группа
КОМФОРТ

«Перспективы рынка ЖКХ: будущее за быстрыми и бережливыми»

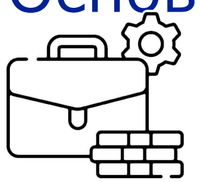
Текущая ситуация в отрасли ЖКХ

Текущая ситуация в отрасли ЖКХ

Итоги 2024: издержки, вызовы, последствия

В 2024 году управляющие компании (УК) многоквартирных домов (МКД) в Москве и Московской области столкнулись с серьезными финансовыми трудностями, вызванными ростом издержек.

Основные проблемы:



1. Рост стоимости труда

В условиях нехватки кадров УК вынуждены повышать заработные платы, чтобы привлечь и удержать специалистов.

Рост стоимости труда:

Средняя заработная плата в сфере ЖКХ в 2024 году выросла на 13–20% (Интерфакс).

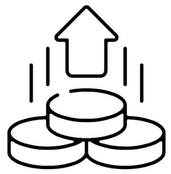
Наибольший рост наблюдался в профессиях:

- Штукатур +45%, до 152 700 рублей
- Дезинфектор +44%, до 98 000 рублей
- Стекольщик +29%, до 79 600 рублей

Факт роста в УК

- Мастер по эксплуатации + 73%, до 78 000 рублей
- Уборщик помещений +63%, до 65 000

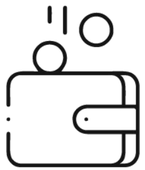
Текущая ситуация в отрасли ЖКХ



2. Инфляция

Официальный уровень инфляции в России за 2024 год составил 9,52%. При этом стоимость основных строительных материалов увеличилась существенно сильнее, в среднем на 20–25%, на отдельные материалы до 70%.

Пример: отделочные материалы +20%, сухие строительные смеси +20%, керамогранит и плитка +40%, слаботочное оборудование +70%



3. Индексация муниципальных тарифов на содержание и ремонт отстаёт от реальных темпов инфляции, роста стоимости труда и материалов

В 2024 году индексация тарифов на коммунальные услуги в Москве составила 11%, при этом повышение было первым за полтора года, так как в 2023 году тарифы были «заморожены» постановлением Правительства РФ. В январе 2025 года тариф на СиР вырос на 31%, но даже обновлённый тариф не покрывает резко выросшие издержки.

Текущая ситуация в отрасли ЖКХ

Последствия:

- нехватка финансирования приводит к снижению качества услуг
- сокращение расходов на обслуживание ухудшает условия проживания жителей
- накопленные долги перед ресурсоснабжающими организациями (РСО) увеличивают риск банкротства УК
- рост числа аннулированных лицензий УК из-за нарушений и долгов

Вывод:

Систематическое недофинансирование отрасли приводит к увеличению банкротств УК, дальнейшему снижению качества оказываемых услуг и обветшанию жилого фонда.

Что системно мешает развиваться ЖКХ?

Что системно мешает развиваться ЖКХ?

1. Кадровый кризис:
   - более 30% специалистов ЖКХ пенсионного возраста (Минстрой РФ),
   - приток молодых кадров остается крайне низким, в связи с непопулярностью профессии в сфере ЖКХ,
   - в малых городах доля работников ЖКХ старше 55 лет достигает 50%, что снижает эффективность работы.

2. Долги УК перед РСО:
   - общая задолженность УК перед РСО превышает 1 трлн рублей (Росстат),
   - за девять месяцев 2024 года дебиторская задолженность составила 1,23 трлн рублей.

Около
10% УК обанкротились
за последний год из-за
невозможности погашать
долги.

До 15% домов ежегодно
переходят от одной УК
к другой из-за недовольства
жителей или финансовых
проблем компаний

Что системно мешает развиваться ЖКХ?

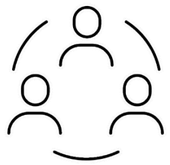
3. Низкая эффективность управления:

- большинство УК продолжают использовать устаревшие методы управления и учёта,
- отсутствуют процессы контроля за издержками, что усугубляет тяжёлое финансовое положение.

4. Слабая цифровизация:

по данным Министерства цифрового развития РФ, лишь 7% УК внедрили цифровые платформы для управления данными и взаимодействия с жителями.

Пример: В Москве и Санкт-Петербурге уровень цифровизации достигает 50%, но в регионах этот показатель крайне низкий.



5. Неравномерное распределение ответственности:

- РСО перекладывают свои потери на конечных потребителей и УК, что усиливает долговую нагрузку последних,
- неэффективная система управления дебиторской задолженностью со стороны УК приводит к росту долговых обязательств и числа судебных исков.

Бережливое производство в ЖКХ: путь к снижению издержек

Бережливое производство в ЖКХ: путь к снижению издержек

Ключевая мысль:

Оптимизация процессов с использованием инструментов БП позволяет:

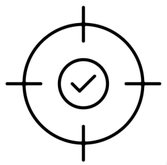
- снизить издержки на 15–25%,
- повысить качество обслуживания жителей,
- увеличить скорость реагирования на запросы и аварии.

Пример внедрения БП в Группе Комфорт:

- Увеличение производительности труда за 2024 год на 25%
- Сокращение сроков устранения аварий на 20%
- Сокращение сроков поставок ТМЦ на объекты на 29%
- Сокращение срока оборачиваемости дебиторской задолженности на 29% (позволило привлечь в оборот 323 млн руб.)

Бережливое производство в ЖКХ: путь к снижению издержек

Ключевые инструменты БП для УК:



1. OKR (Objectives and Key Results)

Постановка четких целей и измеримых результатов, постоянный мониторинг их достижения.

Пример: Сокращение сроков устранения аварий на 20% за 6 месяцев.
Повышение индекса счастья клиентов CSAT до 75% за год.

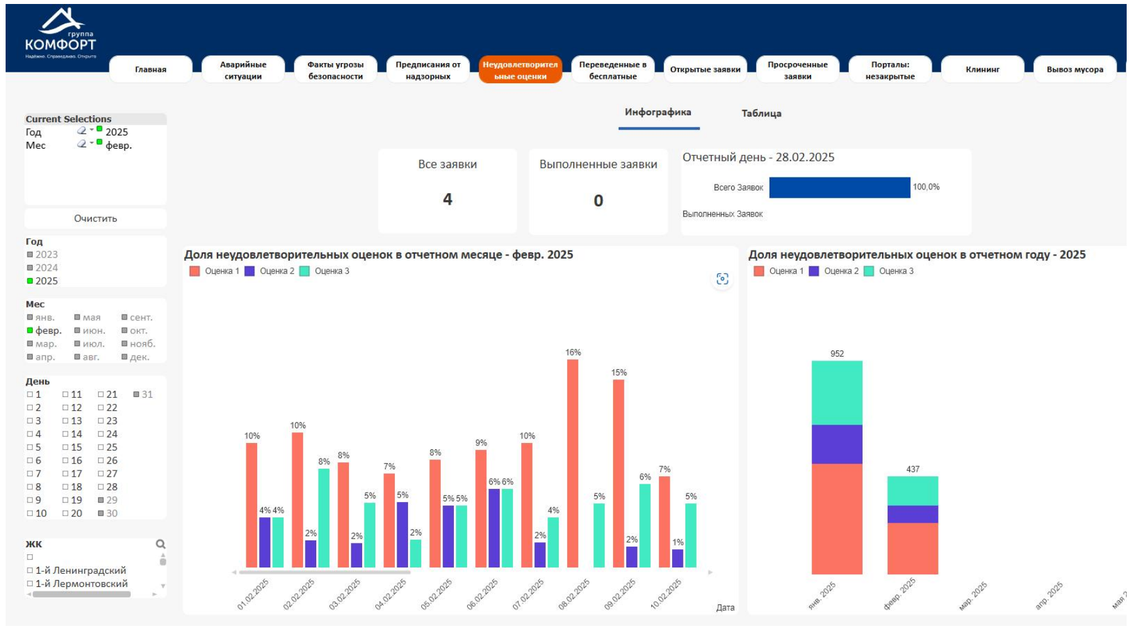
2. Инфоцентры. Объект — Тер. Управление — Компания

Создание визуальных панелей для контроля ключевых метрик эффективности работы на всех уровнях управления: объект - территориальное управление – компания.

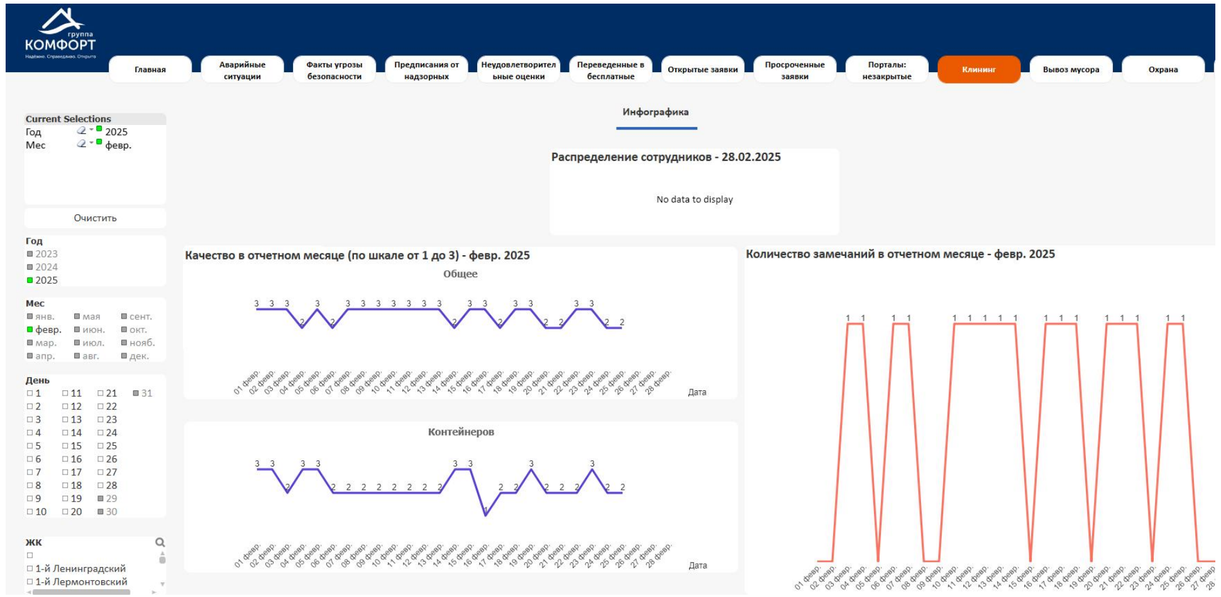
Пример: Данные о количестве заявок, получивших неудовлетворительную оценку заказчика, выданных предписаниях, качестве клининга.

Бережливое производство
в ЖКХ: путь к снижению издержек

Пример Инфоцентра объекта:



Неудовлетворительные оценки по выполненным заявкам



Мониторинг качества клининга

Бережливое производство в ЖКХ: путь к снижению издержек

3. Методология 5С

Организация рабочих мест для повышения производительности:

1. Сортировка
2. Соблюдение порядка
3. Содержание в чистоте
4. Стандартизация
5. Совершенствуйте

4. Работа с потерями

Выстраивание рабочих процессов с учетом минимизации потерь:

1. перепроизводство, избыточные запасы,
2. лишние движения, ненужная транспортировка,
3. ожидание, избыточная обработка,
4. переделка, брак.

5. Картирование процессов

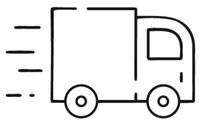
Анализ текущих процессов управления и выявление узких мест. Построение карт идеального и целевого состояния процессов.

Бережливое производство в ЖКХ: путь к снижению издержек

3. Хронометраж операций

Замеры времени выполнения задач для выявления неэффективных действий.

Пример: Сокращение временных потерь на 13% при обработке закрывающих документов по платным заявкам



4. Диаграммы спагетти

Визуализация перемещений сотрудников и ресурсов для сокращения лишних движений и затрат.

Пример: Оптимизация маршрутов обхода объектов для сокращения времени
обслуживания.

5. ABC анализ

Сокращение сроков поставки, снижение оборачиваемости ТМЦ.

Пример: Сокращение среднего срока поставки ТМЦ на объекты на 29%.

Цифровизация ЖКХ: эффективность через технологии

Цифровизация ЖКХ: эффективность через технологии

1. Автоматизация технического обслуживания и ремонта (ТОиР)

Внедрение систем управления эксплуатацией зданий позволяет сократить аварийные ситуации на 30%.

Повышение безопасности 20–50%
Повышение производительности работ 40–55%
Сокращение длительности ремонта 20–50%
Уменьшение капитальных затрат 50–90%
Сокращение страховых запасов ТМЦ 50–90%
Сокращение затрат на эксплуатацию 10–40%
Сокращение неплановых простоев оборудования 30–40%

2. CRM-системы для работы с жителями

Использование CRM повышает скорость обработки заявок на 40%, что ведёт к росту удовлетворенности жителей.

Пример: По данным компании Capterra, внедрение CRM-систем ускоряет обработку заявок в среднем на 40%, а количество повторных обращений снижается на 15–20%.

Цифровизация ЖКХ: эффективность через технологии

4. Финансовая цифровизация

Расширение способов оплаты, онлайн-платежи, атоплатежи, сокращение сроков выставление ЕПД снижают дебиторскую задолженность жителей на 15–20%.

Пример: Сокращение сроков выпуска ЕПД в 2024 году, расширение способов оплаты и усиление работы с дебиторской задолженностью в досудебном порядке привело к увеличению процента сбора текущих платежей на 10%, со среднего по 2023 году 65% до 75% по итогам 2024 года.

- Снижение операционных издержек на 20–30%.
- Повышение прозрачности работы УК для жителей, что увеличивает доверие.
- Ускорение принятия решений за счёт автоматизированной аналитики.
- Рост качества обслуживания, что

Ключевая мысль:

Инвестиции в цифровизацию ЖКХ окупаются в краткосрочной перспективе за счёт оптимизации процессов, снижения затрат и повышения качества обслуживания.

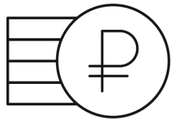
Почему крупным компаниям легче выживать?

Почему крупным компаниям легче выживать?

1. Высокий уровень управления

- Наличие высокопрофессиональных управленческих команд и чёткой организационной структуры.
- Возможность внедрения передовых методов управления (Lean, Agile, OKR).
- Постоянное обучение и развитие персонала на всех уровнях – корп. университеты, кадровый резерв…

Пример: Укрупненные компании быстрее адаптируются к изменениям законодательства и рыночным условиям.



2. Экономия за счёт масштаба (Economies of Scale)

Снижение себестоимости услуг за счет больших объемов работ и централизованных закупок.

Пример: Рост производительности труда по административно-управленческому персоналу на 5,4%, по производственному персоналу на 22%

3. Централизованная закупка материалов и оборудования позволяет экономить до 15–20% средств.

Почему крупным компаниям легче выживать?

3. Инвестиции в технологии

Крупные компании могут позволить себе серьезные инвестиции в цифровизацию, автоматизацию и инновации.

Пример: Использование внедрение CRM и WFM систем для работы с жителями.

4. Диверсификация рисков

Большой портфель объектов позволяет минимизировать финансовые риски, связанные с потерей одного или нескольких объектов.

5. Бренд и доверие

Крупные компании имеют больше возможностей для создания устойчивого бренда и привлечения клиентов через репутацию качества услуг.

- 75% новых технологий в ЖКХ внедряются крупными игроками (источник: исследование PwC).
- Крупные компании обеспечивают более стабильное качество услуг за счёт автоматизации процессов и профессионального подхода к управлению.
- Они становятся драйверами изменений, формируя тренды для всей отрасли.

А что делать остальным?
Франшиза как решение

Франшиза как решение

Преимущества франшизы:

1.

Готовая модель эффективного управления

Франчайзер предоставляет проверенные методики управления бизнесом, включая стандарты качества, инструкции и регламенты.

2.

Доступ к технологиям крупного бизнеса

Франшиза даёт взможность использовать передовые технологии и IT ирнфраструктуру Франчайзера : CRM-системы, автоматизацию ТОиР, инструменты аналитики.

3.

Экономия на масштабах

Централизованные закупки материалов и услуг через франчайзера снижают затраты на 10–15%.

Франшиза как решение

Преимущества франшизы:

4.

Поддержка и обучение от франчайзера

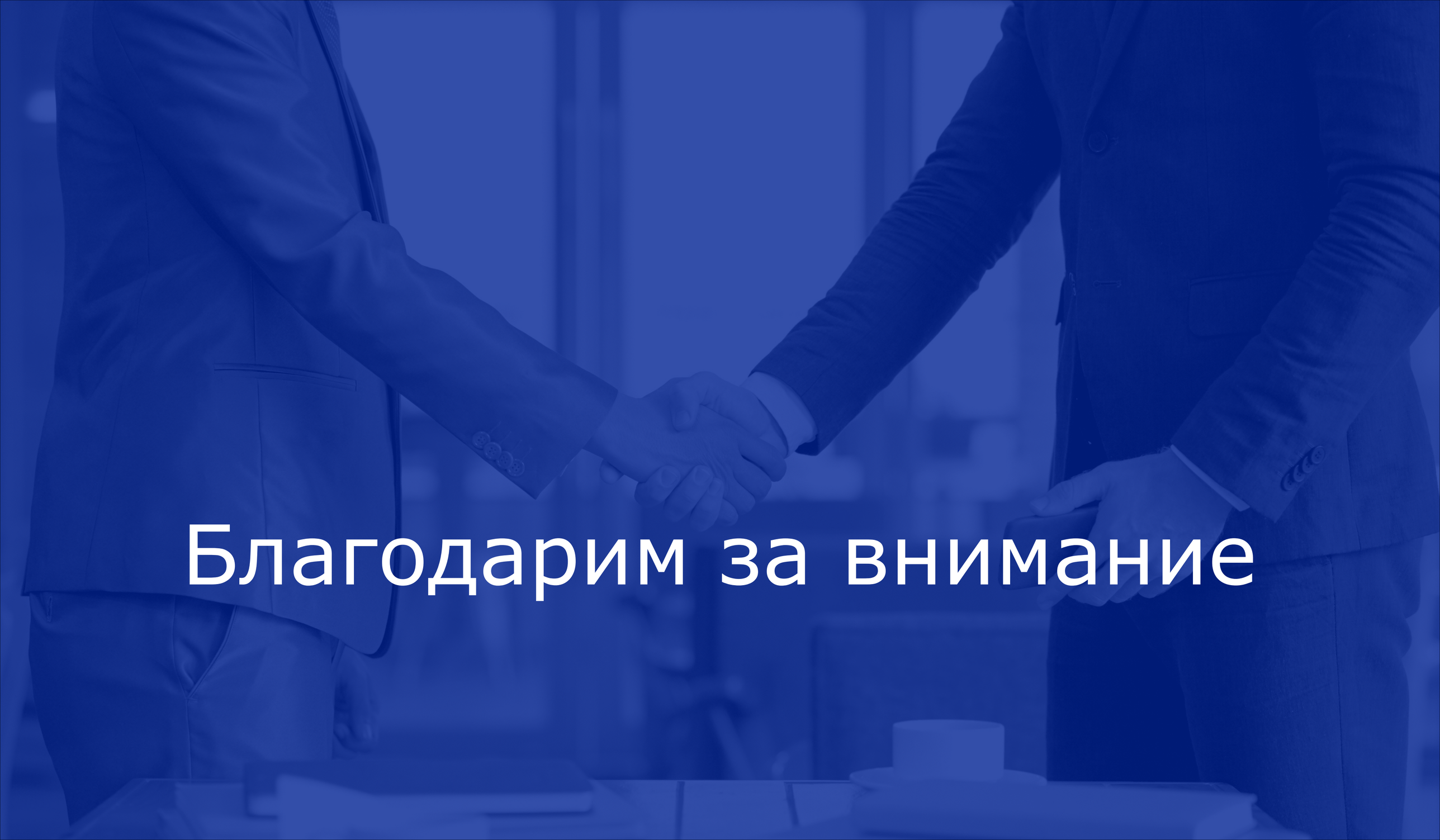
Регулярные тренинги, консультации и помощь в решении сложных задач от команды франчайзера.

5.

Повышение доверия клиентов через бренд

Работа под известным брендом повышает лояльность клиентов и увеличивает их доверие.

Франшиза – это шанс для мелких игроков сохранить бизнес, получить доступ к технологиям и стандартам крупного бизнеса, а также выжить в условиях высокой конкуренции и кризиса.



Благодарим за внимание