

# ISO 9001 wśród zarządców nieruchomości

Rynek nieruchomości wciąż się rozwija, dookoła nas powstają kolejne osiedla. Oczywiście jest, iż aby ich mieszkańcy mogli cieszyć się urokami swych bloków czy domów konieczne jest odpowiednie zarządzanie i administracja. W związku z tym, profesjonalne firmy zajmujące się wspólnotami wciąż doskonalą swoje oferty i dbają o rozwój. Przykładem może być krakowska firma Nieruchomości Zarządzanie i Administrowanie Tomasz Greń.

Według ustawy zarządzanie nieruchomościami jest działalnością zawodową wykonywaną przez zarządców na zasadach określonych w ustawie o gospodarce nieruchomościami. Swym zakresem obejmuje znacznie więcej obowiązków niż administrowanie. Do podstawowych aspektów zarządzania można zaliczyć zarządzanie operacyjne i strategiczne, planowanie ekonomiczno-finansowe oraz techniczno-budowlane. Administrowanie natomiast jest to wyłącznie prowadzenie bieżących czynności związanych z obsługą nieruchomości. Obejmuje takie czynności jak rozliczenia, bieżące kontrole i przeglądy techniczne, naprawy i konserwacje, sprzątanie, wywóz odpadów, itp. Chcąc rozpocząć działalność związaną z zarządzaniem i administrowaniem budynków należy zdobyć licencję zarządcy. W tym celu musi się spełnić kilka ustawowych warunków, m.in. posiadać wykształcenie wyższe i ukończyć studia podyplomowe w zakresie zarządzania nieruchomościami lub posiadać wykształcenie wyższe z zakresu gospodarki nieruchomościami, odbyć odpowiednio udokumentowaną praktykę. Dawniej trzeba było zdać jeszcze egzamin, który obecnie zniesiono. Licencję może uzyskać wyłącznie osoba fizyczna.

Licencja to jednak nie wszystko. Równie ważne jest doświadczenie i profesjonalizm. Każdy z nas pragnie, aby jego wspólnota mieszkaniowa była zarządzana i administrowana w nienaganny sposób, ale zarządcy bywają różni i prezentują różne podejście do wykonywanej pracy. Dlatego przy wyborze osoby czy też firmy powinno się dokładnie sprawdzić szczegóły jej działalności.

Jedną z metod podkreślenia przez zarządców swojej kompetencji jest uzyskanie **ISO 9001**. Jest to międzynarodowa norma określająca wymagania, które powinien spełniać system zarządzania jakością w firmach i organizacjach. Kojarzy się z wysokim standardem świadczonych usług. Opiera się na ośmiu zasadach jakości: zorientowanie na klienta, przywództwo, zaangażowanie ludzi, podejście procesowe, systemowe podejście do zarządzania, ciągłe doskonalenie, rzeczowe podejście do podejmowania decyzji oraz wzajemne korzyści w stosunkach z dostawcami. **Certyfikat** jest przyznawany przez niezależne jednostki certyfikujące co świadczy o tym, że jest to działanie bezstronne i obiektywne.

Niestety na rynku jest wciąż bardzo niewielka ilość zarządców posiadających certyfikat **ISO**. Zależało nam na tym, aby podnieść jakość wykonywanych usług, więc zdecydowaliśmy, że wszystkie działania będą wykonywane zgodnie z normami, co pozwoli na **certyfikację**.

Dzięki **ISO 9001:2008** mieszkańcy wspólnot, którymi się opiekujemy będą mieli gwarancję, że nasze usługi świadczone są na najwyższym poziomie - mówi Tomasz Greń, właściciel firmy.

Do głównym zalet posiadania **ISO 9001** można zaliczyć: większe zaufanie klientów do firmy, wzrost konkurencyjności, usprawnienie funkcjonowania firmy, stworzenie przejrzystych zasad odpowiedzialności, gwarancję stałego, wysokiego poziomu jakości oferowanych usług, stabilne i powtarzalne metody kontroli, wzrost świadomości pracowników dotyczącej celów i dążeń firm, pobudzenie potrzeby stałego doskonalenia się.

Firma posiadająca ten **certyfikat** podlega stałej kontroli. Jest przyznawany na 3 lata, ale audyty kontrolne przeprowadza się minimum raz do roku, co pozwala na eliminowanie błędów oraz stałe podtrzymywanie najwyższego standardu usług. Firma jest audytowana zarówno przez pracowników - audyt wewnętrzny, jak i przez niezależne firmy audytujące i certyfikujące. **Normami** może być objęta pełna działalność zarządcy bądź też poszczególne jej aspekty.

Dla mieszkańców wspólnot ważne będzie usuwanie awarii oraz kwestie reklamacji i rozliczenia. Firma posiadająca **ISO** musi stosować się do określonych norm, co daje właścicielom nieruchomości pewność, że wszystko zostanie wykonane w prawidłowy sposób oraz w określonym terminie. Daje to poczucie komfortu naszym klientom, a to jest dla nas ogromnie ważne - mówi Greń.

Często wśród właścicieli firm pojawia się przeświadczenie, że o certyfikat jakości starać mogą się tylko duże firmy. **ISO 9001** może wdrożyć każda, nawet niewielka firma. **Wszystko jest kwestią przygotowania indywidualnych, optymalnych dla danego przedsiębiorstwa działań mających na celu wdrożenie tego systemu - mówi Marcin Chorąży, właściciel DJB Doradztwo. Wystarczy aby firma spełniała odpowiednie wymagania, przeszła pozytywnie audyt co pozwala o ubieganie się o wydanie certyfikatu. Ważne jest również, iż ISO 9001:2008 to standard akceptowany i rozpoznawany na całym świecie.**

Wdrażanie systemów jakości pozwala na kontrolowanie działań firm. Przy współpracy z zarządcami jest to bardzo ważne by odczuwać pełne zadowolenie. Posiadanie przez daną firmę certyfikatu **ISO 9001:2008** daje ogromną przewagę nad konkurencją i świadczy o tym jak ważny jest dla niej wysoki standard działań , a więc także i zadowolenie klientów.