
- Улучшение финансовых показателей
- Улучшение системы менеджмента рисков
- Защита людей и окружающей среды
- Улучшение гарантии постоянного результата оказания услуг или изготовления продукции
- Рост ценности/значимости для клиентов и стейкхолдеров



Что такое ФМ?



Фасилити менеджмент - это организационная функция, которая...

... объединяет людей, место и процесс ...

... внутри антропогенной среды ...

... для целей улучшения качества жизни людей и ...

... повышения производительности основного бизнеса»



Источник: ISO 41011:2017

ФМ факторы эффективности

- Внедрение более широко «пожизненного подхода»
- Фокус на устойчивом развитии от проектирования до и на стадии эксплуатации
- Идентификация измеримых эффективных целей для достижения результата/улучшений
- Работа в направлении интегрированных цепей поставок для снижения отходов
- Изменение закупок на «честное» партнерство и подходу к контрактowaniu «думай на перспективу»
- Снижение чрезвычайных ситуаций и повышение эффективности за счет тренингов и условий труда

Процесс (Качество) Улучшение

Оптимальные процессы:
focussed + continuous improvement

Измеримые процессы: measured
and controlled

Определенные процессы:
tailored and proactive

Управляемые процессы:
characterised but generic and reactive

Исходные процессы:
poorly controlled and unpredictable

ОПУБЛИКОВАННЫЕ ФМ СТАНДАРТЫ

Апрель 2017

ISO 41011
Vocabulary

Июль 2017

ISO 41012
Guidance on
Strategic
Sourcing &
Development
of Agreements

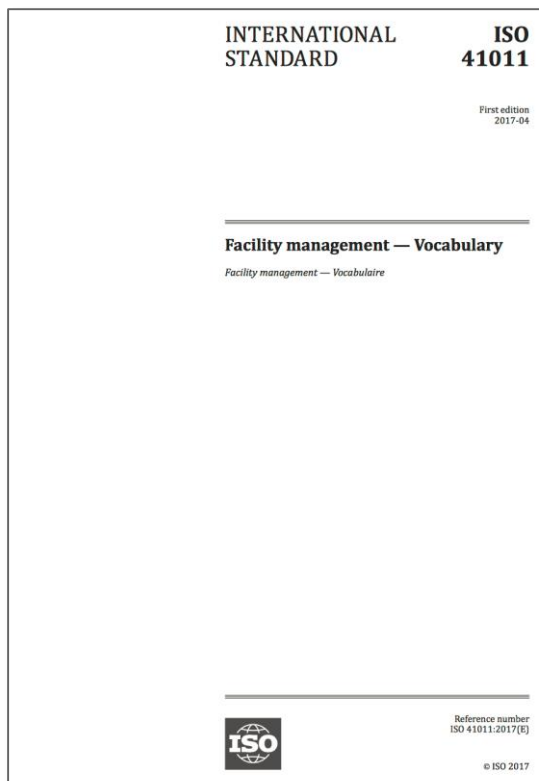
Апрель 2018

ISO 41013
Scope,
Key Concepts
& Benefits

ISO 41001!
Management
Systems
Standard

Ключевые инициативы

В настоящее время уже принято и опубликовано 3 документа



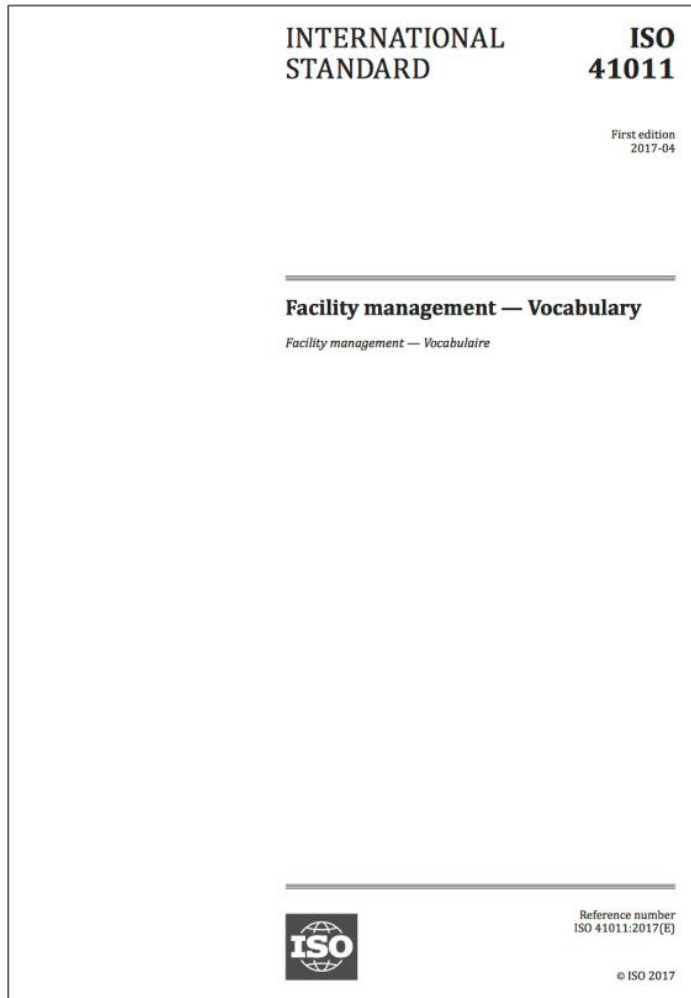
41011 Facility management - Vocabulary



41012 Facility management -Guidance on strategic sourcing and the development of agreements



41013 Facility management - Scope, key concepts and benefits



ISO/TC267 Facility Management (FM)

ISO 41011 Facility Management - Vocabulary

Introduction

Clause 1, 2 & 3 Scope, Normative references, Terms and definitions

- “ 3.1 Terms related to facility management
- “ 3.2 Terms related to assets
- “ 3.3 Terms related to people
- “ 3.4 Terms related to sourcing
- “ 3.5 Terms related to process
- “ 3.6 Terms related to finance
- “ 3.7 Terms related to general business
- “ 3.8 Terms related to measurement



ISO/TC267 Facility Management (FM)

ISO 41012 Guidance on strategic sourcing and the development of agreements

Introduction

Clause 1, 2, 3 Scope, Normative references, Terms and definitions

- " 4 Sourcing strategy and understanding the core business context
- " 5 Sourcing process in FM
- " 6 Facility services provision
- " 7 Main characteristics of FM agreements
- " 8 Common considerations in agreements
- " 9 Preparation and development of an agreement
- " 10 Measure service provision performance

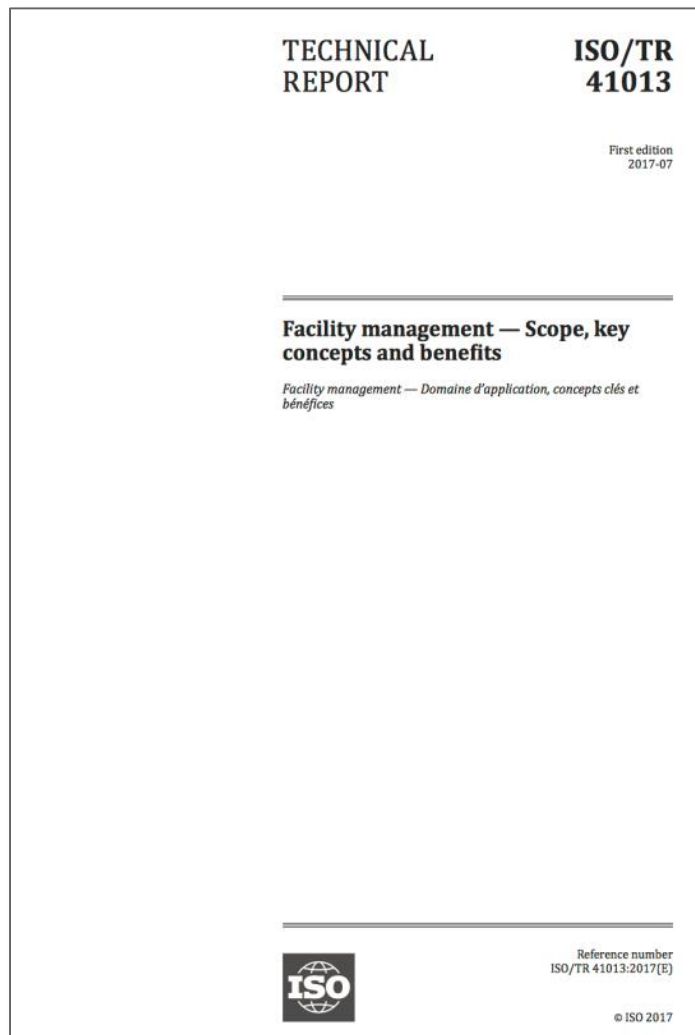
Annex A (informative) Example of requirements for a service

" B (informative) Example of a business case content

" C (informative) Structure of an agreement - General clauses

" D (informative) Service level agreements - Benefits, preparation and structure of an agreement (SLA clauses)

СТАНДАРТЫ ИСО/ТК267



ISO/TC267 Facility Management (FM)

ISO 41013 Facility management
scope, key concepts and
developments

Foreword

Introduction

Clause 1, 2 & 3 Scope, Normative references, Terms
and definitions

- " 4 Scope of facility management
- " 5 Business process background of FM
- " 6 Key concepts in FM
- " 7 Benefits of FM (purpose)

Annex A Evolution of terms & definitions from EN 15221
to ISO 41011

СТАНДАРТЫ ИСО/ТК267

**FINAL
DRAFT**

**INTERNATIONAL
STANDARD**

**ISO/FDIS
41001**

ISO/TC 267
Secretariat: BSI
Voting begins on:
2018-01-04
Voting terminates on:
2018-03-01

**Facility management — Management
systems — Requirements with
guidance for use**

*Facility management — Systèmes de management — Exigences avec
directives d'utilisation*

ISO/CEN PARALLEL PROCESSING

RECIPIENTS OF THIS DRAFT ARE INVITED TO
SUBMIT WITH THEIR COMMENTS, NOTIFICATION
OF ANY RELEVANT PATENT RIGHTS OF WHICH
THEY ARE AWARE AND TO PROVIDE SUPPORTING
DOCUMENTATION.

IN ADDITION TO THEIR EVALUATION AS
BEING ACCEPTABLE FOR INDUSTRIAL, TECHNO-
LOGICAL, COMMERCIAL AND USER PURPOSES,
DRAFT INTERNATIONAL STANDARDS MAY ON
OCCASION HAVE TO BE CONSIDERED IN THE
LIGHT OF THEIR POTENTIAL TO BECOME STAND-
ARDS TO WHICH REFERENCE MAY BE MADE IN
NATIONAL REGULATIONS.



Reference number
ISO/FDIS 41001:2018(E)

© ISO 2018

ISO/TC267 Facility Management (FM)

PRODUCTIVITY

- Streamline processes
- Minimize waste
- Accelerate delivery of services
- Enhance quality of services
- Lower cost of compliance
- Optimize use of resources

INNOVATION

- Encourage process innovation
- Optimize staff potential
- Promote exchange of knowledge
- Accelerate spread of innovation
- Create a framework for creativity
- Enable continual improvement

GLOBALIZATION

- Optimize global supply chains
- Overcome barriers to trade
- Enhance ability to compete globally
- Improve transparency
- Foster confidence in service delivery
- Improve transparency/confidence

ИСО 41001: Фасилити Менеджмент 1-й стандарт системы менеджмента

WCO 41001: 6 OCHOV

1. Context of the Organization

- ♦ External & Internal Issues
- ♦ Interested Party Requirements
- ♦ Establish Scope
- ♦ Document Scope
- ♦ FM Management System

3. Planning

- ♦ Risks & Opportunities
- ♦ Plan- Address Risks
- ♦ Requirements of Stakeholders
- ♦ FM Objectives
- ♦ Implementation Plan
- ♦ Planning Horizons

5. Operation

- ♦ Processes
- ♦ Change Control
- ♦ Control Processes
- ♦ Customer Relationships
- ♦ Integrate Service Delivery

7. Improvement

- ♦ Nonconformity
- ♦ Corrective Actions
- ♦ Proactive Measures
- ♦ Gap Analysis
- ♦ Continually Improve

2. Leadership

- ♦ Leadership & Commitment
 - ♦ Establish FM Policy
 - ♦ Communicate FM Policy
 - ♦ Relevant Roles
- ♦ Responsibility & Authority

4. Support

- ♦ ID & Secure Resources
 - ♦ Source & Monitor
 - ♦ Competencies
 - ♦ Awareness
- ♦ Communications
- ♦ Information Required

6. Performance Evaluation

- ♦ Scope of Monitoring
- ♦ Monitoring Means & Methods
- ♦ Documented Results
- ♦ Evaluate Performance
 - ♦ Audits
- ♦ Top Management Review
- ♦ Communicate/Act on Results

Схема оптимального ФМ взаимодействия



СТАНДАРТЫ ИСО/ТК267

ИСО/ТК 267 Фасилити менеджмент (ФМ)

Значимость стандарта систем менеджмента (ССМ)



Гибкость



Порядок



Согласованность

«Системы менеджмента – это системы используемые для предупреждения, предотвращения и решения известных проблем.»

Ключевые инициативы

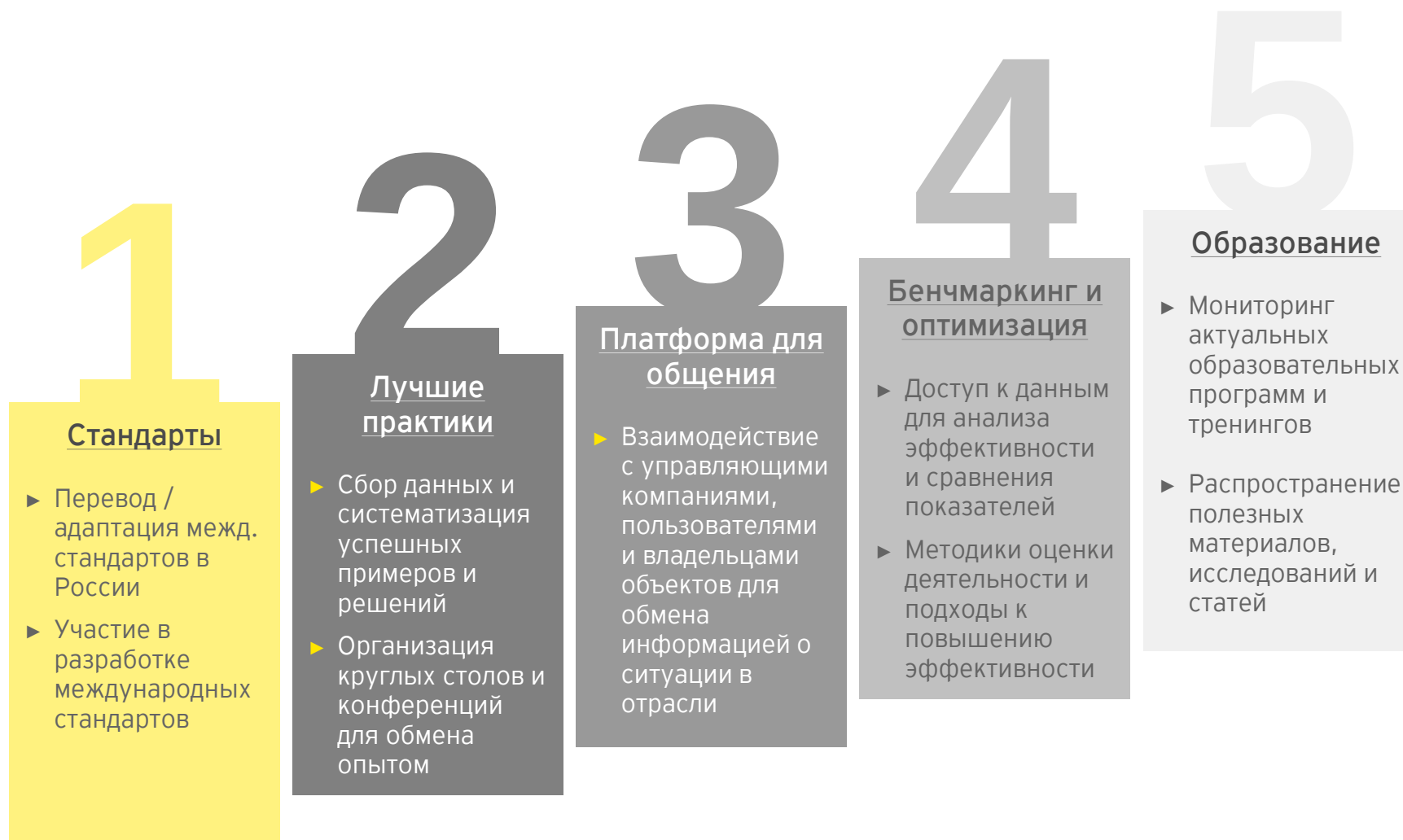
Два документа находятся в разработке

Development of facility
management strategy (ISO 41014)

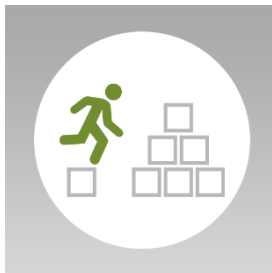
Influencing behaviours for improved facility outcomes
and user experience (ISO 41015)



Ключевые инициативы по развитию экосистемы Facility Management в России



Немного статистики...



84% сотрудников отмечают, что существует разрыв между компетенциями и знаниями по FM, в которых нуждается их команда, и тем, чем они реально располагают



65% сотрудников сталкивались с проблемой подбора квалифицированного персонала в области FM с релевантными для должности техническими навыками



8 из 10 профессионалов в области FM уверены, что они могут применять намного больше знаний, навыков и тренингов для их текущей работы

Требования работодателя к навыкам ФМ специалиста

1. Соответствие и Стандарты
2. Коммуникации
3. Лидерский потенциал и навыки
4. Управление проектами
5. Охрана труда и окружающей среды
6. Управление договорами
7. Реагирование в экстренных ситуациях
8. Технические услуги и сервисы

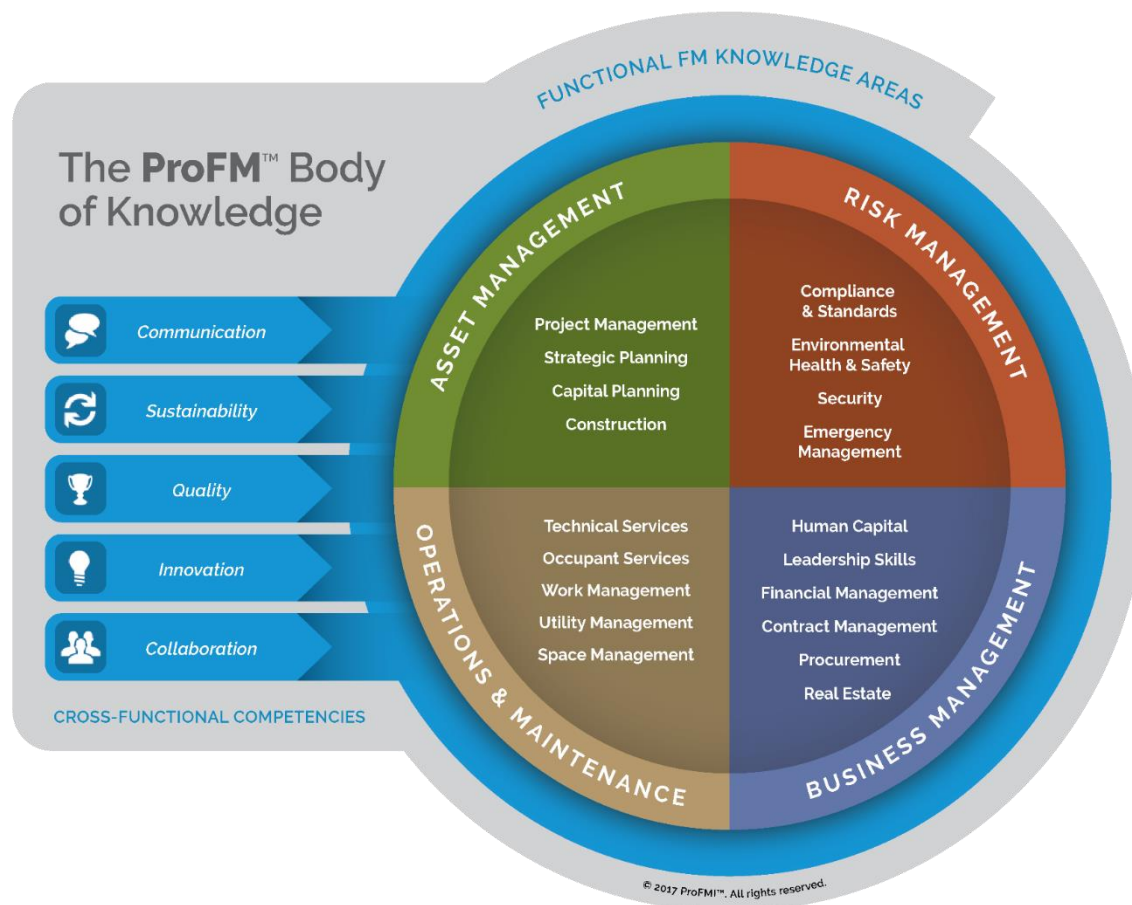


*Источник: 2019 FM Training
Outlook Survey, BOM*

ProFM – 24 вещи, которые должен знать ФМ специалист

ProFM определяет **знание, навыки, компетенции и поведение** необходимое и достаточное для ФМ специалиста чтобы быть успешным сейчас и в будущем.

Этот успех зависит не только от того **что Вы знаете**, но и от того **как Вы можете это применить**.



ЕУ бизнес-завтрак

► **Мероприятие:**

Бизнес-завтрак ЕУ при поддержке института ProFM (профессиональное образование в области Facility Management)

► **Краткое описание:**

Проведение мастер-класса, знакомство с лучшими практиками, обмен знаниями и компетенциями в области образования по направлению FM. Основные темы для обсуждения – эксплуатация и операционная деятельность компаний, а также финансовый менеджмент организаций

► **Даты проведения:**

19 ноября 2019

► **Место проведения:**

Офис ЕУ в Санкт-Петербурге



ЗАСЕДАНИЕ ИСО/ТК267 В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

► Мероприятие:

Сессия Технического комитета Международной организации по стандартизации ИСО 267 «Управление объектами недвижимости» (FACILITY MANAGEMENT)

► Краткое описание:

60 международных экспертов обсудят стандарты по эксплуатации и обслуживанию объектов недвижимости, инновационные технические инструменты, успешные практики и актуальные тенденции, которые способствуют развитию строительной отрасли

► Даты проведения:

19-22 ноября 2019

► Место проведения:

Отель «Кемпински Мойка 22»



ФОРУМ «ЦИФРОВИЗАЦИЯ СТРОИТЕЛЬНОЙ ОТРАСЛИ» В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

► Мероприятие:

Международный форум «Цифровая трансформация строительной отрасли для устойчивого развития»

► Краткое описание:

Минстрой России 18 ноября 2019 года на площадке «Экспофорум» в Санкт-Петербурге проведет Форум, в рамках которого профильные российские и международные специалисты обсудят опыт внедрения BIM-технологий, преимущества использования их на всех стадиях жизненного цикла, влияние на снижение затрат при строительстве и эксплуатации, сокращение сроков работ и повышение эффективности труда

► Даты проведения:

18 ноября 2019

► Место проведения:

Конгрессно-выставочный центр «Экспофорум»



BIM

FOR SUSTAINABLE
DEVELOPMENT

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



Андрей Харитонов

Старший менеджер, группа по оказанию услуг
компаниям сектора недвижимости

Тел.: +7 (495) 755 9700, доб. 9300

Факс.: +7 (495) 755 9701

E-mail: Andrey.Kharitonov@ru.ey.com



Илья Сухарников

Директор, группа по оказанию услуг компаниям сектора
недвижимости, отдел консультаций по недвижимости

Тел.: +7 (495) 662 9398

Моб.: +7 (985) 755 9701

E-mail: Ilya.Sukharnikov@ru.ey.com