



ZEPPELIN

Вестник

14 **НОВЫХ**
объектов
за I полугодие

485 **НОВЫХ**
сотрудников

Дорогие коллеги!

Компания наша сильно выросла, как по количеству сотрудников, так и по числу новых объектов в обслуживании. Поэтому возникла потребность в своевременном информировании всех членов команды Zeppelin о наших новостях, проблемах и достижениях, а также о том, что происходит «за бортом» — т.е. на рынке управления недвижимостью в целом.



Удобнее всего это делать через небольшое собственное корпоративное печатное издание. Назовем его — «Вестник Zeppelin».

Мы надеемся, что этот ресурс также будет способствовать распространению передового опыта и сближению сотрудников различных объектов.

Уверен, что наш Вестник заинтересует вас и станет востребованным!

С уважением,
Генеральный директор и партнер Zeppelin
Андрей Кротков

СОБЫТИЯ

Zeppelin открыл 12-й Property & Facility Management Congress

Zeppelin в лице Исполнительного директора Сергея Калитова выпала честь открыть Property & Facility Management Congress, посвященный главным темам: «Собственная УК VS Привлеченная УК» в разрезе нормирования затрат и контроля качества работы и «Управление объектами редевелопмента».

Сергей Калитов также принял участие в сессии, посвященной сравнению работы собственной УК и привлеченного оператора.

«Благодарим организаторов за возможность открыть мероприятие, это большая честь для Zeppelin! С участниками мы рассмотрели тему прозрачности рынка, отметили законодательные изменения, вступившие в силу в 2019 году, выделили преимущества и недостатки работы своего подразделения и привлеченной УК, уделили внимание процессу диджитализации в управлении недвижимостью. Благодаря кейсам и полезным заключениям спикеров и участников, были намечены векторы для дальнейшего развития PM и FM рынка в России», — отмечает Исполнительный директор Zeppelin Сергей Калитов.

Коллеги, приветствую вас!



Большую роль в нашем корпоративном издании будет отводиться разделу «Карьера».

Вот уже много лет мы в Zeppelin стараемся развивать компетенции своих собственных сотрудников и отдаем приоритет продвижению по карьерной лестнице коллегам, проверенным делами. И сегодня почти в каждом подразделении уже есть ведущие специалисты и руководители, ранее начавшие свой трудовой путь в компании на рядовых должностях.

Раздел «Карьера» позволит нам еще эффективнее выявлять потенциал сотрудников и их желание профессионально развиваться, а также будет публиковать рекомендации по дополнительной подготовке для включения в кадровый резерв компании.

С уважением,
Исполнительный директор Zeppelin
Сергей Калитов

ПРЕМИЯ



Zeppelin — номинант Премии CRE Moscow Awards 2019

УК Zeppelin вошла в тройку номинантов Премии CRE Moscow Awards 2019 в категории «Управляющая компания года. Facility Management».

Ежегодно Премия CRE Moscow Awards собирает ведущих лидеров отрасли из управляющих, консалтинговых, девелоперских и инвестиционных компаний, чтобы отметить достижения отрасли и ее представителей за минувший год. Согласно условиям конкурса, участники должны предоставить жюри информацию о деятельности компании, базу клиентов, арендаторов объектов и рекомендаций.

«Премия CRE Moscow Awards — одно из знаковых и долгожданных событий 2019 года в сфере коммерческой недвижимости! И по уже сложившейся традиции Zeppelin принимает участие в конкурсе, в номинации «Управляющая компания года. FM». По результатам голосования мы с успехом вошли в тройку номинантов. Это большая честь для Zeppelin», — отмечает Генеральный директор и партнер Zeppelin Андрей Кротков.

ЛИДЕРЫ ОТРАСЛИ

Zeppelin закрепился в CRE 100

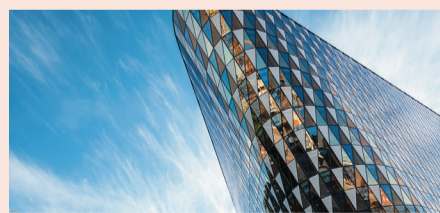
Андрей Кротков, Генеральный директор и партнер Zeppelin, в очередной раз включен в ежегодный рейтинг «100 самых влиятельных персон на рынке коммерческой недвижимости» по версии медиахолдинга Commercial Real Estate.

«CRE100» — один из самых ожидаемых рейтингов в нашей сфере, — комментирует Генеральный директор и партнер Zeppelin Андрей Кротков. — Нельзя не отметить появление новых персон в разных номинациях, что связано с изменениями, которые постоянно происходят на рынке коммерческой недви-

жимости, сменой поколений, образованием новых компаний. Желаем каждому номинанту успехов и как можно дольше пребывать в списке влиятельной сотни CRE!».

Рейтинг «CRE100» составлен редакционным коллективом журнала CRE и ведущими журналистами изданий, освещающих деятельность игроков рынка коммерческой недвижимости. Номинанты по традиции распределяются по следующим категориям: Администрация, Собственники недвижимости, Девелопмент, Инвестиции, Консалтинг, Финансовые услуги, Банки, Управление недвижимостью, Гостиничные операторы, Ритейл, Юридическая практика.

Zeppelin прогнозирует будущее отрасли



Дискуссия о будущем рынка коммерческой недвижимости, новых вызовах и роли управляющих компаний состоялась в рамках Форума «Управляй и властвуй», прошедшего 23 мая 2019 года в Москве.

В сессии «Дебаты: взгляд в будущее», проходившей в формате круглого стола, принял участие Сергей Калитов, Испол-

нительный директор Zeppelin. «Форум «Управляй и властвуй» собрал на своей площадке ведущих экспертов рынка коммерческой недвижимости. С лидерами отрасли мы рассмотрели актуальные темы, касающиеся изменений в правовом законодательстве, внедрений современных технологий, плюсов и минусов новых форматов офисов, взаимодействия собственников, арендаторов и управляющих компаний. Особенно подробно мы обсудили тему «прозрачности» рынка коммерческой недвижимости, вопрос демпинга цен, оценили новые вызовы и обозначили пути «выживания» в сложившихся условиях», — отмечает Исполнительный директор Zeppelin Сергей Калитов.

ТРЕНДЫ

Эксперты Zeppelin делятся трендами на рынке FM-услуг

Обсуждение появления и реализации на практике современных трендов на рынке FM-услуг, а также их особенностей состоялось в рамках конференции «Стратегия управления объектами недвижимости Банка России», прошедшей с 3 по 5 апреля 2019 года в Банке России, в Москве.

В дискуссии приняли участие представители Банка России, топ-менеджмент ведущих российских управляющих и строительных компаний, архитектурных бюро. В ходе дискуссии Андрей Филатов, Региональный директор Zeppelin, рассказал о современных тенденциях и инновациях на рынке FM-услуг, особенностях реализации в российской практике, а также поделился опытом их внедрения.

Участники конференции «Стратегия управления объектами недвижимости Банка России» рассмотрели глобальные инновации и тренды в сфере управления объектами недвижимости, обсудили приоритеты автоматизации бизнес-процессов эксплуатации объектов, выделили плюсы и минусы перевода технического обслуживания объекта на аутсорсинг, отметили важность правильной организации офисного пространства и интерьера и влияние на имиджевую составляющую компании.

74 действующих
объектов
коммерческой
и жилой недвижимости

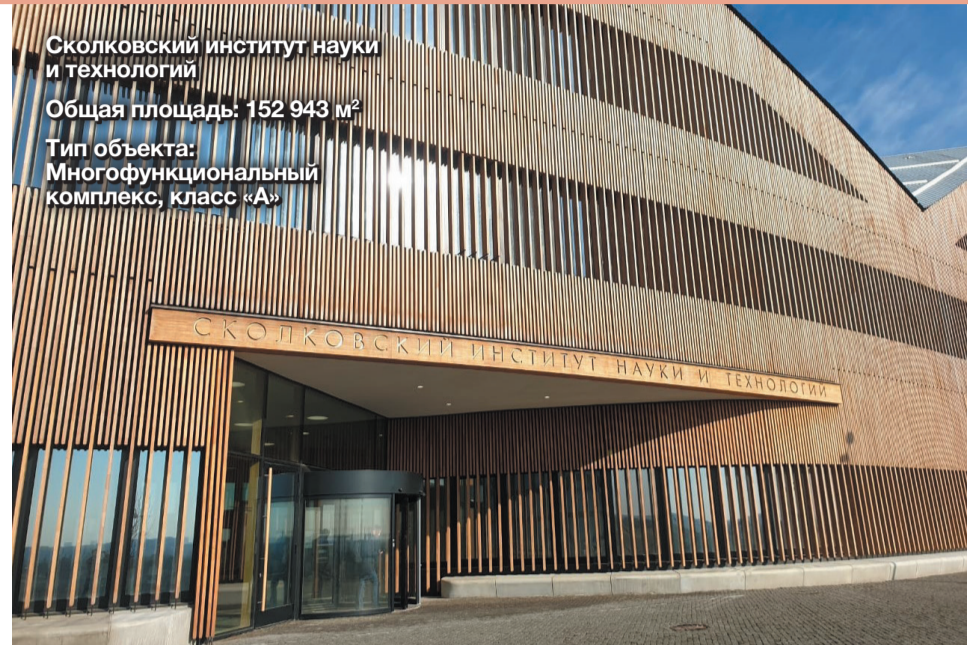
4,8 млн м²
опыт
управления
объектами
недвижимости

1 132
сотрудника

ПОРТФОЛИО ПОПОЛНИЛОСЬ



Штаб-квартира корпорации «Европлан»
Общая площадь: 6 804, 2 м²
Тип объекта: Офисные помещения, класс «А»
Арендатор МФК «Оазис»



Сколковский институт науки и технологий
Общая площадь: 152 943 м²
Тип объекта: Многофункциональный комплекс, класс «А»

Первое полугодие 2019 года стало благоприятным для Zeppelin и пополнило портфолио такими проектами, как «Сколковский институт науки и технологий», Российскими представительствами компаний Alfa Laval, DeLaval и Coleman Services, Штаб-квартирами «Вертолеты России», корпорации «Транснефть», «Европлан», ТРК «ЛЕТО», Научно-исследовательским центром «СИБУР ПолиЛаб», Особняками на Никитской улице, в Пречистенском переулке, Офисами продаж «Дискавери Парк», Комплексом апартаментов «Софийский»,

еще тремя новыми кафе сети «Андерсон», а также арендаторами Бизнес-центра «К-2». Преимущественно из числа оказываемых услуг можно выделить комплексное управление объектами коммерческой недвижимости, включающее техническое обслуживание и эксплуатацию инженерных систем, клининг, дополнительные инфраструктурные сервисы в соответствии со спецификой объектов. По итогам повторных тендеров, которые провели наши действующие заказчики, в 2019 году Zeppelin продолжит обслуживание БЦ «Новый Свет», МФК «Савеловский

Сити» и «Воскресенского Ново-Иерусалимского ставропигиального мужского монастыря». Нельзя не отметить, что с каждым годом заказчики ужесточают требования к FM-операторам, четче формулируют требования и контролируют их выполнение. Учитывая небольшое количество вновь вводимых площадей, растет и конкуренция среди управляющих компаний, а заказчики и конкуренты не оставляют право на ошибку в процессе тендерной работы. Это относится как к коммерческим тендерам, так и к госу-

дарственным корпорациям, работающих по закупочному законодательству. Проработка коммерческих предложений требует оперативности, внимательности, профессионального подхода, особого погружения в детали каждого проекта. Очень надеемся, что второе полугодие станет таким же плодотворным и порадует нас новыми победами!

Марианна Плаксина,
Руководитель коммерческого
департамента Zeppelin

АКТУАЛЬНОЕ НА ОБЪЕКТАХ



Начало 2019 года ознаменовалось нововведениями в компании. В первом квартале продолжилось внедрение информационной системы Zeppelin. Все управляющие и руководители служб эксплуатации прошли регистрацию в системе, что позволило уже в апреле приступить к подаче заявок на ТМЦ с объектов в отдел снабжения. На сегодняшний день проходит этап внедрения системы в других подразделениях. Что дают такие нововведения? Отвечаем: работа департаментов станет четкой и упорядоченной. Например, заявку в отдел снабжения можно будет связать с заявкой, поступившей в информационную систему от заказчика. Все комментарии и действия служб фиксируются с привязкой по времени и не подлежат изменениям. Отпадает необходимость в долгих разбирательствах — кто, что и у кого заказал и почему такие сроки закупок. Теперь переписка отслеживается: от подачи заявки до поставки. Управляющие объектами и их руководители имеют возможность контролировать ход работ и закупок по

той или иной заявке без дополнительных запросов на объект. Также появилась возможность получать отчеты и приводить анализ отклонений. Благодаря информационной системе Zeppelin, мы вышли на объект «СИБУР ПолиЛаб» и в кратчайшие сроки подготовили его к открытию 29 мая 2019 с участием Председателя Правительства РФ Медведева Д.А. Все задачи, которые транслировал заказчик, отрабатывались уже с использованием новой системы. В этом есть и огромная заслуга наших коллег, которые с момента начала общения с заказчиком и до проведения мероприятий по торжественному открытию объекта работали в режиме повышенной интенсивности. Среди них: Сидоров Е.Г., Кулакова Н.Н., Матвеев В.А., Гагарина С.А., Князьков М.А. Благодарим коллег за профессионализм и оперативность в принятии решений!

Виктор Соловей,
Директор по управлению
недвижимостью Zeppelin

ЖИЛЬЕ



В 2019 году компания Zeppelin продолжила наращивать опыт в сфере управления жилой недвижимостью. Сегодня тенденция рынка жилого сегмента такова, что с приближением сроков сдачи жилых комплексов и апартаментов в 2019–2020 г.г. мы наблюдаем увеличение входящих запросов по данному направлению. Кроме этого, заказчики очень заинтересованы в прозрачности формирования ставки эксплуатационных расходов для собственников недвижимости. В первом полугодии 2019 года портфолио Zeppelin пополнилось элитным Комплексом апартаментов «Софийский», общей площадью 31 128,4 м², расположенного в историческом центре Москвы, на Софийской набережной. В настоящее время на объекте оказывается услуга предэксплуатации, включающая проверку документации, перечня инженерного оборудования. Процедура предэксплуатации в комплексе апартаментов позволит на ранней стадии проконтролировать соответствие проектной и исполнительной документации, выявить дефекты и недостатки, что в последующем существенно снизит расходы на обслуживание объекта.

Марианна Плаксина,
Руководитель коммерческого департамента Zeppelin

Роль объединений и стандартов на рынке FM



На сегодняшний день у клининговых, управляющих компаний и мультисервисных FM-операторов не существует законодательных установленных, обязательных для участия, профессиональных сообществ. При этом, конечно же, существует большое количество добровольных объединений и ассоциаций.

Немногие узкопрофильные работы и услуги, которые оказывают влияние на безопасность объектов капитального строительства или осуществляются при проведении энергетического обследования (энергоаудита), можно отнести к исключению из общего правила. В этом случае обслуживающая организация по закону должна в обязательном порядке являться членом одной из специализированных СРО.

Такая воляница — хорошо это или плохо? Однозначно ответить трудно. Излишняя зарегулированность всегда была тормозом любого рынка, и Facility Management в этом смысле не исключение. Однако и отсутствие

ассоциации в сфере обслуживания объектов недвижимости, АРУК и НАФО, приняли решение об объединении всех участников отрасли на единой площадке. Этот шаг позволит максимально оперативно и более организованно вести работу по контролю ценообразования и выявлению методов незаконной налоговой оптимизации, а также выстраивать отношения с государственными органами.

В результате, при поддержке Объединенного экспертного совета четырех крупнейших российских бизнес-объединений («Деловая Россия», РСПП, ТПП и «Опора России»), была организована единая саморегулируемая организация «Ассоциация клининговых и фасилити операторов» (АКФО), куда вошли основные игроки FM-отрасли.

На сегодняшний день АКФО является единственным признанным локомотивом масштабной кампании за прозрачный и цивилизованный рынок facility-услуг, несущим основную нагрузку по консолидации отрасли и выстраиванию партнерских отношений с государственными структурами.

Излишняя зарегулированность всегда была тормозом любого рынка

четких правил игры (стандартов, регламентов, требований нормативной документации), одинаково понимаемых и исполняемых заказчиками, подрядчиками и контролирующими органами, на современном этапе отрасли уже превратилось в фактор, тормозящий ее развитие.

В итоге на повестке дня, как никогда остро, встал вопрос прозрачности и цивилизованности ведения бизнеса всеми участниками facility-рынка. Именно по этой причине в начале 2019 года две крупнейших

Преимущества

Участники СРО АКФО имеют целый ряд существенных преимуществ, основными из которых являются:

- «единое окно» для диалога с государственными органами по вопросам обеления отрасли, в том числе и конструктивный подход к прежним «прегрешениям»;
- бесплатное внесение своей компании в Реестр добросовестных фасилити-операторов (<http://белыйфм.рф>);
- партнерские программы со страховщика-

ми, поставщиками специализированной техники, оборудования, расходных материалов и бытовой химии;

- образовательные программы для линейного персонала, среднего и высшего менеджмента на специальных условиях;
- оперативное информирование обо всех изменениях в механизмах государственного регулирования отрасли;
- доступ к лучшим практикам от крупнейших российских и международных игроков FM-рынка, ведущих отраслевых экспертов, в т.ч. в применении Стандартов АКФО, калькуляций, при подготовке тендерной документации;
- юридическая поддержка в коммерческих спорах с демпингерами, а также при взаимодействии с заказчиками и контрольно-надзорными органами.

Стандарты

Стандарты, на основе которых клининговые, управляющие компании и мультисервисные FM-операторы осуществляют свою деятельность, образуют обширный перечень обязательных требований.

Эти нормативные требования, применяемые при обслуживании объектов недвижимости, как правило, подтверждаются при получении лицензий, свидетельств и сертификатов, в соответствии с которыми FM-компания имеет право осуществлять ту или иную деятельность. Среди них основные: «Сертификат соответствия системы менеджмента качества требованиям ISO 9001:2015», «Лицензия на осуществление деятельности по монтажу, техническому

обслуживанию и клининга исторических памятников существенно отличается от работы с современными объектами коммерческой недвижимости, и государство вынуждено страховать свои риски. В этом случае УК проходит аттестацию и получает «Лицензию на осуществление деятельности по сохранению объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации».

Кроме обязательных по закону, уважающая себя УК разрабатывает целый ряд собственных руководящих документов. Например, специализированные внутренние стандарты, регламенты и технологии, охватывающие и регламентирующие все бизнес-процессы. Как военные уставы написаны кровью, так и внутренние стандарты управляющей компании основываются на многолетнем опыте обслуживания миллионов квадратных метров объектов недвижимости.

Новый стандарт по кадрам

В рамках законодательства об обязательных профстандартах, сфера управления недвижимостью также должна регламентировать и квалифицировать требования к кадрам.

На сегодняшний день в России отсутствует обязательный профессиональный стандарт, описывающий трудовые функции «специалиста по управлению имуществом коммерческой недвижимости», а также основные требования к его опыту и знаниям. Это порождает проблемы, связанные с ведением кадровой документации, составлением должностных инструкций, штатного расписания.

Внутренние стандарты УК основываются на многолетнем опыте обслуживания миллионов квадратных метров объектов недвижимости

обслуживанию и ремонту средств обеспечения пожарной безопасности зданий и сооружений», «Свидетельство о допуске к работам по энергетическому обследованию», «Свидетельство о допуске к работам по подготовке проектной документации, которые оказывают влияние на безопасность объектов капитального строительства», «Свидетельство о регистрации электролаборатории», «Сертификаты соответствия системы экологического менеджмента требованиям ГОСТ Р ИСО 14001–2016 (ISO 14001:2015)», «Сертификат соответствия системы управления охраной труда требованиям ГОСТ Р 54934–2012 (OHSAS18001:2007)» и другие.

Помимо обязательных для всех УК документов, есть те, которые необходимы для оказания специфических услуг в зависимости от особенностей объекта. Например, если УК начинает работать с жилыми объектами и апартаментами сегмента Premium, ей необходимо получить «Лицензию по управлению многоквартирными домами».

Обслуживание памятников истории и культуры также требует наличия соответствующих допусков, т.к. процесс технического обслужи-

Чтобы не ждать, когда УК будет спущен сверху очередной «мертвый» нормативный документ, летом 2018 года УК Zeppelin, совместно с Объединением «Административно-хозяйственные профессионалы» и целым рядом ведущих отраслевых экспертов, приступила к разработке профессионального стандарта «Специалист по управлению имуществом коммерческой недвижимости», по итогам которой будут утверждены трудовые функции и сам стандарт, включающий описание качественного уровня квалификации данного специалиста.

Основная задача компаний как экспертов и разработчиков — описать функционал, знания, умения специалистов, которые в будущем будут осуществлять деятельность, связанную с управлением имуществом коммерческой недвижимости. Данный профстандарт необходим для создания должностных инструкций, образовательных программ, организации процессов управления.

Впереди общественные слушания и утверждение проекта профстандарта в органах государственной власти.

Итоги

Стандарты создают ряд требований к качеству предоставления услуг, квалификации специалистов, а также регламентируют взаимодействие между заказчиками и управляющими компаниями.

Соблюдение стандартов, наличие перечня необходимых лицензий и сертификатов выводят УК на более качественный уровень в оказании услуг, формируют подходы при обслуживании объектов недвижимости, а также выделяют УК среди конкурентов. Кроме того, стандарты помогают обеспечить соответствие состояния обслуживаемых объектов недвижимости техническим, экологическим, противопожарным нормам и требованиям.

Соблюдение УК стандартов дает возможность заказчикам унифицировать требования к клининговым, управляющим компаниям и мультисервисным FM-операторам по опыту, качеству и объему выполняемых работ, наличию высококвалифицированного персонала, использованию IT-технологий.

Андрей Кротков,

Генеральный директор и партнер Zeppelin

*По материалам Property Guide, № 1, 2019



Zeppelin в Торгово-промышленной палате РФ на конференции, посвященной изменениям в отрасли facility и современным решениям для снижения затрат по содержанию объектов недвижимости.



С января 2019 года в Zeppelin стартовал проект «Карьера», нацеленный на профессиональный и карьерный рост сотрудников.

На сегодняшний день на участие в проекте поступило уже 17 заявок, прошли собеседование восемь человек, из них — трое получили рекомендации на доподготовку, рекомендованы на возможное назначение с доподготовкой — четыре сотрудника, назначен на должность один человек — Нагорный М. Ю., Дежурный инженер по эксплуатации объекта «Миракс Парк».

Нагорный Максим Юрьевич, работает в Zeppelin с августа 2016 года. Имеет два высших образования. Зарекомендовал себя как ответственный, активный, исполнительный сотрудник. За три года вырос из дежурного техника по эксплуатации до специалиста отдела расчетов Департамента Start Up проектов Zeppelin.



Дорогие коллеги, если у вас есть желание развиваться, добро пожаловать в проект «Карьера» в Zeppelin!

Для этого направляйте свое резюме на почту career@zeppelinpm.ru, в ответ вы получите просьбу заполнить небольшую анкету. После ее получения корпоративным учебным центром компании вас пригласят на собеседование, определят недостающие компетенции, при необходимости направят на обучение.

Развивайтесь профессионально, повышайте свой уровень и благосостояние вместе с Zeppelin!



КАДРОВЫЕ ПЕРЕСТАНОВКИ

Поздравляем с повышением!

В Zeppelin ежемесячно происходят кадровые перемещения, сотрудники переводятся на другие объекты, повышаются в должности. В этом году у нас есть счастливицы, которые выросли внутри компании:

- **Сидоров Евгений Григорьевич**, был Заместителем руководителя ДУКН, стал Руководителем ДСП.
- **Якимов Владимир Сергеевич**, был Управляющим на объекте «Фактория», стал Заместителем руководителя ДУКН.
- **Корелова Татьяна Андреевна**, была Менеджером по персоналу Zeppelin, стала Руководителем ДРП.
- **Лазарев Олег Александрович**, был Управляющим на объекте «РочДелЦентр», стал Заместителем руководителя ДУКН.

Коллеги, желаем вам добиться больших успехов на новом поприще!

УВЛЕЧЕНИЯ



«Чтобы лучше шло дело, пусть отдыхают голова и тело...»

Активный отдых сегодня в тренде! Руководитель Департамента управления качеством Павел Стекольщиков предпочитает сплавы на байдарках всей семьей. Свежий воздух, адреналин, незабываемые впечатления — основные составляющие времяпровождения семьи Стекольщиковых. Мы расспросили Павла о тонкостях такого отдыха.

Павел, в какое время года лучше всего сплавляться по реке?

Это очевидно — когда на ней нет льда! А если серьезно, то начиная с мая, например, на майские праздники. Также можно выбрать две недели в период между концом июля

и началом августа. В этот период особенно тепло, созрели ягоды и грибы, в реке водится много рыбы, и, чем ближе к 72-й параллели, тем теплее ночи, а за ней — незакатное солнце.

Как заранее подготовиться?

Прежде всего, необходимо собрать группу единомышленников, часть из них уже должна иметь опыт, а также сходить в простой маршрут в средней полосе России и Карелии. Кроме того, важно определить лидера группы. Байдарки и снаряжение можно одолжить или взять в аренду. Какие локации выбрать? Летом я обычно выезжаю в Карелию, на Урал, Алтай. На «майские» можно остановить выбор и на Средней полосе России.

Павел, дайте совет новичкам.

Итак, что бы я хотел посоветовать тем, кто отважился на такой досуг:

1. Защищен, значит вооружен! Перед сплавом обязательно сделайте прививку от клещей. И не думайте, что у воды их нет!
 2. Нет плохой погоды, есть плохая одежда и снаряжение. Одежда должна быть, прежде всего, удобной, не сковывающей движений. И, конечно же, не забудьте про теплые предметы гардероба. Снаряжение должно быть качественным и надежным.
 3. Позаботьтесь о личной безопасности. Если не были в походах, сразу идти в сложный не стоит. И, какая бы хорошая не была групповая безопасность (особенно, на сложных реках), всегда важно владеть навыками и средствами личной безопасности.
 4. И, конечно же, берегите природу.
- И удачного вам сплава!**



№1, ИЮНЬ 2019

Корпоративное издание Управляющей компании Zeppelin, «Вестник Zeppelin»

Благодарим сотрудников, принявших участие в подготовке номера: Кроткова А. А., Калитова С. А., Плаксину М. Ю., Соловья В. А., Корелову Т. А., Стекольщикова П. А., Северинову Е. И.

Адрес редакции: 115035, г. Москва, Садовническая набережная, 17.

E-mail: e.severinova@zeppelinpm.ru. **Тираж:** 300 экз.

Издание не является СМИ. Не подлежит регистрации. Распространение бесплатно. При перепечатке ссылка на издание обязательна.

Предложения и пожелания направлять электронным письмом на почту: e.severinova@zeppelinpm.ru.