

Porozumienia Facility Management

Warszawa, marzec 2015



Prowadzący



**Zbigniew
MAZUREK**

Konsultant
Facility
Management

Absolwent Politechniki Krakowskiej, manager z wieloletnim doświadczeniem (w tym dwadzieścia lat pracy we Francji). Pracował w firmach z branży Facility Management i Real Estate. Obecnie prowadzi firmę konsultingową w obszarze Facility Management – MENPRESA. Posiada dużą praktykę w temacie wdrożeń i zastosowania narzędzi informatycznych w działalności FM (wdrożenia oprogramowania z kategorii CMMS i CAFM). Członek Komitetu Technicznego KT 315 ds. Facility Management zajmującego się tematyką normy PN-EN 15221 oraz Komitetu Zadaniowego KZ 504 ds. Rynku Nieruchomości przy Polskim Komitecie Normalizacyjnym, wykładowca na podyplomowych studiach Facility Management na Wydziale Zarządzania przy Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie oraz na kierunku Zarządzanie Nieruchomościami przy Uniwersytecie Ekonomicznym w Katowicach.



Dla słuchaczy

- ? W jaki sposób norma FM może pomóc w przygotowaniu porozumienia FM
- ? Jak przygotować i wdrożyć porozumienie FM
- ? Co powinno zawierać porozumienie FM
- ? Przykłady



Spis treści

Ogólnie o FM

Przygotowanie

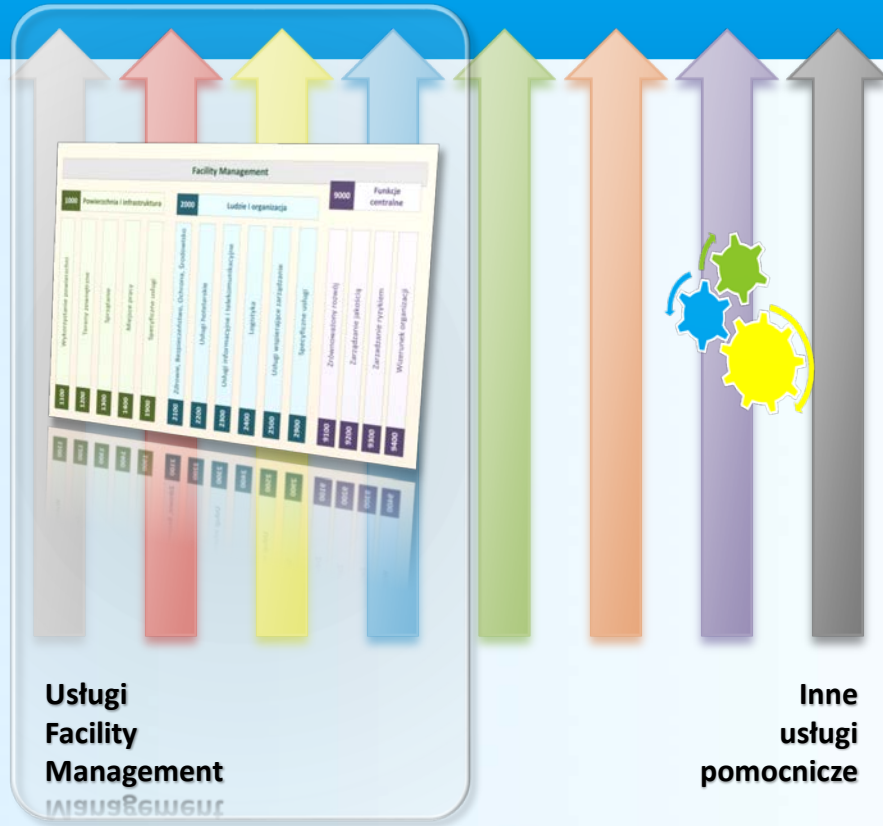
Porozumienie

Usługi

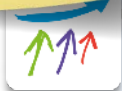


Definicja Facility Management

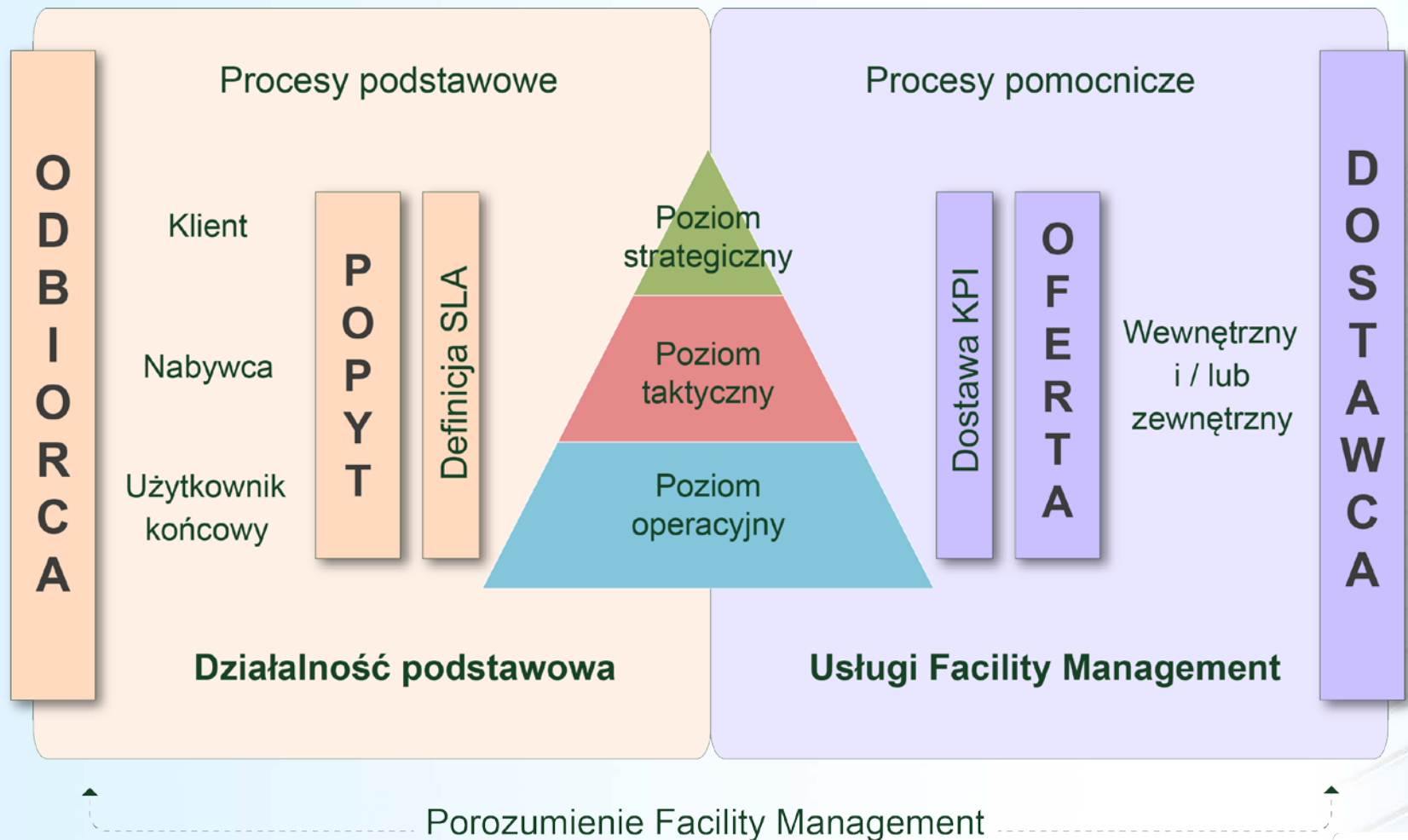
Działalność podstawowa



Facility Management:
Integracja procesów w ramach organizacji mających na celu świadczenie i rozwój uzgodnionych usług, które wspierają i poprawiają efektywność podstawowej działalności organizacji



Model Facility Management



Zakres usług FM

- Stan początkowy obiektu
- Wymiany, remonty i modernizacje
- Ulepszanie obiektu
- Zarządzanie nieruchomością
- Optymalizacja i rozwój portfolio nieruchomości
- Utrzymanie i eksploatacja
- Media

- Sprzątanie bieżące, sprzątanie specjalistyczne
- Utrzymanie zieleni
- Odśnieżanie

- Wyposażenie i dostosowanie do użytkownika
- Zarządzanie powierzchniami
- Meble i obiekty dekoracyjne (rośliny, obrazy, ...)

- Recepcja
- Catering
- Logistyka

- Finanse i Księgowość
- Usługi HR (kadry, płace, zatrudnienia, szkolenia, ...)
- Marketing i komunikacja
- Zaopatrzenie i zamówienia
- Sekretariat, tłumaczenia, ...

- Zrównoważony rozwój
- Zarządzanie jakością
- Zarządzanie ryzykiem
- Wizerunek organizacji



Spis treści

Ogólnie o FM

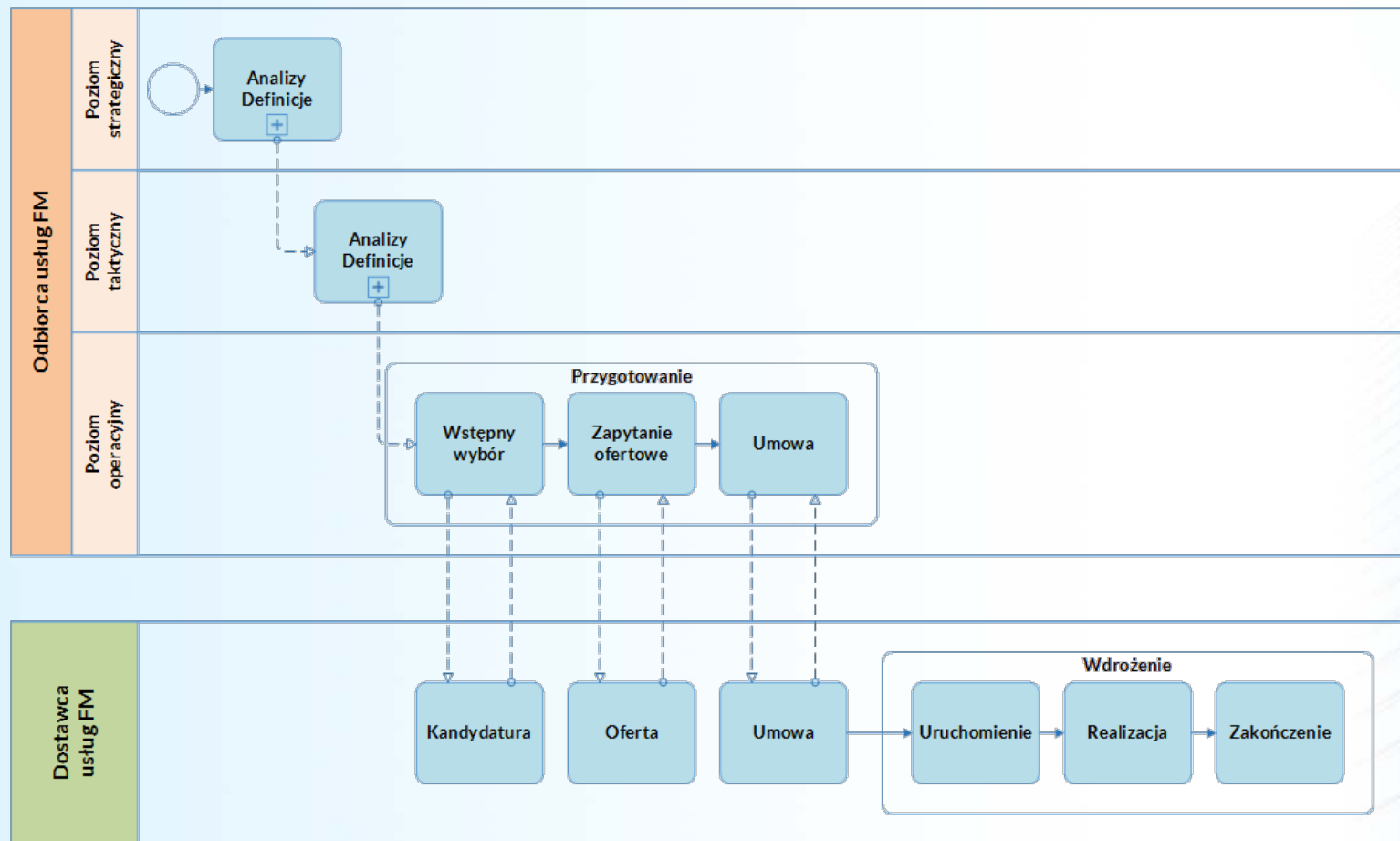
Przygotowanie

Porozumienie

Usługi



Proces porozumienia FM



Poziom strategiczny

Analizy:

Konkurencji

Ryzyka biznesowego

Tendencji w ustawodawstwie

Tendencji w branży

Zgodności procesów (procesy podstawowe i procesy pomocnicze)

Otoczenia biznesowego



Poziom strategiczny

Definicje:

Długoterminowe cele strategiczne

Polityki firmy:

Inwestycyjna – zakupy i utrzymanie urządzeń, odtworzenie, ...

Zakupowa – zakupy materiałów

Cenowa – ryczałt, cena jednostkowa, koszt plus marża, ...

Środowiskowa – certyfikacje LEED, BREEAM, DGNB, ...

Kadrowa – przejęcia personelu

Nieruchomościowa – właściciel, najemca, ...

Działalność podstawowa, klienci, wizerunek



Poziom taktyczny

Analizy:

Obowiązujących przepisów
Kosztów
Dostępność zasobów własnych
Kompetencje zasobów własnych



Poziom taktyczny

Definicje:

- Wymagania operacyjne
- Oczekiwany poziom usług
- Prognozowane budżety
- Elastyczność zasobów
- Systemy raportowania i komunikacji
- Systemy motywacyjne (premie / kary)



Zakończenie przygotowania

Definicja strategii realizacji usług:

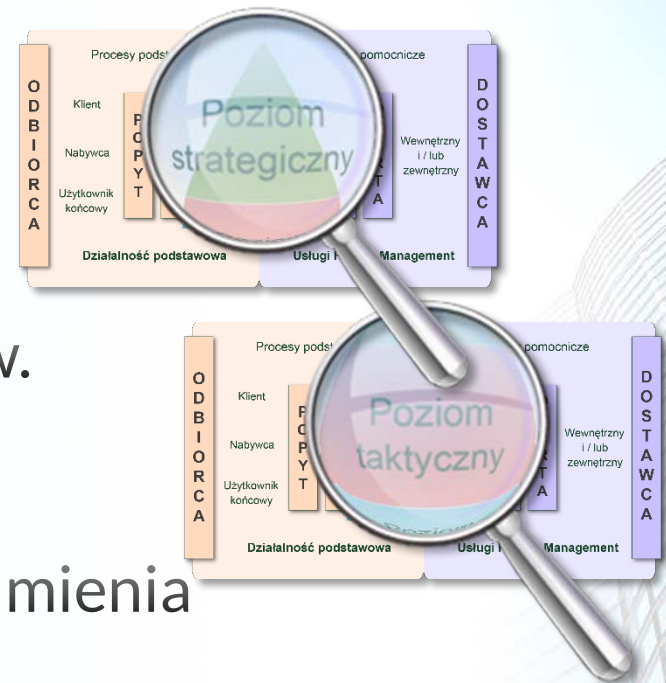
Zasoby wewnętrzne

- organizacja, szkolenia, umowa wew.

Zasoby zewnętrzne (outsourcing)

- przygotowanie i wdrożenie porozumienia

Strategia mieszana – zasoby wewnętrzne + outsourcing



Spis treści

Ogólnie o FM

Przygotowanie

Porozumienie

Usługi



Cechy porozumienia FM

Niezbędny czas i zasoby

Partnerstwo i zrozumienie
obopólnych korzyści

Wspólne cele strategiczne



Elementy porozumienia FM

Normy



Okres porozumienia



Przepisy



Zakres porozumienia
Usługi poza zakresem



Zakończenie porozumienia



Odpowiedzialność
informacyjna



Komunikacja



Odpowiedzialność
zarządcza



Poziom
wyłącznie



Podwykonawcy



Ogólnie o FM

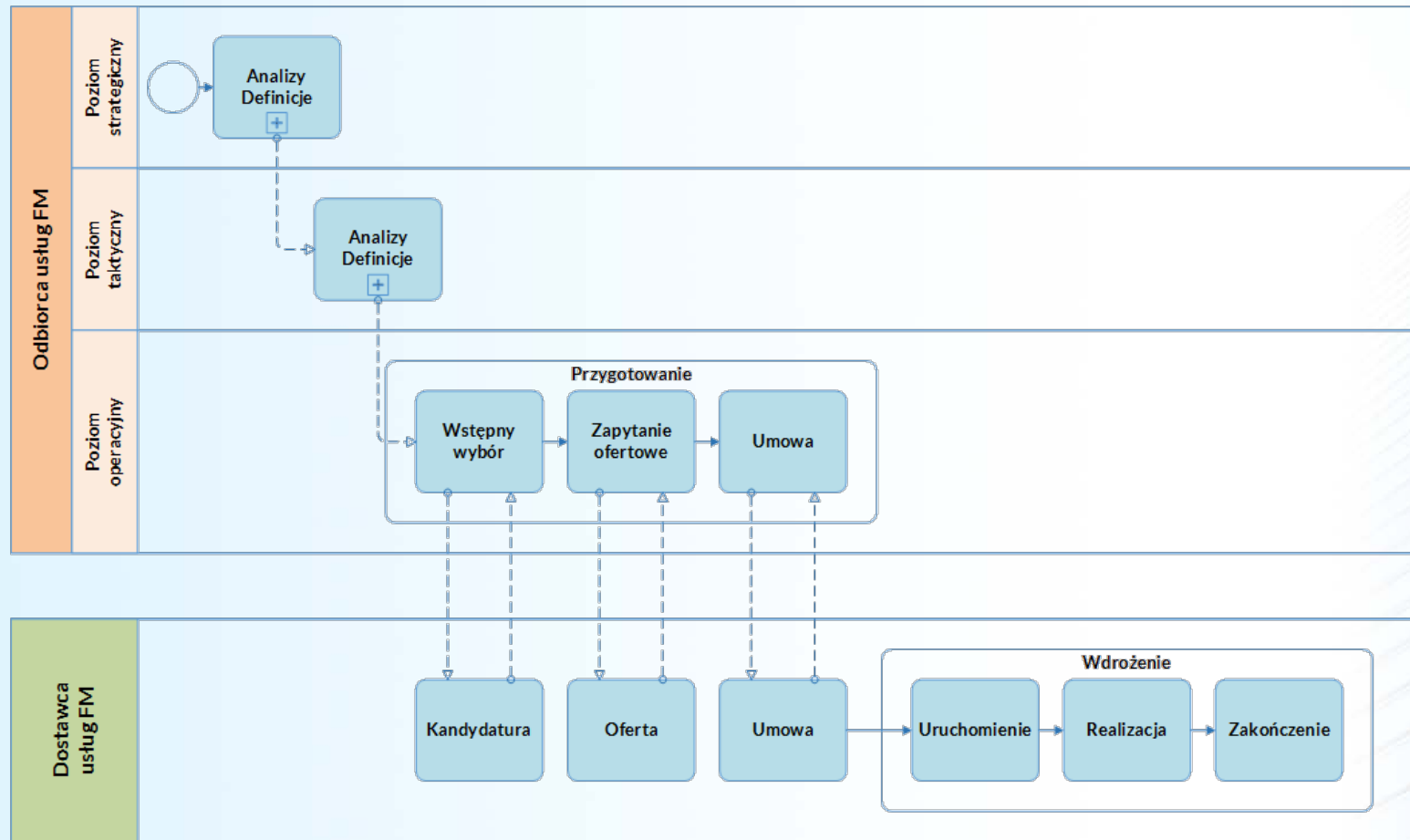
Przygotowanie

Porozumienie

Usługi



Proces porozumienia FM



Wstępny wybór

Kryteria wyboru kandydatów:

Wielkość firmy, doświadczenie firmy

Wykształcenie, kwalifikacje i doświadczenie pracowników

Certyfikaty branżowe

Certyfikaty wdrożenia norm (9000, 14000, 18000, 50000)

Nagrody i wyróżnienia

Przynależność do stowarzyszeń i organizacji branżowych

Szkolenia

Stosowane polityki ekologiczne

Polisy ubezpieczeniowe (OC, ...)

Wymóg oględzin obiektu



Wstępny wybór

Informacje ogólne

Dane o obiekcie – rodzaj, kategoria, lokalizacja, powierzchnie, ilości miejsc parkingowych, rowerowych

Dane o organizacji – branża, użytkowanie obiektu, ilość osób

Zakres usług – ogólna lista powierzonych usług

Oczekiwana jakość – ogólne zasady dotyczące jakości



Spis treści

Ogólnie o FM

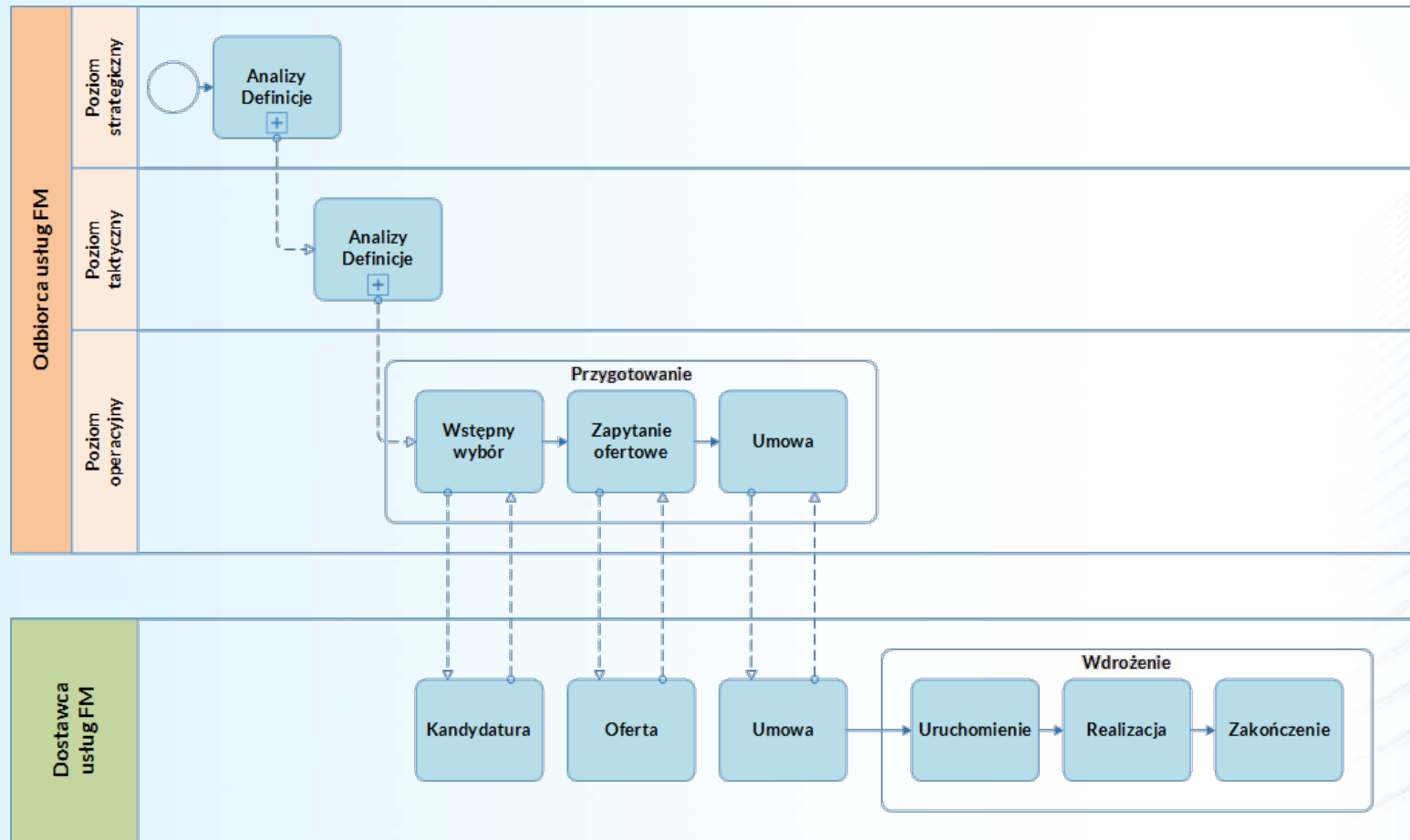
Przygotowanie

Porozumienie

Usługi



Proces porozumienia FM



Zapytanie ofertowe

Informacje szczegółowe

Główna charakterystyka (biurowiec, centrum handlowe, baza logistyczna, szpital, ...)

Rok konstrukcji, stan, kategoria, ...

Powierzchnie i kubatury (brutto, netto, współczynnik powierzchni wspólnych, tereny zielone, parkingi, place,...)

Czas pracy (dni na tydzień, godzin na dzień)

Ilość pracowników, średnia wieku, podział kobiety - mężczyźni

Ilość gości średnio na jeden dzień



Zapytanie ofertowe

MENPRESA
Real Estate Facility Management

OPIS OBIEKTU

Kod obiektu: Data:

Rodzaj obiektu

- ☐ Część powierzchni w budynku
- ☐ Pojedynczy budynek
- ☐ Wiele budynków / jeden adres
- ☐ Wiele budynków / wiele adresów

Ilość adresów: Ilość budynków:

Lokalizacja

- ☐ Centrum miasta
- ☐ Strefa biznesowa w mieście
- ☐ Podmiejska strefa biznesowa
- ☐ Strefa przemysłowa
- ☐ Teren poza miastem

Województwo:
Miasto:

Kategoria obiektu

- ☐ Budynek biurowy
- ☐ Budynek handlowo-usługowy
- ☐ Obiekt przemysłowy
- ☐ Obiekt magazynowy
- ☐ Budynek hotelowy
- ☐ Inne (transport, kultura, edukacja, służba zdrowia, sport, administracja publiczna)

Klasa budynku biurowego:

Stan obiektu

- ☐ Bardzo dobry
- ☐ Niewielkie usterki
- ☐ Duże usterki

Rok ukończenia budowy:

Wykończenie

- ☐ Luksusowe
- ☐ Standardowe
- ☐ Średnie
- ☐ Minimalne

Powierzchnie

Powierzchnia całkowita: m²

Powierzchnia użytkowa: m²

- Biurowa: m²
- Handlowo-usługowa: m²
- Przemysłowo-magazynowa: m²
- Informatyczna: m²

Współczynnik powierzchni wspólnych budynków: %

Drogi, parkingi zewn., plaży
Tereny zielone:

Ilość miejsc parkingów

- parkingi wewnętrzne:
- parkingi zewnętrzne:

OPIS ORGANIZACJI

Kod obiektu: Data:

Użytkowanie

- ☐ Właściciel wynajmujący / wielu najemców
- ☐ Właściciel wynajmujący / jeden najemca
- ☐ Właściciel wynajmujący i użytkujący
- ☐ Właściciel użytkujący

Branże użytkowników

- ☐ Rolnictwo i leśnictwo
- ☐ Przemysł wydobywczy
- ☐ Przetwórstwo przemysłowe
- ☐ Energetyka
- ☐ Woda i ścieki
- ☐ Budownictwo
- ☐ Handel
- ☐ Motoryzacja
- ☐ Hotelarstwo, gastronomia i turystyka
- ☐ Transport i magazynowanie
- ☐ Informacja i komunikacja
- ☐ Finanse i ubezpieczenia
- ☐ Nieruchomości
- ☐ Działalność naukowa i techniczna
- ☐ Administracja publiczna
- ☐ Obrona narodowa
- ☐ Edukacja
- ☐ Medycyna, zdrowie i uroda
- ☐ Kultura, rozrywka i rekreacja
- ☐ Pozostałe usługi

Dominująca działalność użytkowników

- ☐ Biurowa / Siedziba Dyrekcji
- ☐ Biurowa / Biuro lokalne
- ☐ Magazynowa
- ☐ Produkcyjna
- ☐ Przetwórstwo
- ☐ Handel
- ☐ Obsługa klientów zewnętrznych

Czas pracy

Ilość dni w tygodniu: (1-7) Ilość godzin na dobę: (1-24)

Użytkownicy

Pracujący na stałe: osób

Pracujący na stałe: FTE

Średnia wieku pracujących: lat

Przychodzący / 1 dzień: osób



Zapytanie ofertowe

Informacje szczegółowe o usługach
(sprzątanie, obsługa techniczna, ochrona)

Zakres usług

Dane charakterystyczne

Wymagania jakości (SLA)



Usługi sprzątania

Zakres usług

Sprzątanie wewnętrzne (dostęp do pomieszczeń, klucze, ...)

Sprzątanie ogólne (wieczorne lub nocne)

Toalety – sprzątanie, zaopatrywanie w materiały higieniczne

Dystrybutory materiałów higienicznych (mydło, krem do rąk, środki do dezynfekcji rąk, ręczniki papierowe, papier toaletowy, środki higieniczne dla kobiet, nakładki na sedesy)

Suszarki do rąk

Usuwanie śmieci

Serwis dzienny – wydarzenia nieplanowane + toalety, kuchnie, sale konferencyjne, ...

Sprzątanie specjalistyczne (produkcja, laboratoria, ...)

DDD / Pest Control

Gospodarka odpadami

Niszczanie dokumentów (uprawnienia, protokoły, tajemnica, ...)

Strefa wejściowa (wycieraczki, ...)

Elewacje

Sprzątanie terenów zewnętrznych, utrzymywanie terenów zielonych

Odśnieżanie (teren zewnętrzny / dachy)



Usługi sprzątania

Dane charakterystyczne

Ilość pracowników i/lub gości średnio, kobiet/mężczyzn

Ilość toalet (dla pań, dla panów)

Inne pomieszczenia (kuchnie, szatnie, ...)

Podłogi (obszary do sprzątania i ich powierzchnie, wykończenie)

Meble, Drzwi, Okna wewnątrz, Ścianki szklane

Oprawy oświetleniowe

Nawiewy i wywiewy klimatyzacji i wentylacji

Elewacje, Dachy

Tereny zewnętrzne (parkingi, place, drogi)

Odpady i śmieci (rodzaje, ilości)

Tereny zielone



Usługi sprzątania

Wymagania jakościowe:

Sprzątanie odbywa się w uzgodnionych godzinach

Wyniki audytów i kontroli potwierdzają poziom wykonywania usługi (ankiety użytkowników, kontrole systematyczne)

Prace planowane i okresowe są realizowane zgodnie z harmonogramem

Częstotliwości prac planowanych są dostosowane do rodzaju pomieszczeń i ich wykończenia

Prace nieplanowane są wykonywane w uzgodnionych terminach

Magazyn środków chemicznych i materiałów higienicznych jest utrzymywany na uzgodnionym poziomie



Usługi obsługi technicznej

Zakres usług:

Bieżąca eksploatacja budynku (wewnątrz i zewnątrz), instalacji i urządzeń
Maintenance, utrzymanie, konserwacja budynku (wewnątrz i zewnątrz),
instalacji i urządzeń

Usługi „Złotej rączki”, Handyman, serwis dzienny

Gotowość 24/7

Help Desk

Zarządzanie energią i mediami (w tym Odnawialne Źródła Energii – OZE)

Usługi specjalistyczne (mycie elewacji, odśnieżanie dachów, ...)

Magazyn części zamiennych, źródeł światła, itp.

Zarządzanie projektami inwestycyjnymi

Oprogramowanie specjalistyczne – BMS, CMMS, CAFM, Energy Management,
Project Management



Usługi obsługi technicznej

Dane charakterystyczne:

Instalacje i urządzenia krytyczne

Zasilanie serwerowni

Klimatyzacja serwerowni

...

Instalacje i urządzenia pozostałe

Instalacje elektryczne (SN, NN, słaboprądowe)

Instalacje HVAC

Instalacje wodno-kanalizacyjne

Windy, dźwigi, podnośniki

...

Urządzenie	Producent	Wielkość (kW, m ³ , ...)	Dopuszczalny czas przerwy
			



Usługi obsługi technicznej

Wymagania jakościowe:

Plan przeglądów i konserwacji jest przygotowany z odpowiednim wyprzedzeniem

Magazyn części zamiennych jest utrzymywany na odpowiednim poziomie

Lista podwykonawców wraz z ich uprawnieniami i certyfikatami jest uzupełniana na bieżąco

Rejestry instalacji i urządzeń są uzupełniane na bieżąco

Uzgodnione wskaźniki dla instalacji i urządzeń krytycznych (dostępność, OEE, MTBF, ...) są na uzgodnionym poziomie

Wszystkie zgłoszone usterki są usuwane w uzgodnionych terminach

Dokumentacja (rysunki, schematy, ...) instalacji jest uzupełniana na bieżąco

Wyniki audytów i kontroli potwierdzają poziom wykonywania usługi (ankiety użytkowników, kontrole dorywcze)



Usługi ochrony

Zakres usług:

- Ochrona obiektów
- Ochrona osób (VIP, ...)
- Ochrona imprez masowych
- Ewakuacje obiektu
- Kontrola dostępu osób (pracownicy, goście, podwykonawcy, ...)
- Kontrola dostępu pojazdów (osobowe, towarowe; identyfikacja, ważenie, awizowanie, rejestrowanie)
- Konwojowanie
- Kierowcy specjalistyczni (osoby, towary, ...)

Monitoring pojazdów

Monitoring alarmów (sygnalizacja włamania i napadu, systemy przeciwpożarowe, alarmy techniczne)

Obsługa systemów SSP / SAP

Monitoring systemów CCTV

Patrole (prewencyjne, interwencyjne, ...)

Zarządzanie kluczami, kartami dostępu, ...

Usługi recepcji

Zarządzanie kryzysowe

Usługi pierwszej pomocy



Usługi ochrony

Dane charakterystyczne:

Ocena zagrożenia terrorystycznego

Obecność niebezpiecznych materiałów na terenie obiektu

Szczególne wymagania dot. ochrony – wpis na tzw. listę wojewody, imprezy masowe, wymagania dot. kwalifikowanych pracowników ochrony

Szczegółowe mapy i plany obiektu

Ilość wejść / wyjść, wjazdów / wyjazdów

Ilość pracowników i/lub gości średnio

Ilość pojazdów wjeżdżających i wyjeżdżających średnio

Zbiór przepisów wewnętrznych, regulaminów i polityk

Umundurowanie, wyposażenie, broń, środki komunikacji, pojazdy, ...



Usługi ochrony

Wymagania jakościowe:

Wszystkie stanowiska pracowników ochrony są obsadzone w ustalonych godzinach

Patrole inspekcyjne i prewencyjne są przeprowadzane w ustalonych terminach

Rejestry instalacji i urządzeń są uzupełniane na bieżąco

Rejestry kluczy, kart identyfikacyjnych, kart dostępu są uzupełniane na bieżąco

Rejestry pojazdów wjeżdżających / wyjeżdżających są prowadzone na bieżąco

Wszystkie nieprzewidziane wydarzenia są raportowane w ustalonym czasie

Telefon alarmowy odpowiada z uzgodnionym maksymalnym opóźnieniem

Wyniki audytów i kontroli potwierdzają poziom wykonywania usługi (ankiety użytkowników, kontrole dorywcze)



Porozumienia Facility Management

Dziękuję za uwagę



MENPRESA

Doradztwo Facility Management

Zbigniew MAZUREK

web - <http://www.menpresa.pl>

tel. - +48 606 189 233

