ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57271.1— 2016/ EN 15221-1:2006

МЕНЕДЖМЕНТ ВСПОМОГАТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ В УПРАВЛЕНИИ НЕДВИЖИМОСТЬЮ

Часть 1

Термины, определения и область применения

(EN 15221-1:2006, Facility Management — Part 1: Terms and definitions, IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Научно-исследовательский центр контроля и диагностики технических систем» (АО «НИЦ КД») на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 10 «Менеджмент риска»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 21 ноября 2016 г. № 1715-ст

4 Настоящий стандарт идентичен европейскому стандарту ЕН 15221-1:2006 «Менеджмент вспомогательных процессов в управлении недвижимостью — Часть 1. Термины и определения» (EN 15221-1:2006 «Facility Management — Part 1: Terms and definitions», IDT).

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования указанного международного стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2012 (пункт 3.5).

Международный стандарт разработан CEN/TC 348 «Facility Management»

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*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, 2016

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

Содержание

1 Область применения 1
2 Термины и определения 1
3 Область применения управления недвижимостью 2
Приложение А (справочное) Модель управления недвижимостью 4
Приложение В (справочное) Область применения управления недвижимостью 7

Введение

На основе исторических и культурных традиций, а также отраслевых особенностей организации выработали различные подходы к работе в области управления недвижимостью. Все организации, как государственные, так и частные, используют здания, активы и услуги, необходимые для поддержки основных видов деятельности. Управление недвижимостью включает управление активами, услугами и изменениями. Управление недвижимостью помогает обеспечивать бесперебойную работу организации, удовлетворять все возникающие потребности, помогает оптимизировать затраты и способы использования активов и услуг.

Основными преимуществами управления недвижимостью являются:

- обеспечение эффективного обмена информацией между сторонами спроса и предложения вспомогательных услуг в области управления недвижимостью (далее — вспомогательных услуг) путем назначения уполномоченных лиц как единственных точек контакта при предоставлении услуг, определенных в соглашении по управлению вспомогательными услугами в области управления недвижимостью;
- наиболее эффективное использование совместной работы по управлению вспомогательными услугами, способствующее повышению объема производства и сокращению затрат организации;
- создание и поддержка системы внутренних и внешних обязательств при предоставлении услуг, принятых на основе стратегических решений в соответствии с системными процедурами в области внутренних и внешних поставок;
- сокращение конфликтов между внутренними и внешними поставщиками услуг;
- интеграция и координация всех необходимых вспомогательных услуг;
- обеспечение информации об уровне и стоимости предоставления услуг и ее эффективное доведение до сведения конечных пользователей;
- повышение устойчивости развития организации путем внедрения анализа жизненного цикла услуг.

Рынок управления недвижимостью показывает, что эта область должна быть определена и описана более детально. Оптимизация управления недвижимостью требует широкого и ясного понимания взаимосвязи основных процессов с процессами управления недвижимостью. В настоящем стандарте приведены основные положения управления недвижимостью и соответствующие термины и определения.

Установление терминов и единых определений в области управления недвижимостью помогает:

- улучшить взаимосвязь между заинтересованными сторонами;
- повысить эффективность основных видов деятельности и процессов в области управления недвижимостью, а также повысить качество полученных результатов;
- разработать методы и системы управления недвижимостью.

Настоящий стандарт устанавливает основу для разработки других стандартов в области управления недвижимостью.

Для обеспечения более точного понимания терминов и определений, установленных в настоящем стандарте, предварительно рекомендуется ознакомиться с моделью, приведенной в приложении А. Модель управления недвижимостью разработана на основе нескольких существующих вариантов. При разработке модели управления недвижимостью необходимо обеспечить простоту и четкость ее понимания, а также возможность ее адаптации к другим целям и системам организации.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

МЕНЕДЖМЕНТ ВСПОМОГАТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ В УПРАВЛЕНИИ НЕДВИЖИМОСТЬЮ

Часть 1

Термины, определения и область применения

Facility management. Part 1. Terms, definitions and scope

Дата введения — 2017—12—01

1 Область применения

В настоящем стандарте установлены термины и определения в области управления недвижимостью, а также область применения управления недвижимостью.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

Примечание — Дополнительные термины в области менеджмента вспомогательных процессов могут быть установлены в отраслевых документах по управлению вспомогательными процессами.

2.1 **бенчмаркинг** (benchmarking): Процесс анализа эффективности предоставления вспомогательных услуг (включая стоимостной анализ) и сравнения внутренних и/или внешних полученных результатов предоставления этих услуг.

2.2 **организация, подразделение, клиент** (client): Организация (подразделение организации), получающая услуги в области управления недвижимостью в соответствии с соглашением об управлении вспомогательными услугами.

Примечание — Организация действует на стратегическом уровне и играет основную роль на всех этапах взаимоотношений организации с поставщиками услуг. Управляющая организация определяет перечень вспомогательных услуг, необходимых для обеспечения функционирования ее основных процессов.

2.3 **потребитель** (customer): Подразделение организации, которое определяет необходимость и заказывает поставку вспомогательных услуг в соответствии с соглашением об управлении вспомогательными услугами.

Примечание — Потребитель действует на тактическом уровне.

2.4 **конечный пользователь** (end user): Лицо, которому непосредственно предоставляют вспомогательные услуги.

Примечание — Посетитель организации может быть конечным пользователем.

2.5 **менеджмент вспомогательных процессов в управлении недвижимостью (организации)** (facilities management, facility management): Управление процессами организации в области недвижимости и их интеграцией в общую систему процессов, необходимое для разработки и предоставления согласованных услуг, обеспечивающих функционирование и повышение эффективности основных видов деятельности организации.

2.6 **вспомогательные активы (недвижимые активы)** (facility): Физические активы и средства, поддерживающие работу организации.

Издание официальное

2.7 **соглашение об управлении вспомогательными услугами** (facility management agreement): Письменное или устное соглашение между управляющей организацией и внутренними или внешними поставщиками услуг, определяющее условия предоставления вспомогательных услуг.

2.8 **договор о предоставлении вспомогательных услуг** (facility management contract): Формальное соглашение в области управления недвижимостью между юридическими лицами.

2.9 **сторона договора о предоставлении вспомогательных услуг** (facility management contractor): Организация, заключающая договор на предоставление вспомогательной услуги или несущая ответственность за выполнение этого договора.

2.10 **поставщик вспомогательных услуг** (facility management service provider): Организация, предоставляющая управляющей организации согласованные вспомогательные услуги в соответствии с условиями соглашения об управлении вспомогательными услугами.

Примечание — Поставщик вспомогательных услуг может быть внутренним или внешним по отношению к управляющей организации.

2.11 **вспомогательная услуга в области управления недвижимостью, вспомогательная услуга** (facility service): Услуга, обеспечивающая функционирование основных видов деятельности организации, предоставляемая внутренними и/или внешними поставщиками.

Примечание — Вспомогательные услуги в области управления недвижимостью обычно связаны с двумя направлениями работы организации «Пространство и инфраструктура» и «Люди и организация».

2.12 **интегрированные вспомогательные услуги** (integrated facility services): Вспомогательные услуги, связанные между собой.

2.13 **ключевой показатель эффективности;** KPI (key performance indicator, KPI): Основной показатель, характеризующий наиболее существенные данные о предоставляемой вспомогательной услуге.

2.14 **основной вид деятельности** (primary activities): Деятельность, на которой специализируется организация, являющаяся основным звеном в стоимостной цепочке.

Примечание — Каждая организация самостоятельно определяет свои основные и вспомогательные виды деятельности, состав которых необходимо непрерывно обновлять.

2.15 **соглашение об уровне предоставления услуги;** SLA (service level agreement, SLA): Соглашение между организацией (потребителем) и поставщиком услуг, содержащее описание уровня производительности, методов и средств измерений, качества и условий предоставления услуги.

Примечание — Соглашение об управлении вспомогательными процессами состоит из основных положений, применимых ко всему соглашению, и специальных положений об уровне предоставления услуг, применимых только к вспомогательным услугам. В соглашение об управлении вспомогательными услугами обычно включено несколько пунктов об уровне предоставления услуг.

2.16 **поставщик услуг** (service provider): Организация, несущая ответственность за поставку одной или более вспомогательных услуг.

Примечание – Поставщик услуг может быть внутренним или внешним по отношению к управляющей организации.

2.17 **исполнитель** (supplier): Поставщик вспомогательных продукции или услуг.

3 Область применения управления недвижимостью

Управление недвижимостью охватывает широкий диапазон процессов, услуг, видов деятельности и материальных активов. Каждая организация самостоятельно определяет свои основные и вспомогательные виды деятельности. В приложении В приведено описание взаимосвязи между вспомогательными услугами и другими поддерживающими услугами организации.

Область применения управления недвижимостью может быть определена на основе требований управляющей организации, связанных с двумя основными направлениями работы:

- пространство и инфраструктура;
- люди и организация.

Направленность требований управляющей организации на одну из этих областей определяет специфику управления недвижимостью организации. В приложении В для каждого типа требований управляющей организации приведены примеры услуг, соответствующих этим требованиям, и область применения управления недвижимостью. В условиях постоянного изменения экономической ситуации требования управляющей организации также изменяются.

Использование базовой концепции управления недвижимостью должно обеспечить управление на стратегическом и тактическом уровне и помочь координировать предоставление согласованных вспомогательных услуг в области управления недвижимостью. Для этого необходимо обеспечить соответствующую квалификацию персонала и перейти к системному подходу при предоставлении услуг в отличие от независимого предоставления одной или более услуг.

Приложение А
(справочное)

Модель управления недвижимостью

А.1 Общие положения

В данном приложении приведена модель управления недвижимостью, которая принята за основу при описании того, как процессы управления недвижимостью поддерживают основные виды деятельности организации. Модель управления недвижимостью связана с соотношением спроса и предложения при предоставлении вспомогательных услуг и показывает разные уровни возможного взаимодействия в этом процессе.

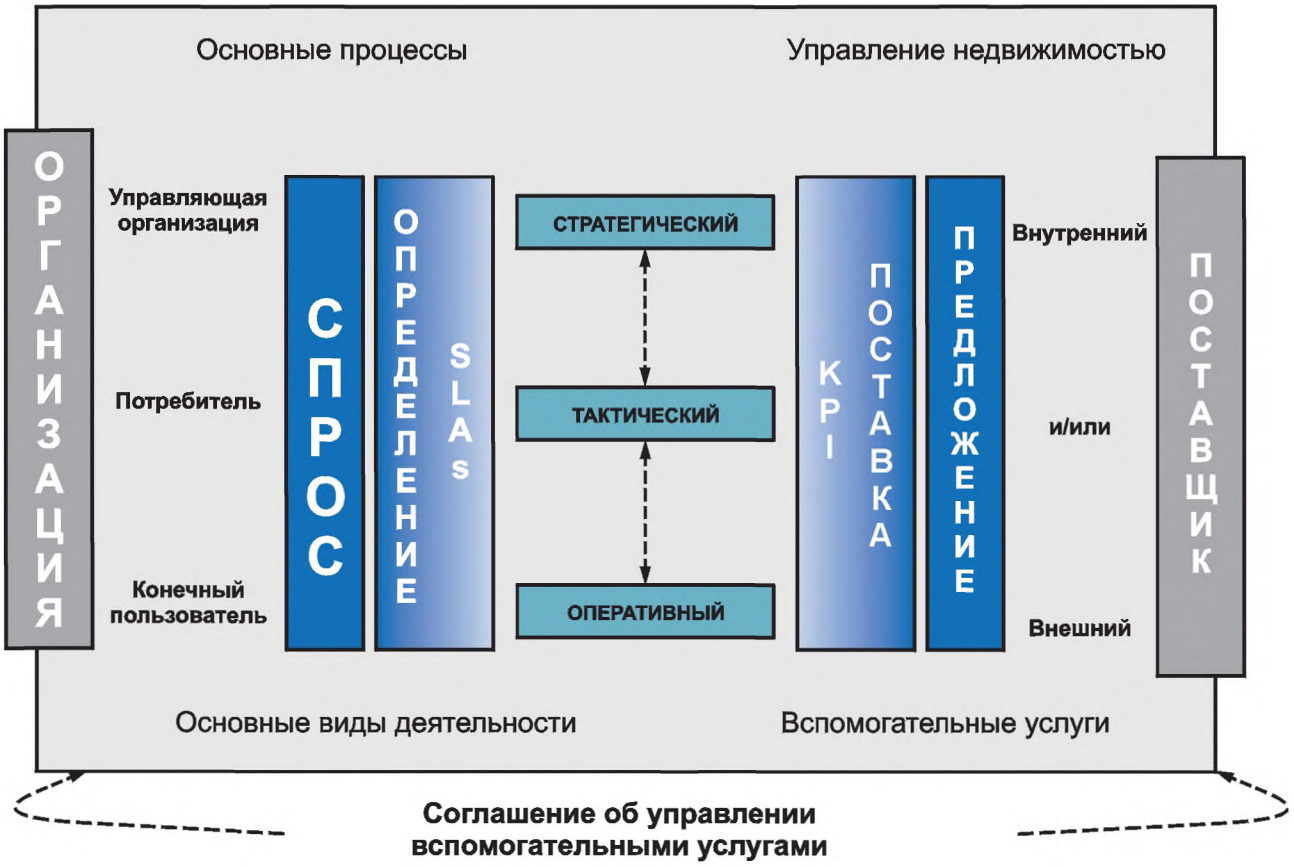

Рисунок А.1 — Модель управления недвижимостью

А.2 Организация

Для достижения своих стратегических целей организация использует основные процессы. Изменения экономической ситуации, законодательства, технологий и других воздействующих факторов постоянно влияют на эти процессы и требуют их изменения. Этими изменениями необходимо управлять на стратегическом, тактическом и оперативном уровнях для обеспечения жизнеспособности и соответствия изменению спроса.

Вспомогательные услуги в области управления недвижимостью, которые могут быть выполнены внутренними или внешними поставщиками услуг, оказывают прямое воздействие на результативность и эффективность основных видов деятельности. Каждая организация самостоятельно определяет свои основные и вспомогательные виды деятельности и непрерывно обновляет их разделение на основные и вспомогательные

В организации условно можно выделить управляющее подразделение (организацию), потребителей и конечных пользователей. В обязанность управляющей организации входит обеспечение организации управлением недвижимостью и предоставление необходимых вспомогательных услуг. Потребитель определяет и заказывает поставку этих услуг в соответствии с условиями соглашения об управлении вспомогательными услугами. На оперативном уровне конечные пользователи получают эту услугу (если применимо).

А.3 Спрос и предложение

Управление недвижимостью помогает сбалансировать спрос и предложение услуг в организации, что позволяет оптимизировать соотношение между требованиями к предоставляемым услугам и возможностями, ограничениями, затратами:

- спрос: внутреннее требование со стороны основных видов деятельности на вспомогательную услугу («Пространство и инфраструктура» и/или «Люди и организация»). Предложение услуг со стороны управления недвижимостью стимулирует основные виды деятельности. Управляющая организация должна точно определить стратегию и требования к управлению недвижимостью;
- предложение: предоставление услуг, определенных в соглашении об управлении вспомогательными услугами. Внутренние и/или внешние поставщики услуг управляют вспомогательными услугами и обеспечивают их предложение.

Для того чтобы оптимизировать производительность и стоимость активов, крайне важно выровнять спрос и предложение вспомогательных услуг на основе экономических, организационных и стратегических целей организации.

После того как требования спроса точно установлены, определяют и формализуют услуги путем разработки соглашения об уровне предоставления услуги. Это соглашение определяет уровень предоставления услуги и может периодически пересматриваться.

Ключевые показатели эффективности устанавливают для оценки производительности и мониторинга изменения производительности во времени. Ответственность за применение ключевых показателей эффективности несет, прежде всего, сторона спроса. Эти показатели можно применять в процессе мониторинга для сопоставления с требованиями к уровню предоставления услуги в процессе бенчмаркинга, для оценки эффективности работы организации и идентификации передового опыта работы.

А.4 Уровни взаимодействия (стратегический, тактический, оперативный)

Для получения необходимых результатов управление недвижимостью должно соответствовать миссии, видению и целям организации. Поэтому управление недвижимостью действует на основных уровнях: стратегическом, тактическом и оперативном.

Стратегический уровень: достижение целей организации в долгосрочном периоде путем:

- определения стратегии управления недвижимостью в соответствии со стратегией организации;
- определения политики, разработки руководства для управления пространством, активами, процессами и услугами;
- определения входных и выходных данных процессов;
- внедрения анализа риска и управления изменениями в организации;
- внедрения соглашений об уровне предоставления услуг и мониторинга ключевых показателей эффективности;
- управления воздействием материальных активов на основные виды деятельности, внешнюю среду и общество;
- поддержки взаимоотношений с органами власти, арендаторами и арендодателями, стратегическими партнерами, ассоциациями и т. д.;
- анализа управления недвижимостью внешними экспертами.

Тактический уровень: осуществление стратегических целей организации в среднесрочном периоде путем:

- внедрения и мониторинга руководств для реализации стратегических целей;
- разработки бизнес-планов и бюджетов;
- определения целей управления недвижимостью на оперативном уровне;
- определения показателей предоставления услуг и ключевых показателей эффективности (производительность, качество, риск и стоимость);
- мониторинга соответствия законодательным и обязательным требованиям;
- управления проектами, процессами и соглашениями;
- управления командой управления недвижимостью;
- оптимизации использования ресурсов;
- адаптации к изменениям и разработки отчетности об изменениях;
- обмена информацией с внутренними или внешними поставщиками услуг на тактическом уровне.

Оперативный уровень: создание необходимой среды для конечных пользователей на каждодневной основе путем:

- предоставления услуг в соответствии с установленными требованиями;
- мониторинга и проверки процессов предоставления услуг;
- мониторинга поставщиков услуг;
- получения запросов на услугу, например через справочную или сервисную службу;
- сбора данных для оценки эффективности, обратной связи и требований от конечных пользователей;
- внедрения отчетности на тактическом уровне;
- обмена информацией с внутренними или внешними поставщиками услуг на оперативном уровне.

А.5 Заключение

Эффективное управление недвижимостью помогает:

- стимулировать интеграцию различных вспомогательных процессов;
- упростить взаимосвязь между стратегическими, тактическими и оперативными уровнями;
- обеспечить последовательный обмен информацией (сверху вниз и снизу вверх);
- разработать и улучшить отношения и партнерство между управляющим подразделением/конечными пользователями и исполнителями/поставщиками услуг;
- обеспечить взаимосвязь между накопленным опытом, текущими задачами и будущими требованиями.

Применение модели управления недвижимостью помогает развивать и постоянно улучшать систему управления недвижимостью.

Приложение В
(справочное)

Область применения управления недвижимостью

В.1 Общие положения

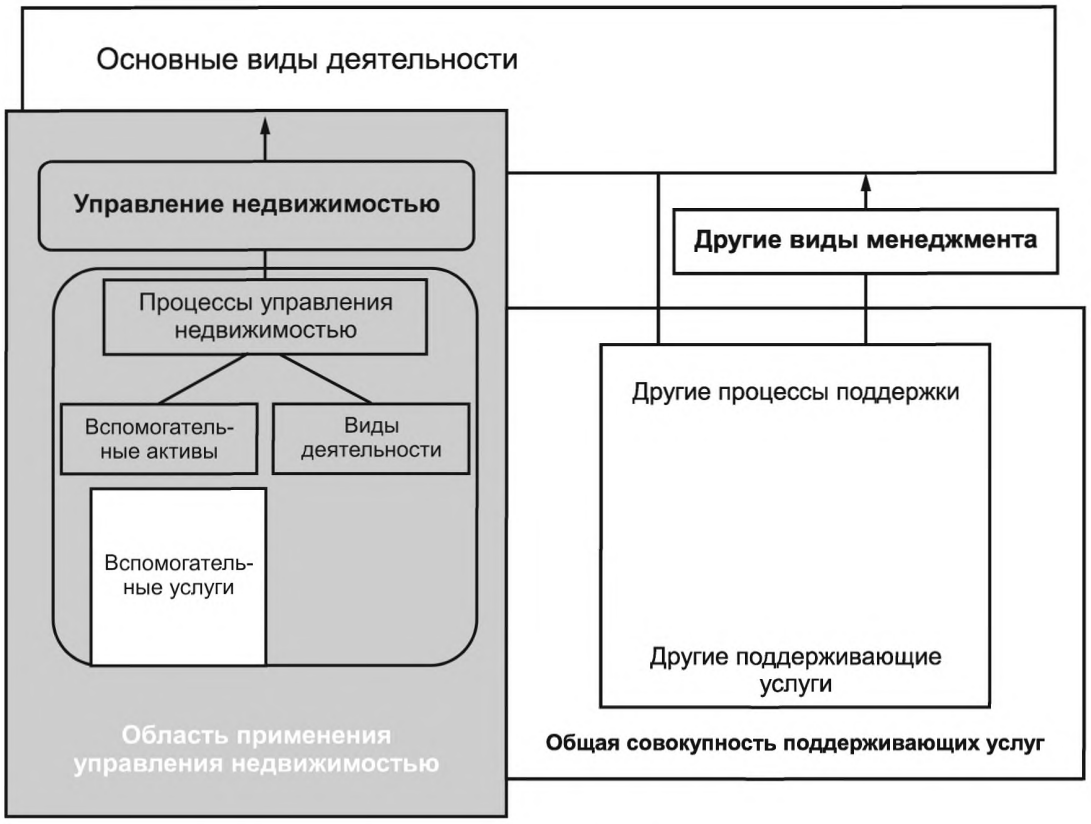

Рисунок В.1 — Область применения менеджмента вспомогательных процессов

Термины, использованные в настоящем стандарте, основаны на общих моделях процессов основных и вспомогательных видов деятельности. Основные виды деятельности должны быть определены каждой организацией самостоятельно. Целью управления недвижимостью является объединение и координация некоторых услуг по поддержке основных видов деятельности, которые затем становятся вспомогательными услугами.

Входными данными к процессам управления недвижимостью являются вспомогательные активы (физические, недвижимые активы) и вспомогательные виды деятельности. Результатом (выходом) процессов управления недвижимостью является поддержка основных видов деятельности. Путем интеграции и координации вспомогательных процессов управление недвижимостью повышает эффективность основных видов деятельности.

Приведенные ниже описания области применения вспомогательных услуг в области управления недвижимостью не являются исчерпывающими и не расставляют приоритетов. Примеры выбраны из большого перечня примеров, приведенных в стандартах и руководствах в области управления недвижимостью. Примеры сгруппированы по основным видам спроса со стороны управляющей организации: «Пространство и инфраструктура» и «Люди и организация».

В.2 Пространство и инфраструктура

Размещение: спрос управляющей организации относительно пространства (размещения) может быть удовлетворен вспомогательными услугами, такими как программирование, дизайн и расширение пространства, но также администрирование и управление пространством и его использование. Примеры услуг, связанных с этим видом спроса на услуги:

- стратегическое планирование и управление пространством;
- программирование и брифинг;
- проектирование и строительство;
- управление арендой и занятостью помещений и территорий;
- строительство и техническое обслуживание;
- обновление и/или восстановление и др.

Рабочее место: спрос управляющей организации на производственные условия (рабочее место) может быть удовлетворен вспомогательными услугами, связанными с обустройством внутренней и внешней среды, обеспечением мебелью, оборудованием и обслуживанием арендаторов. Примеры услуг, связанных с этим видом спроса на услуги:

- дизайн и эргономика рабочего места;
- выбор мебели, машин и оборудования;
- управление перемещениями;
- обустройство внутренней и внешней среды;
- обозначение, художественное оформление, разбор и замена мебели и др.

Производственная инфраструктура: спрос управляющей организации на коммунальные услуги (производственная инфраструктура) может быть удовлетворен вспомогательными услугами, связанными с обеспечением необходимых климатических условий, необходимого освещения, бесперебойной поставки электроэнергии, воды и газа. Примеры услуг, связанных с этим видом спроса на услуги:

- управление энергоэффективностью/коммунальными услугами;
- экологический менеджмент и управление устойчивым развитием;
- обеспечение функционирования производственной инфраструктуры и ее техническое обслуживание;
- функционирование и поддержка системы менеджмента строительства;
- техническая поддержка освещения;
- управление отходами и др.

Клининг: спрос управляющей организации на гигиену и чистоту (клининг) может быть удовлетворен вспомогательными услугами, связанными с поддержанием надлежащих производственных условий и помощи в поддержке активов в необходимом состоянии. Примеры услуг, связанных с этим видом спроса на услуги:

- услуги по обеспечению гигиены;
- очистка рабочего места, очистка машин и оборудования;
- обеспечение шторами (жалюзи) и мойка окон;
- предоставление оборудования для очистки и технического обслуживания;
- уборка территории и очистка от снега в зимний период и др.

Другие виды пространства и инфраструктуры: индивидуальный спрос управляющей организации на специальные вспомогательные услуги, связанные с пространством и инфраструктурой. Примеры услуг, связанных с этим видом спроса на услуги:

- аренда специального измерительного оборудования;
- снабжение специальными машинами и оборудованием;
- управление недвижимостью, сдача внаем отдельных помещений и др.

В.3 Люди и организация

Здоровье, безопасность: спрос управляющей организации на безопасную среду (здоровье, безопасность) может быть удовлетворен вспомогательными услугами, связанными с защитой от внешних опасностей и/или внутренних рисков для здоровья и благополучия людей. Примеры услуг, связанных с этим видом спроса на услуги:

- охрана и гигиена труда;
- управление безопасностью;
- управление доступом, электронные карты на вход, блокировка и защита ключей;
- управление в чрезвычайных и опасных ситуациях;
- пожарная безопасность и др.

Гостеприимство: спрос управляющей организации на гостеприимство может быть удовлетворен вспомогательными услугами, связанными с обеспечением производственных условий, в которых удобно людям и их радушно принимают. Примеры услуг, связанных с этим видом спроса на услуги:

- услуги секретарей и приемных;
- услуги справочной службы;
- продажа еды и напитков через торговые автоматы;
- организация конференций, встреч и специальных мероприятий;
- бытовые услуги;
- предоставление рабочей одежды и др.

Информационно-коммуникационные технологии: спрос управляющей организации на информационно-коммуникационные технологии может быть удовлетворен вспомогательными услугами, связанными с предостав-

лением информационных и телекоммуникационных технологий. Примеры услуг, связанных с этим видом спроса на услуги:

- обеспечение телефонной сети;
- обеспечение работы центра обработки данных и услуги сервера;
- поддержка персонального компьютера;
- безопасность и защита ИТ;
- компьютерная и телефонная связь и др.

Логистика: спрос управляющей организации на логистику может быть удовлетворен вспомогательными услугами, связанными с транспортировкой и хранением товаров и информации и улучшением соответствующих процессов. Примеры услуг, связанных с этим видом спроса на услуги:

- внутренняя почта и услуги курьеров;
- управление документацией и архивирование;
- репрографические системы, копирование и печать;
- канцелярские товары;
- экспедирование грузов, системы хранения;
- транспортировка людей и бюро путешествий;
- автостоянка и управление автопарком и др.

Другие виды вспомогательных услуг: спрос управляющей организации на другие услуги по поддержке может быть удовлетворен широким диапазоном дополнительных услуг. Эти услуги могут быть достаточно специфичными и зависеть от определения основных видов деятельности. Примеры услуг, связанных с этим видом спроса на услуги:

- бухгалтерский учет, аудит и финансовая отчетность;
- управление человеческими ресурсами;
- маркетинг и реклама, фотографические услуги;
- снабжение, управление контрактами и юридические услуги;
- управление проектами;
- управление качеством и др.

УДК 659.562:62-192:006.354 ОКС 03.100.40 Т59

Ключевые слова: управление недвижимостью, вспомогательные активы, конечный пользователь, основные виды деятельности, поставщик услуг, ключевой показатель эффективности (KPI), вспомогательная услуга

Редактор *И.В. Львова*
Технический редактор *В.Ю. Фотиева*
Корректор *В.Е. Нестерова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 22.11.2016. Подписано в печать 22.12.2016. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,68. Тираж 28 экз. Зак. 3265.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru