

FM – jobb szerződések, hiányzó mérőszámok

Szöveg: Holubár Zita • Fotó: Fodor Péter

Rendkívül sokat fejlődött a pályázatok és a szerződések színvonala a magyarországi facility managementben (FM), igaz, az Épületfenntartók Országos Szövetségének alelnöke szerint még van mit tanulunk a fejlett országoktól. Kuczogi László szerint az árközpontú hazai piacon a jelenleginél sokkal jobban kellene ügyelni a szolgáltatások minőségére.

Folyamatosan és látványosan fejlődik az FM piaca Magyarországon. Milyennek értékelik a helyzetet 2006 közepén?

Kedvezőnek látom a változásokat, vitathatatlan, hogy jó irányban haladunk. Persze kétségtelen, nem tartunk ott, ahol az Egyesült Államok vagy éppen Nagy-Britannia. Ha ezeket az ágazatban élen járó országokat nézem, hozzájuk képest még elég sok a tanulni való.

Mégis mi az, amivel elégedett? Mit tart az elmúlt időszak legnagyobb vívmányának?

A pályázat mikéntjének és a pályázatok milyenségének terén komoly eredményeket értünk el. Egy mai pályázati kiírást össze sem lehet hasonlítani mondjuk egy négy esztendővel ezelőttivel, és sokkal kifinomultabbak, alaposabbak a szerződések is. Néhány éve viszonylag felületesen, csak a legfontosabb részletekre kiterjedően állították össze az írásos megállapodást a felek, ma pedig már a részleteket is rögzítik. Ez megmutatkozik a szerződések oldalszámában is, hiszen hosszabban ki van fejtve, mit kér a megrendelő, és mit ad a szállító. Ez nem mindenkinek tűnik fontos előrelépésnek, de korántsem lényegtelen: egyértelműbb megfogalmazás ugyanis tisztább helyzetet teremt, könnyebb számonkérhetőséget, egyszerűbb ellenőrzést – egyszóval korrekt szerződéses viszonyt. Mindezt persze az teszi lehetővé, hogy ma már a megrendelők is tudják, mit foglal magába az FM. Korábban sok nehézséget okozott, hogy nem – vagy legalábbis nem minden esetben – voltak az ingatlanok tulajdonosai tisztában azzal, mi tartozik ide, és mi nem. Ma már a legtöbb megrendelő tudja, mit akar. Igaz, azt már nem mindig, hogy hogyan.

Már csak azért sem, mert nincs viszonyítási alapjuk.

Ahogy mérőszám sem létezik. Nem tudjuk például, hogy mikor megfelelő a takarítás, és mi az a szint, amikor még kívánni valót hagy maga után. Szubjektív elképzelések vannak, de egzakt viszonyítási pontok nincsenek. Nem egyértelmű tehát a minimumfeltétel, és így értelmetlen, mi több, lehetetlen az ellenőrzés. Ezek egyébként nemcsak nálunk nehezítik meg a munkát, európai rendezvényeken négy-öt év óta téma a mérhetőség, és még olyan fejlett országokban sincs rá jó megoldás, mint Hollandia vagy Nagy-Britannia. Szembe kell nézni más országokban is a költséggazdálkodásban felmerülő gondokkal, ahogy a minőségbiztosítás terén ugyancsak vannak megválaszolatlan kérdések. Nem lehet tehát azt mondani, hogy ha utolérjük a nyugati országokat, egy csapásra rendeződik a magyarországi FM helyzete.

De előbb-utóbb nyilván átszűrődnek az újítások a hazai piacra is. Mennyi idő kell ehhez?

Szerencsére egyre kevesebb. A kilencvenes években bizony el kellett telnie öt-tíz esztendőnek, hogy Magyarországon bevezessük a másutt bevált megoldásokat, ma már csupán két-három évvel járnak előttünk a piacvezető országok. Bizonyos pontokon pedig még ennél is jobb a helyzet: a modern irodaházak esetében jellemző, hogy a nyugati befektető nyugati üzemeltetést vár el, és ebben az esetben hazánkban is a nemzetközi sztenderdeknek megfelelően végzik el a munkát. Igaz, sajnos a másik irányban sem ritka az eltérés: vidéki irodaházak esetén évtizedes lemaradások is előfordulnak. Nagy tehát a különbség, és a piac meglehetősen meg van osztva.



Mi az, amit még mindenképpen meg kellene tanulnia a hazai FM-nek?

Mindenekelőtt fel kellene építenünk a szakmát. Nálunk ugyanis nincs felsőfokú képzés, ahol elsajátíthatják ismereteiket a szakemberek. Pontosabban posztgraduális képzés van csupán, de olyan, amelyik akkreditált oklevelet ad, egyelőre még hiányzik. Az FM a XXI. század elején még nem szakma Magyarországon, legalább is akkor nem, ha az alapján ítéljük meg ezt, hogy szerepel-e az Országos Képzési Jegyzékben vagy sem. Komoly kihívás tehát, hogy elismertessük magunkat. De ez nem elég, emellett gondot kell fordítanunk önmagunk fejlesztésére, könyvekkel, kiadványokkal kell előrukkolnunk, és meg kell szerveznünk a szakmai tanácsadást. Többet kellene részt vennünk európai rendezvényeken is. A legutóbbi konferencián mindössze ketten voltunk Magyarországról, és ez nem túlságosan jó arány. Igaz, el kell ismerni, hogy szűkebb környezetünket még ezzel is leköröztük, hiszen a környező országok közül rajtunk kívül egy sem képviseltette magát. Közép-Kelet-Európában Magyarország áll

legjobban: Szlovákiának, Horvátországnak és Romániának bőven van behoznivalója, és Csehországnak sincsen megfelelő szervezete.

Mi a helyzet akkor, ha a határon túl tevékenykedő FM-cégekkel vetjük össze a hazai palettát?

Ma már szerencsére nincs szégyenkezni valónk. Akadnak olyan hazai vállalkozások, amelyek komoly külföldi cégekkel szemben is felveszik a versenyt. Arra viszont csak kivételes esetben van példa, hogy magyarországi cég a határon túl vállalja ingatlan üzemeltetését: a TriGránit például szlovákiai terjeszkedése során a cégcsoporton belüli társaságra bízta ezt. Ez azonban nem klasszikus értelemben vett külföldi szerepvállalás, hiszen a cég nem nyílt pályázaton, nemzetközi megmérettetésen, hanem egy szoros kapcsolat okán kapta meg ezt a feladatot. Arra azonban ezidáig nem akadt példa, hogy magyar cég külföldi vetélytársait legyőzve jutott hozzá egy megrendeléshez. De ha visszatérünk Magyarországra, nincs okunk a panaszra: az elmúlt két esztendőben ugyanis a vezető cégek megállták a helyüket konkurensikkal szemben, és azért tudtak győztesen végezni pályázatokon, mert megfelelő szaktudást tudtak felmutatni. A hazai vállalkozásoknak fontos terepet jelentenek azok az ingatlanok is, amelyek üzemeltetése nem éri meg a nemzetközi vállalkozások számára.

Milyen gyökereik vannak a hazai cégeknek?

Egy részük az építő- és szerelőipari vállalkozásokból alakult át, ilyen a Maszer, a Kipszer és a Csőszer víz – hogy csak a legfontosabbakat említsem. Másik részük takarító- vagy biztonsági cégből nőtte ki magát, ez esetben tehát az FM egyik részterületében sikeres társaságok döntöttek úgy, kipróbálják magukat szélesebb területen is – ilyen például a Future FM. Még a legsikeresebb hazai cégek sem nagyon tudnak labdába rúgni a nagy multinacionális vállalatoknál, ezek ugyanis nem országokként kötnek megállapodást partnereikkel az üzemeltetésre, hanem a nemzetközi hálózatnak van szállítója. Biztató viszont, hogy a legnagyobb osztrák üzemeltető cégekkel – illetve azok magyarországi leányvállalataival – már fel tudjuk venni a versenyt. Én arra számítok, hogy rövidesen fordul a kocka, és a hazai vállalkozások már sikerrel vesznek részt ausztriai ingatlanok üzemeltetésére kiírt pályázatokon is.

Milyen hosszú időre köttetnek a szerződések?

Egyre rövidebbre. Régen öt év volt a jellemző, ma már általánosak a hároméves kontraktusok, de arra is akad példa, hogy ennél rövidebb időre írkál alá a megállapodást a felek. Ráadásul nem ritka, hogy mindezt olyan kitétellet egészítik ki, amely szerint bármikor fel lehet mondani a szerződést. Holott bizonyos dolgokhoz elengedhetetlen lenne, hogy hosszabb távra tudjon tervezni az üzemeltető, legyen szó profi takarítógép beszerzéséről vagy épp légttechnikai berendezés rendbetételéről. Márpedig nagyobb kiadással járó beruházásokat egyetlen cég sem mer bevállalni úgy, hogy nem tudja, mennyi időre szól a megbízatása.

A megbízók abban reménykednek, egy-két év múlva olcsóbban kapják meg ugyanazt a szolgáltatást?

Az anyagi okok csakugyan meghatározóak. Olyannyira, hogy szinte ez az egyetlen szempont a tárgyalásokon. Az nyer, aki a legalacsonyabbra tudja leszorítani az árakat, és az esetek többségében sokadik szempont az, hogy mi az, amit ezért fel kell áldozni. Mert az tagadhatatlan, hogy az irreálisan olcsón kínált szolgáltatásban valamit nem – vagy nem megfelelő színvonalon – kap meg a vevő. De az árközpontú tárgyalásokon a megrendelő nem kíváncsi rá, mit fog kapni a kifizetett összegért, és végül rossz kompromisszumokat kötnek. Ezzel persze elvesz a számonkérhetőség is. Nem meglepő, hogy a leginkább gördülékenyen az „A” kategóriás irodaházakban zajlik az üzemeltetés. Ezek esetében ugyanis számít a szolgáltatás milyensége is, és nemigen lehet spórolni azon, hogy milyen gyakran takarítanak.

Mikor vár javulást a minél olcsóbb ajánlatot kereső cégek szemléletében?

Egy idő után ők is be fogják látni, hogy ez a fajta árközpontúság tarthatatlan, és sokkal többet veszítenek, mint amennyit nyernek. Ehhez azonban még el kell telnie egy-két évnek, és félok, hogy nem egyetlen kedvező változás eredménye lesz az új hozzáállás. Sokkal inkább valószínűsíthető, hogy kedvezőtlen esemény fogja kikényszeríteni a szemléletváltást, és kirívó példák láttán alakul majd át a piac.

Milyen nagyságrendű piacról van szó?

Rendkívül nehéz megmondani. Csak becslést közölhetek: nagyjából 150-200 milliárd Ft-ról van szó. Már csak azért sem könnyű pontos összeget megnevezni, mert sok múlik azon, hogy mit sorolunk az FM-be. Ez függ attól, hogy melyik országról van szó, kivel beszél az ember, és még egy sor más szemponttól. Általános meghatározást szoktam adni: szerintem az FM-be beletartozik minden olyan dolog, ami nem a társaság alaptevékenységével összefüggésben történik, és nem tartozik a pénzügy kategóriájába. Úgy vélem, ide kell sorolni a beszerzés egy részét is.

Pedig ezt nem szokás.

Nem, én mégis úgy érzem, így lenne helyes. Persze azt elismerem, hogy a termelő tevékenységgel összefüggő beszerzés nem vehető ide, de a szervezeti rendtől függően sok más – például papíráru vásárlása – igen. De ha egy konferencián elhangzott példából indulok ki, akkor a HR egy kis része és az IT is az FM alá tartozhat. Ez nekünk furcsa lehet ugyan, de nem szabad megfélemlíteni arról, hogy szoros összefonódó területekről van szó. Ha csak a hatékonyságot nézzük, könnyen lehet, hogy célravezetőbb, ha az emberek munkahelyének fizikai és adminisztratív biztosítása kompletten az FM feladata. Rögtön érthetőbbé válik mindez, ha figyelembe vesszük, hogy sok fordításban a facilityt „szolgáltatás”-ként említik. Noha mi a facility managementet intelligens létesítménygazdálkodásként fordítjuk, és ezzel meg is határozzuk fizikai határait, ez tágabb kategória: ide sorolható minden, ami azt garantálja, hogy a cégben a termelő tevékenységet gond nélkül el tudják végezni az arra hivatott munkatársak. Ez a szemlélet Európában egyelőre gyerekcipőben jár, és a szervezeti struktúra merevsége gátat szab az átalakulásnak. De könnyen lehet, hogy előbb-utóbb ez is megváltozik.