

Хаусмастер: хорошая идея для Узбекистана

Немецкое «изобретение» под названием «хаусмастер» вполне может прорасти и на нашей почве. Озвученная на семинаре в Ташкенте практика использования хаусмастеров в Германии и Беларуси вызвала интерес узбекистанских управляющих жилой недвижимостью. Почему бы и нет? – задавались вопросом жилищники.



Кто такой хаусмастер и для чего он нужен? В тонкости его работы участников семинара посвящали управляющий группы компаний «Vegis» Вернер Меркель (Германия), имеющий 35-летний опыт управления жилой недвижимостью, и исполнительный директор Международной ассоциации менеджмента недвижимости (МАМН) Геннадий Калёнов (Беларусь). Хаусмастер – это не профессия, а человек, который оперативно, быстро и качественно может устранить мелкие проблемы на любом объекте недвижимости, в том числе в жилом фонде. Речь идет о незначительных неисправностях или повреждениях, ремонт которых не требует специального допуска. В Германии это, как правило, человек зрелого возраста. Он коммуникабелен, с удовольствием работает с людьми, накопил определенный жизненный опыт, пользуется уважением жильцов. Ему не нужно специального образования. О таких умельцах обычно говорят, что у них «золотые руки». Большое преимущество, когда такой спец живет или снимает квартиру рядом с жителями. Что случится, не надо никого искать – хаусмастер всегда рядом, поможет в любую минуту.

У нас, пожалуй, это была бы хорошая альтернатива вечно подвыпившим сантехникам и прочим работникам ТЧСЖ. Часто их не дозвешься, когда в доме авария и ее надо экстренно ликвидировать. Но есть одно условие, которое разочарует современных «Афонь», решивших переквалифицироваться в хаусмастеров: в Германии им категорически запрещено оказывать внутривквартирные услуги. Их деятельность распространяется только на общее имущество, потому что жильцы оплачивают ему работу по сохранению и улучшению общедомовой собственности. У немцев хаусмастер не имеет права починить кран или выполнить другую работу в квартире даже во внерабочее время – иначе будет уволен. Для этого привлекаются сторонние организации.

Один человек вместо целой бригады

В Германии законодательно закреплено, что под началом профессиональных управляющих находятся все объекты недвижимости, в том числе и жилищный фонд. Таким образом государство заботится о его техническом состоянии и сохранности, доверяя исключительно специалистам. Хаусмастер – это правая рука или третий глаз управляющего. По словам Вернера Меркеля, в управлении группы компаний «Vegis» около 20 тысяч объектов коммерческой и жилой недвижимости в 82 населенных пунктах Германии. Там просто не обойтись без хаусмастеров. Некоторые объекты расположены на расстоянии 250 км от управляющих, и постоянно находиться на них невозможно. Тем не менее они в курсе всего, что там происходит, потому что в доме есть координатор – хаусмастер.

У него четко очерченные должностные обязанности, устанавливаемые управляющим при заключении договора. За ним закреплены несколько домов. Он хорошо знает их проблемы, может принимать правильные решения. Его главные задачи: осмотр общедомового имущества, оценка его состояния, устранение незначительных повреждений, а при необходимости – привлечение специализированных фирм и контроль за выполнением ими работ. В договоре указано, в каких случаях он должен информировать управляющего, а когда может полагаться на себя.

Наши жилищники могут возразить: зачем нам нужен хаусмастер, если дом в управлении компании, где есть электрики, сантехники, сварщики и так далее? Но мастер по дому может заменить целую бригаду специалистов при выполнении мелких неисправностей и повреждений. А это существенная экономия времени и средств жителей. Им не надо обращаться к управляющим – рядом всегда есть свой человек, способный все сделать и исправить. К тому же, если привлечь для мелких работ квалифицированных работников, зарплата у них должна быть гораздо выше, чем у хаусмастера. Тоже существенная экономия для жильцов.

Хаусмастер в Германии может выполнять около 85 видов работ. Например, заменить лампочки в подъезде, отрегулировать дверь, что-то подкрасить, при необходимости перекрыть подачу воды, укрепить крыльцо, вставить стекло и так далее. Он контролирует состояние общего имущества в целом: гаражей, систем горячего и холодного водоснабжения, лифтов, придомовой территории, уборку дома. Проводит мониторинг аварийных выходов, выполнения правил пожарной безопасности. Следит за соблюдением правил внутреннего распорядка жильцов. Может снимать показания электросчетчиков, заниматься озеленением, стричь и поливать газоны, принимать жалобы и обращения жильцов и так далее. Вход в квартиры ему запрещен – он работает только с общим имуществом. Но 1 раз в году по согласованию с собственниками имеет право делать обход квартир для мониторинга инженерных систем.

В Германии значительная часть жилой недвижимости сдается в аренду. Это дополнительный доход для управляющих.

Хаусмастер может выступать посредником между арендатором и владельцем квартиры, выполняя обязанности по сбору арендной платы, подготовки договоров аренды, помощи при осмотре квартиры потенциальным арендатором и так далее. Конечно, он не может справиться со всеми проблемами в доме. Да это и не входит в его компетенцию. Когда возникают сложные вопросы, аварийные ситуации, он привлекает работников специализированной организации и контролирует их исполнение. Еще один плюс: оперативное реагирование на аварийные ситуации. У нас аварийную службу надо ждать несколько часов, потому что у нее есть другие срочные вызовы. Мастер по дому может в любое время суток перекрыть подачу воды при заливе квартиры, то есть минимизировать ущерб, наносимый имуществу граждан. Особенно это важно, если авария случилась ночью. Для ее устранения утром вызывает узких специалистов, контролирует их работу, сообщает о ЧП управляющему. По сути, ликвидация аварий – это не его задача. Его главная роль в доме – не допускать аварий, следить за техническим состоянием общего имущества, чтобы оно функционировало четко, бесперебойно, как часы.

Что запрещено?

У хаусмастера есть запреты на выполнение некоторых работ. Он может вкрутить лампочку, отремонтировать розетку, но ему запрещено выполнять сложные работы, связанные с электроснабжением, в электрощите. Потому что это опасно, чревато авариями, а у него нет достаточной квалификации. К таким работам привлекаются электрики, имеющие профессиональное образование. Или в договоре может быть пункт, что зимой он не может очищать тротуары, ступени от снега и наледи. Эту услугу предпочитают заказывать сторонней организации, а за хаусмастером – контроль. Если кто-то поскользнется и получит травму, жильцы не будут компенсировать ущерб из своих средств. За это заплатит привлеченная организация. Среди запретов, установленных управляющим, может быть мониторинг кровли. В управлении «Vegis» есть дома в 25 этажей. Вызвать специальную технику, чтобы подняться на крышу, дорого. Для этого используются дроны. Полученная информация анализируется, и принимаются решения.

Управляющие организации нанимают хаусмастера по договору на конкурсной основе либо его могут рекомендовать жители, как, впрочем, и отстранить, если недовольны работой, что бывает крайне редко. Когда это выбор управляющих, тогда кандидатура хаусмастера согласовывается с собственниками на общем собрании. Если он заболел либо уйдет в отпуск, управляющие нанимают на это время другого человека.

Лукашенко поручил внедрить практику хаусмастеров даже в селах

В Беларуси практика использования хаусмастеров имеет свои особенности.

Геннадий Калёнов отметил, как на одном из семинаров в Минске белорусские и немецкие хаусмастера сидели рядом, но абсолютно не понимали друг друга в развернувшейся дискуссии – столь велики были различия. Сейчас они сократились примерно до 50 % благодаря совершенствованию законодательства, улучшению правовых и экономических условий деятельности управляющих жильем, которые продвигает МАМН.

Президент Беларуси поручил внедрить в белорусских селах практику «хаусмастеров», которая успешно адаптирована в городах. Это значительная экономия средств, которые прежде тратились на оплату услуг разных специалистов, максимальное удобство для населения. Практика показывает, что хаусмастера наиболее эффективны при внешнем профессиональном управлении недвижимостью.

В Беларуси, по словам Калёнова, эффективность работы хаусмастеров значительно ниже, чем в Германии. Если там для них не требуется специальной профессиональной подготовки, в Беларуси установлено такое требование. До 2017 года они должны были проходить курсы повышения квалификации «Рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту зданий и сооружений», а с 2017 года – введено обучение в колледжах и лицеях. С 2019 года в колледжах будут обучать управляющих недвижимостью совместного домовладения. Одно из принципиальных отличий от немецкой модели – в Беларуси пошли по пути узкой специализации: готовили хаусмастера – электрика, сантехника, водопроводчика, плотника. Это связано с ограничениями по профессиям, квалификационными требованиями, разделением труда и так далее. Законодательство предусматривает, что один человек не может заниматься всеми этими работами. Еще одно отличие: первое время хаусмастера осуществляли платные услуги для жителей внутри квартир. Иногда в ущерб общедомовой собственности. Сейчас эта норма отменена. В отличие от немецких коллег, в Беларуси установлена нагрузка на одного хаусмастера. Он может обслуживать 5–7 многоквартирных домов, но не более 500 квартир. В жилищной сфере он не занимается уборкой помещения, придомовой территории. В отличие от Узбекистана, в Беларуси ушли от вопроса закрепления земельных участков за совместными домовладениями. Их содержит собственник земли – государство. Это европейская практика. За многоэтажным домом актом землепользования оформляются 1,5 м от цоколя – стены здания. Если собственники хотят взять участок в пользование, оформляют его и платят по кадастровой стоимости.

«Беларуси потребовалось 6 лет, чтобы адаптировать немецкую практику хаусмастеров», – говорит Геннадий Калёнов. – «Главное препятствие – нельзя внедрить рыночные механизмы в нерыночные структуры. Это характерно практически для всех стран постсоветского пространства. С учетом нашего опыта узбекистанские жилищники могут сэкономить время, если возьмутся за реализацию идеи хаусмастеров».

