

**rcsc** Российский Совет  
Торговых Центров



**PRAKTIKA**

Property Development & Management

Общероссийская конференция:  
Современный торговый центр – Южный федеральный округ.  
Текущие тренды, возможности для развития и совершенствования.

# Проблематика взаимодействия управляющей компании и арендаторов в действующем торговом центре, пути решения возникающих вопросов

Ростов-на-Дону, 01-02 октября 2014 года

# Формула успеха любого торгового центра

- ✓ Местоположение
- ✓ Местоположение
- ✓ Местоположение
- ✓ Концепция
- ✓ Управление



Location, location и ещё раз location...

# Работа с арендаторами

Основные направления взаимодействия:

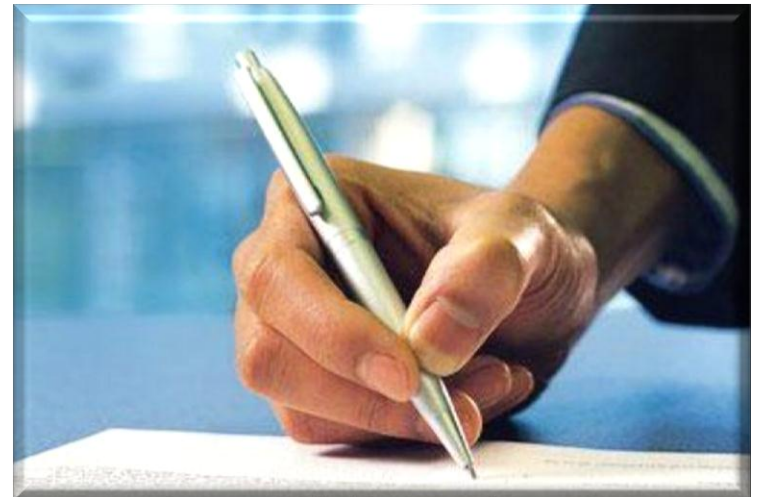
- ✓ Поиск соответствующего арендатора
- ✓ Подписание договора аренды
- ✓ Сопровождение отделочных работ
- ✓ Организация заселения
- ✓ Координация текущей деятельности
- ✓ Предоставление услуг
- ✓ Организация выселения

## Поиск соответствующего арендатора

- ✓ Поиск новых арендаторов и пользователей
- ✓ Работа с действующими арендаторами по повышению ставки аренды
- ✓ Создание и ведение листов ожидания, работа с кандидатами
- ✓ Разработка и проведение мероприятий по эффективному использованию зон общего пользования с целью извлечения дополнительной прибыли от островной торговли внутри ТЦ, сезонной торговли на прилегающей территории и т.п.

# Подготовка и подписание договора аренды

- ✓ Подготовка пакета документов (ПДА/КДА/ДДА) с арендатором
- ✓ Согласование условий и обязательств вхождения в проект
- ✓ Подготовка и согласование предварительного эскизного проекта планировки помещения и оформления фасада
- ✓ Подписание пакета документов (ПДА/КДА/ДДА) с арендатором
- ✓ Внесение контактной информации арендатора в базу данных
- ✓ Получение гарантий, депозита



## Сопровождение отделочных работ

- ✓ Определение и назначение арендатором своего представителя, ответственного за отделочные работы в помещении
- ✓ Проведение первой рабочей встречи, инструктаж о порядке допуска на стройплощадку
- ✓ Определение арендатором подрядчика и его представление, назначение ответственного представителя подрядчика арендатора
- ✓ Внесение контактной информации о подрядчике арендатора в базу данных
- ✓ Проведение второй рабочей встречи с арендатором и подрядчиком арендатора, второй пакет документов – положения, инструкции, правила, бланки листов согласования, страховые вопросы и т.п.

# Сопровождение отделочных работ

(продолжение 1)

- ✓ Подготовка арендатором эскизного проекта планировки помещения и оформления фасада и его согласование в координационной группе
- ✓ Подготовка арендатором и согласование в установленном порядке объемно-планировочного решения помещения с планом ситуации и сертификационным пакетом на отделочные материалы
- ✓ Подготовка арендатором и согласование в установленном порядке проектов инженерных систем помещения
- ✓ Предоставление графика производства работ
- ✓ Передача помещения арендатору (подрядчику арендатора)
- ✓ Предоставление арендатором списков на своих сотрудников и сотрудников своего подрядчика, оформление пропускных документов
- ✓ Организация допуска на стройплощадку



# Сопровождение отделочных работ

(продолжение 2)

- ✓ Заключение арендатором (подрядчиком арендатора) договора страхования и предоставление страхового полиса
- ✓ Заключение договоров с генподрядчиком строительства на временное подключение механизации строительства подрядчика арендатора к инженерным коммуникациям базового здания по временной (постоянной) схеме, временную эксплуатацию и координацию доставки материалов, подписание актов разграничения
- ✓ Назначение ответственных представителей подрядчика арендатора (за электрохозяйство, за противопожарную безопасность, за ОТиТБ), проведение необходимых инструктажей
- ✓ Выход подрядчика арендатора на площадку, завоз материалов и начало производства работ
- ✓ Организация надзора за ходом отделочных работ

# Сопровождение отделочных работ

(продолжение 3)

- ✓ Промежуточные приемки работ в помещениях арендаторов
- ✓ Организация помощи арендаторам в прохождении инспекций
- ✓ Организация приемки отделочных работ, подготовка и передача исполнительной документации
- ✓ Выявление недостатков и согласование графика их устранения
- ✓ Подписание актов балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности с арендатором
- ✓ Назначение арендатором ответственных лиц (электрохозяйство, пожарная безопасность, ОТ и ТБ)

## Организация заселения

- ✓ Формирование последовательности и очередности завоза товаров арендаторами, корректировка логистики
- ✓ Завоз товаров, обучение персонала, подготовка к ведению коммерческой деятельности, оформление необходимых документов



## Координация текущей деятельности

- ✓ Осуществление взаимодействия с арендаторами (ежедневная коммуникация, работа с запросами и предложениями, периодическая оценка уровня удовлетворенности арендаторов)
- ✓ Сопровождение договоров аренды (контроль соблюдения арендаторами условий договоров, своевременность оплаты аренды, внесение корректировок, пролонгация, индексация, пени и т.п.)
- ✓ Проведение плановых встреч с арендаторами с целью поддержания и укрепления взаимовыгодных отношений и выявления степени удовлетворенности арендаторов услугами управляющей компании и проектом в целом

# Координация текущей деятельности

(продолжение)

- ✓ Контроль выполнения арендаторами своих обязательств по договорам аренды, в рамках управления и эксплуатации объекта
- ✓ Внесение изменений в ПРАВИЛА для арендаторов
- ✓ Предоставление своевременных ответов и незамедлительное реагирование на все требования арендаторов, касающиеся эксплуатации объекта
- ✓ Проведение регулярных совещаний и встреч с представителями арендаторов по вопросам обслуживания и эксплуатации объекта
- ✓ Надзор за организацией и проведением ремонтных работ и работ по перепланировке и переоборудованию помещений арендаторами

## Предоставление услуг

- ✓ Организация эксплуатации, технического обслуживания и ремонта инженерных систем и конструктивных элементов помещений арендаторов
- ✓ Внутренняя уборка помещений арендаторов
- ✓ Предоставление охранных услуг
- ✓ Предоставление других дополнительных услуг



## Организация выселения

- ✓ Подготовка помещения арендатора к выселению
- ✓ Контроль вывоза арендатором отдельных улучшений
- ✓ Приемка помещения и подписание пакета документов с арендатором



# Инструменты управления

- ✓ Договор аренды
- ✓ Правила Внутреннего Распорядка
- ✓ Руководство по Дизайну и Отделке Помещений





# Правила Внутреннего Распорядка

Термины и определения

Описание комплекса

Месторасположение

Общие положения

Взаимоотношения

Ведение коммерческой деятельности

Осуществление расчетов и банковский оператор

Порядок использования зон общего пользования

Внешний вид помещения, оформление фасадов

Время ведения коммерческой деятельности

Организация доступа в помещение

Маркетинговая и рекламная деятельность

Эксплуатационные и другие услуги

Доставка грузов, пользование разгрузочной зоной

Доставка грузов из разгрузочной зоны

Организация утилизации отходов

Уборка помещений арендаторов

Эксплуатация инженерного оборудования

Курение и алкогольные напитки

Прием пищи сотрудниками арендаторов

Дополнительные требования для точек общепита

Соблюдение интересов других арендаторов

Соблюдение правил пожарной безопасности

Обеспечение безопасности

Порядок проведения изменений и улучшений

Порядок оформления разрешительных документов

Действия во время чрезвычайной ситуации

Контактные телефоны администрации

# Руководство по Дизайну и Отделке

## Термины и определения

### Общая информация

Описание комплекса

Месторасположение

Общий план комплекса

Граница отделочных работ

### Назначение настоящего Руководства

### Подрядчики и субподрядчики арендатора

Процедура согласования подрядных организаций

Согласованные подрядчики и субподрядчики

Обязательные подрядчики

### Представление проектной документации

### Основные архитектурные требования

Общие интерьеры

Внутренние фасады

Зона контроля дизайна

Внешние фасады

Вывески

Отделка потолка

Покрытие полов

Акустические системы

Торговое оборудование

Служебный коридор

Освещение

## Конструктивные требования и условия

### Гидроизоляция полов

Требования по вентиляционным системам

Требования по электрическим системам

Требования по водоснабжению и канализации

Требования по слаботочным системам

Стандартный пакет автоматизации

Пожарная сигнализация

Система оповещения о пожаре

Системы безопасности

Телекоммуникационные системы

Системы защиты от краж

### Стандартное оборудование

### Требования к производству строительных работ

Общие сведения

Рабочая сила и материалы

Требования, выполняемые до начала работ

Приостановка работ арендодателем

Гарантийные обязательства

Время производства работ

Доступ в помещение во время производства работ

Обеспечение временными коммуникациями

Ограждение зоны строительства

Ситуации, требующие обязательного уведомления

# Руководство по Дизайну и Отделке

(продолжение)

- Демонтаж оборудования
- Утилизация материалов
- Слив воды из систем водяного пожаротушения
- Доставка грузов
- Запрещенные к использованию материалы
- Работы на кровле здания
- Постоянное подключение к коммуникациям и сетям
- Балансировка воздушных и водяных систем арендатора
- Уборка и вывоз мусора
- Противопожарная защита
- Защита людей и имущества
- Туалеты
- Разное

Документы, передаваемые по завершению работ

- По архитектурно-строительной части
- По электроснабжению
- По системам вентиляции
- По системам автоматического управления
- По системам противопожарной защиты
- По системам безопасности
- По слаботочным системам

Предупреждение

Анкета подрядчика

Совещание, предваряющее начало работ

Подтверждение ознакомления с требованиями  
Анкета согласования подрядчика/субподрядчика  
Иллюстрации:

- Фасады 1 этажа (вид спереди)
- Фасады 1 этажа (вертикальный разрез)
- Отделка полов 1 этажа
- Фасады 2 и 3 этажей (вид спереди)
- Фасады 2 и 3 этажей (вертикальный разрез)
- Отделка полов 2 и 3 этажей
- Отраженный план потолков 2 и 3 этажей
- Варианты организации входной группы
- Гидроизоляция: варианты устройства примыканий
- Гидроизоляция проходных трубопроводов
- Прокладка вертикальных коммуникаций
- Типовые варианты крепления к тяжелого оборудования
- Подвес на виброгасители
- Платформа для обслуживания фан-койла
- Организации вентиляции помещения: принц. схема
- Обвязка теплообменников: принципиальная схема
- Отвод конденсата: принципиальная схема
- Отвод конденсата: параметры сифона
- Организация водоснабжения: типовая схема
- Стандартный пакет автоматизации
- Временное ограждение строительства
- План движения: въезд, выезд, разгрузочные зоны

# Прочие документы, правила и циркуляры

## Правила пожарной безопасности

Описание комплекса

Общие положения

Порядок содержания здания и территории

Мероприятия при проведении ремонтных работ

Порядок хранения пожароопасных материалов

Порядок сбора и удаления строительного мусора

Правила проведения огневых работ

Использование электронагревательных приборов

Правила курения в комплексе

Порядок обучения мерам пожарной безопасности

Обязанности и действия администрации при пожаре

Обязанности и действия арендаторов при пожаре

Порядок эвакуации при пожаре

Заключение

## Режим ограничения потребления электрической мощности

В настоящее время все типовые договора энергоснабжения абонентов предусматривают введение режима ограничения потребления электрической энергии (мощности) при возникновении или угрозе возникновения аварии в работе систем электроснабжения по графикам, разработанным на соответствующий период. Графики применяются в соответствии п.182 «Правил функционирования розничных рынков электрической энергии в переходный период реформирования электроэнергетики», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31/08/2006 г. № 530, а также на основании Гражданского кодекса РФ ч.3 ст.546 и договора энергоснабжения

## Заключение



Основное оружие воздействия:

- ✓ Доступность
- ✓ Внимательность
- ✓ Оперативность в принятии решения
- ✓ Требовательность
- ✓ Справедливость