ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55372— 2012

Услуги населению

УПРАВЛЕНИЕ ЗДАНИЯМИ

Термины, определения и назначение услуг

DIN 32736:2000,
Services to the public — Management of buildings.
Terms, definitions and purpose of services
(IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного аутентичного перевода на русский язык национального немецкого стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. № 1815-ст

4 Настоящий стандарт идентичен национальному немецкому стандарту DIN 32736:2000 «Услуги населению. Управление зданиями. Термины, определения и назначение услуг» (DIN 32736:2000 «Services to the public — Management of buildings — Terms, definitions and purpose of services», IDT).

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования национального немецкого стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2012

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

6 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Октябрь 2019 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2014, 2019

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Введение

Настоящий стандарт был разработан рабочей комиссией NHRS (комитета по стандартам в области отопительной техники и центральных систем кондиционирования) 4.01 «Менеджмент зданий. Терминология и услуги». Предполагается дать помощь для истолкования терминов и услуг, содержащихся в настоящем стандарте, в связи, например, со Вторым постановлением о расчетах (II. BV).

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги населению

УПРАВЛЕНИЕ ЗДАНИЯМИ

Термины, определения и назначение услуг

Services to the public. Management of buildings.
Terms, definitions and purpose of services

Дата введения — 2014—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт определяет термины и описывает услуги по менеджменту зданий. Он служит унификации словоупотребления и структурированию услуг. Описание систем или определение структур, обязанных оказывать перечисленные услуги, не входит в область применения настоящего стандарта.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **менеджмент зданий GM:** Совокупность всех услуг по эксплуатации и хозяйственному управлению зданиями, включая архитектурные и технические объекты, а также услуги в области инфраструктуры и бизнеса на основе единой стратегии. Менеджмент зданий направлен на стратегическую концепцию, организацию и контроль в целях интегрированной организации всех отдельных услуг, которые по традиции предоставляются комплементарно. Менеджмент зданий подразделяется на три области оказания услуг: технический менеджмент зданий TGM, инфраструктурный менеджмент зданий IGM и коммерческий менеджмент зданий KGM. Все три области оказания услуг могут включать в себя услуги, привязанные к площади (см. раздел 4). Кроме того, есть точки соприкосновения с менеджментом площадей владельца и пользователя недвижимости.

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

2.2 **технический менеджмент зданий;** TGM: Охватывает все услуги, необходимые для эксплуатации и управления строительными сооружениями и техническими объектами здания.

2.3 **инфраструктурный менеджмент зданий;** IGM: Охватывает вспомогательные услуги для бизнеса, которые улучшают использование зданий.

2.4 **коммерческий менеджмент зданий;** KGM: Охватывает все коммерческие услуги из сфер TGM, IGM с учетом экономики недвижимости.

Издание официальное



Рисунок 1 — Области оказания услуг менеджменту зданий

3 Услуги

Менеджмент зданий уточняет совокупность всех требований пользователя. Он интегрирует и координирует профессиональные знания в области техники, экономики и права на этапе планирования и эксплуатации земельных участков. Менеджмент зданий выбирает вид и объем услуг и определяет организацию.

Различают услуги следующих типов:

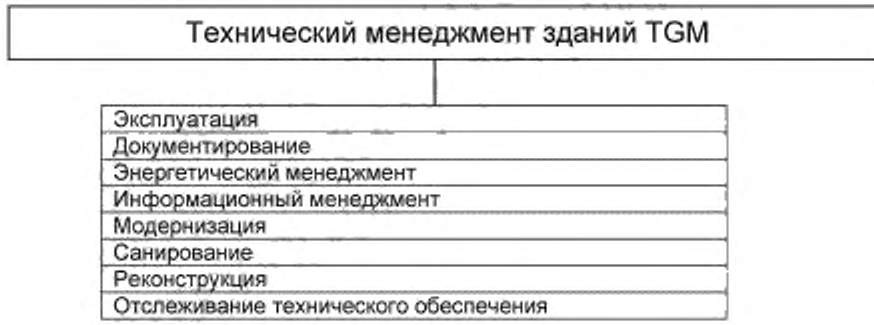
- стратегические услуги с акцентом на руководство и принятие решений;
- административные услуги с акцентом на оперирование, организацию и планирование;
- исполнительные услуги с акцентом на осуществление и выполнение, как описано ниже.

Границы между услугами могут быть подвижными.

Нижеследующие услуги приведены в качестве примеров, без претензии на полноту и без оценки последовательности.

3.1 Услуги по техническому менеджменту зданий

Совокупность услуг в рамках технического менеджмента зданий.



3.1.1 Эксплуатация

Для экономичного использования строительных сооружений и технических объектов необходимы такие услуги, как:

- приемка;
- ввод в эксплуатацию;
- обслуживание;
- контроль, измерения, управление, регулирование, руководство;
- оптимизация;
- содержание в исправности (текущий ремонт, осмотры, приведение в исправное состояние) согласно ДИН 31051;
- устранение неисправностей;
- вывод из эксплуатации;
- повторный ввод в эксплуатацию;
- выбраковка;
- повторные проверки;
- учет расходных данных;
- соблюдение правил эксплуатации.

3.1.2 Документирование

Необходимые учет, хранение и фиксация изменений всех данных и всей информации о фонде и процессе эксплуатации, в т. ч.:

- документы на фонд;
- расходные данные;
- протоколы эксплуатации;
- инструкции по эксплуатации;
- протоколы приемки;
- протоколы текущего ремонта.

3.1.3 Энергетический менеджмент

К энергетическому менеджменту относятся следующие услуги:

- анализ потребителей энергии во всех областях;
- выявление потенциалов оптимизации;
- планирование мер с точки зрения экономики эксплуатации;
- расчет рентабельности;
- осуществление мер экономии;
- учет экономии.

3.1.4 Информационный менеджмент

К информационному менеджменту относится совокупность услуг по учету, анализу, передаче и компоновке информации и сообщений для эксплуатации зданий и земельных участков. С этим связаны задачи выработки концепции, оценки и принятия решений относительно использования систем информации, коммуникации и автоматизации любого рода, например:

- автоматизация зданий (GA);
- компьютеризированный менеджмент объектов (CAFM);
- система пожарной сигнализации/контроль доступа (BM/ZK);
- системы охранной сигнализации (EM);
- коммуникация;
- телефон;
- видео.

3.1.5 Модернизация

Услуги по улучшению текущего состояния строительных сооружений и технических объектов с целью приведения их в соответствие с актуальным уровнем техники и повышения экономичности.

3.1.6 Санирование

Услуги по восстановлению заданного состояния строительных сооружений и технических объектов, по истечении определенного времени не соответствующих техническим, экономическим и/или экологическим, а также законодательным требованиям.

3.1.7 Реконструкция

Услуги, необходимые в связи с изменением функции и использования строительных сооружений и технических объектов.

3.1.8 Отслеживание гарантии

К обеспечению согласованных работ и свойств строительных сооружений и технических объектов в продолжение срока гарантии относятся следующие услуги:

- сопровождение сдач и приемок;
- прием сообщений о дефектах во время технической эксплуатации;
- определение дефектов;
- выставление претензий по гарантии;
- отслеживание устранения дефектов;
- сопровождение и приемка устранения дефектов;
- поддержка при обеспечении доказательств.

3.2 Услуги в области инфраструктурного менеджмента зданий

Совокупность услуг в рамках инфраструктурного менеджмента зданий.



3.2.1 Службы продовольственного обеспечения

Совокупность услуг в области общественного или социального питания, например:

- приобретение и приготовление продуктов питания для основных и добавочных приемов пищи;
- оснащение и поддержание ресторанов/столовых или зон отдыха.

3.2.2 Службы обработки данных

Совокупность услуг по созданию, вводу в эксплуатацию и поддержанию систем компьютерной обработки, редактирования данных и электронного обмена данными для поддержки процессов бизнеса, например:

- обеспечение безопасности данных;
- установка программного обеспечения и новых версий программ (обновлений);
- приспособление систем обработки данных к новым приложениям;
- поддержание систем обработки данных;
- обучение, инструктаж и службы горячей линии;
- устранение неисправностей аппаратных средств и программного обеспечения;
- ввод аппаратных средств в эксплуатацию.

3.2.3 Службы садовника

Совокупность услуг по содержанию в исправности и текущему обслуживанию наружных объектов (зеленые насаждения, дорожки и площадки, игровые объекты и другие объекты досуга), а также озеленение строительных сооружений (крыш, фасадов, внутренних помещений), например:

- орошение, удобрение, защита растений;
- очищение поверхностей;
- подрезание, изреживание кроны, подвязывание растений;

- замена растений, дополнительная высадка растений;
- косьба, вертикуция, аэрирование, засыпка песком;
- обработка почвы;
- проверка технического оборудования для растительности;
- проверка безопасности деревьев для дорожного движения;
- меры зимней защиты.

3.2.4 Службы коменданта здания

Совокупность услуг по обеспечению функционирования здания, например:

- проведения инспекций по технике безопасности;
- обслуживание пассажирских лифтов и другого подъемного оборудования;
- обеспечение чистоты объектов;
- соблюдение правил внутреннего распорядка;
- мелкий ремонт.

3.2.5 Внутренние почтовые службы

Совокупность услуг, обеспечивающих пересылку и доставку почты и электронных сообщений в пределах зданий/земельных участков, например:

- доставка и вывоз;
- раздача;
- принятие и передача адресату;
- помещение в конверты и наклеивание марок.

3.2.6 Службы копирования и распечатки

Совокупность услуг, обеспечивающих готовность полиграфического оборудования и делающих возможным изготовление полиграфической продукции, например:

- оборудование, доставка, вывоз и уборка копировальных пунктов и мини-типографий;
- проверка функционирования полиграфического оборудования;
- определение и упорядочение расходов на копирование и печать;
- работы по печати и копированию.

3.2.7 Службы эксплуатации парковки

Совокупность услуг, обеспечивающих оптимальное использование места парковки, например:

- осуществление расчетов и управление платежными терминалами;
- управление местом парковки.

3.2.8 Службы уборки и текущего обслуживания

Совокупность услуг по уборке и текущему обслуживанию зданий/земельных участков и наружных объектов, например:

- поддерживающая уборка;
- мытье стекол;
- очистка фасадов;
- очистка наружных объектов;
- меры по уходу за полами и поверхностями.

3.2.9 Службы безопасности

Совокупность услуг по обеспечению безопасности зданий/земельных участков и их пользователей от неправомерного вмешательства и/или доступа третьих лиц путем обмана или насилия, например:

- контроль доступа;
- охрана объектов;
- патрулирование;
- службы блокирования;
- защита людей и имущества;
- специальная охрана;
- пожарная охрана;
- противопожарная профилактика.

3.2.10 Службы переезда

Совокупность услуг для осуществления переездов:

- определение необходимых работ по транспортировке и монтажу;
- определение и координация сроков транспортировки и монтажа;
- при необходимости — промежуточное хранение предметов обстановки, а также обеспечение временных и переходных решений;

- демонтаж, транспортировка, сборка и ввод в эксплуатацию офисного оборудования, а также устройств для обработки и передачи информации;
- приемка работ по транспортировке и монтажу.

3.2.11 Службы в области товаров и логистики

Совокупность услуг, обеспечивающих платную доставку почтовых отправлений и транспортных грузов, а также их пересылку, например:

- приемка товаров;
- входной контроль товаров;
- управление документацией на доставку;
- упаковка исходящих транспортных грузов;
- составление документации на доставку;
- заказ услуг экспедиторов;
- пересылка товаров.

3.2.12 Зимние технические службы

Совокупность услуг, необходимых для безопасного доступа к зданиям/земельным участкам с учетом законодательных норм, например:

- уборка снега и посыпка дорог,
- составление плана приоритетов по пространственным зонам;
- предоставление уборочной техники;
- детальное протоколирование мероприятий.

3.2.13 Централизованные службы коммуникации

Совокупность услуг по организации коммуникации из единого центра, например:

- эксплуатация телефонной станции/посреднической службы;
- составление, ведение, актуализация (внутренней) телефонной книги;
- учет оплаты (например, частных разговоров);
- контактный центр.

Эти службы телекоммуникации относятся исключительно к поддержанию хозяйственных процессов. Их следует отличать от информационного менеджмента согласно 3.1.4.

3.2.14 Вывоз

Совокупность услуг, необходимых для вывоза отходов в рамках законодательных норм, например:

- сбор, сортировка;
- транспортировка;
- обработка и промежуточное хранение;
- транспортировка к месту утилизации или конечного хранения.

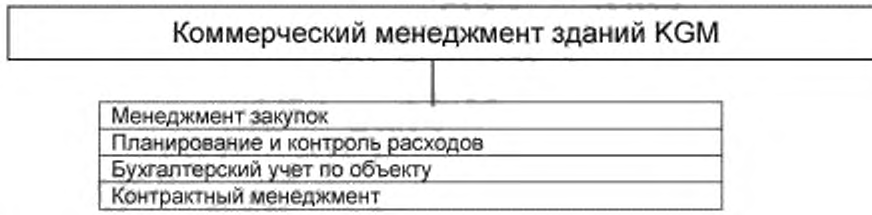
3.2.15 Снабжение

Совокупность услуг, обеспечивающих снабжение объектов и систем энергией, а также сырьем, вспомогательными материалами и топливом, например:

- распределение;
- хранение/создание запасов;
- подача.

3.3 Услуги коммерческого менеджмента зданий

Совокупность услуг в рамках коммерческого менеджмента зданий:



3.3.1 Менеджмент закупок

Совокупность услуг по своевременному и экономичному обеспечению поставок и услуг в рамках хозяйственного использования зданий, например:

- выбор поставщиков;

- распределение заказов;
- контроль поступления товаров;
- отслеживание сроков поставок;
- проверка счетов.

3.3.2 Планирование и контроль расходов

Совокупность услуг по составлению сметы в рамках хозяйственного использования зданий, например:

- составление сметы (хозяйственного плана);
- текущий учет фактических затрат;
- сравнение плановых затрат с фактическими;
- рекомендации по необходимым корректирующим мерам.

3.3.3 Бухгалтерский учет по объекту

Совокупность услуг, обеспечивающих правильное бухгалтерское сопровождение земельного участка, например:

- учет и ведение всех данных инвентаризации и данных по договорам;
- ведение счетов;
- сведение баланса (по арендной плате, сопутствующих расходов по аренде, прочих расходов);
- поощрение и контроль процесса оплаты (напоминание).

3.3.4 Контрактный менеджмент

Совокупность услуг по заключению договоров в области менеджмента зданий, например:

- составление договоров;
- отслеживание договоров;
- изменение договоров.

4 Менеджмент площадей FLM

Менеджмент площадей включает в себя менеджмент имеющихся в распоряжении площадей в плане их использования и утилизации.

Менеджмент площадей, ориентированный на пользователя, например:

- планирование использования, пространственная организация рабочих процессов и рабочих мест, эргономичный дизайн рабочих мест, оптимизация экономичности использования площадей, оптимизация системы дорог;
- планирование процессов заселения и перенаселения.

Менеджмент площадей, ориентированный на объекты, например:

- анализ площадей и помещений с учетом конструкции здания (архитектурных объектов) и технического оснащения зданий. Сюда относятся, в частности, соотнесенные с помещением заданные значения температуры воздуха, влажности воздуха и требуемых сетевых розеток;
- увязывание соотнесенных с помещением требований к использованию с услугами технического менеджмента зданий.

Менеджмент площадей, ориентированный на экономику недвижимости, например:

- объединение площадей и помещений в единицы сдачи внаем;
- консультирование по размещению и управление размещением;
- учет и оценка пустующего фонда;
- увязывание соотнесенных с помещением требований к снабжению и уровню обслуживания с договорами найма и расчетом сопутствующих расходов по аренде.

Менеджмент площадей, ориентированный на обслуживание, например:

Для услуг инфраструктурного менеджмента зданий площади и помещения являются как организационной отправной точкой при оказании услуг, так и основой для взимания платы. С этой точки зрения обращение с ресурсом площадей является задачей менеджмента площадей:

- управление временем занятия помещений;
- логистика снабжения продовольствием на земельных участках;
- осуществление снабжения продовольствием конференц-залов, школьных помещений и т. п.;
- предоставление медийного обслуживания и технических средств для телеконференций в офисных помещениях, конференц-залах, помещениях для мероприятий и т. п.;
- услуги по уборке площадей и/или помещений;
- услуги по обеспечению безопасности площадей и/или помещений.

Документирование и применение информационно-технических систем в менеджменте площадей, например:

- документирование планов и буквенно-цифровых данных по менеджменту площадей (имеющиеся в наличии площади для заселения, документирование состояния заселения и/или сдаваемых в аренду площадей, раскладок использования, планов уборки, ключевых планов и т. д.);
- интеграция ориентированной на площади документации в подходящую систему CAFM;
- интеграция бизнес-процессов в области экономики недвижимости в соответствующие информационно-технические системы (управление договорами найма, ориентированные на площади коммунальные платежи и системы взаиморасчетов).

Библиография

[1] DIN 276 Расходы в надземном строительстве
[2] DIN 18916 Формирование ландшафта. Растения и растениеводство
[3] DIN 18917 Формирование ландшафта. Дерн газонный и посадочные работы
[4] DIN 18919 Формирование ландшафта. Создание площадей зеленых насаждений и уход за ними
[5] DIN 18960 Эксплуатационные расходы на здания. Термины, классификация эксплуатационных расходов
[6] DIN 31051 Техническое обслуживание. Наименование операций и технология выполнения
[7] DIN 32541 Станки и подобные технические средства. Терминология по правилам эксплуатации
[8] DIN 69901 Реализация проекта. Менеджмент проектирования. Термины и определения
[9] DIN 69903 Реализация проекта. Затраты, объем услуг, финансовые средства. Термины и определения
[10] Постановление о расчетах в жилищном хозяйстве (Второе постановление о расчетах — II. BV)[1)]

[1)] Можно получить в Немецком центре информации о технических правилах (DITR) при Немецком институте стандартизации (DIN).

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.01

Ключевые слова: менеджмент зданий, терминология и услуги

Редактор *И.Е. Черепкова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Д. Дульнева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 30.10.2019. Подписано в печать 08.11.2019. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,49.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru