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
2014

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).

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

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). 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 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.ru)

© Стандартинформ, 2014

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 — Рассматривается вся фаза использования одного или нескольких зданий с целью повышения экономичности, поддержания сохранности, оптимизации использования здания и минимизации использования ресурсов с учетом охраны окружающей среды. Оптимизация услуг повышает качество и экономичность здания и эксплуатации, а также связанных с ней процессов.

При этом опыт и информация об эксплуатации и управлении, сопровождающих использование, учитываются при планировании реконструкции и / или нового строительства. По этой причине услуги по менеджменту зданий могут находить применение уже на стадии проектирования строительства.

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 руководстве и принятии 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.

Технический менеджмент зданий TGM
Эксплуатация
Документирование
Энергетический менеджмент
Информационный менеджмент
Модернизация
Санирование
Реконструкция
Отслеживание технического обеспечения

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 истечению 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.

Эта 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.

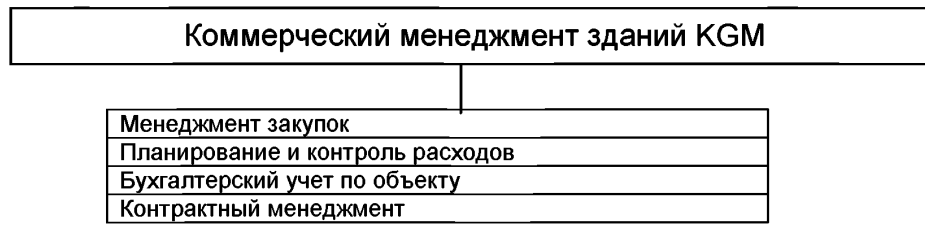
3.2.15 Снабжение

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 расчётах – 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

Подписано в печать 01.07.2014. Формат 60x84 1/8.

Усл. печ. л. 1,40. Тираж 70 экз. Зак. 2905.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»

123995 Москва, Гранатный пер., 4.

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

gost.e-ecolog.ru