

Giải quyết thách thức cho lĩnh vực quản lý bất động sản tại Việt Nam

17:47 04/03/2021

Chỉ trong 6 tháng cuối năm 2020, số liệu doanh nghiệp đăng ký kinh doanh dịch vụ quản lý và vận hành bất động sản được ghi nhận có mức tăng lớn, gần 18% so với cùng kỳ năm trước. Thị trường quản lý vận hành bất động sản đang đứng trước các tiềm năng lớn, song song với các vấn đề vẫn còn tồn tại trong thị trường nhiều năm qua.

Quản lý bất động sản là một khái niệm rất quen thuộc trên thế giới, được định nghĩa đơn giản là một chu trình khép kín khi vận hành một dự án bất động sản, bao gồm: quản lý hệ thống và nhân sự, điều hành, hoạch định tài chính, bảo trì, và quản trị rủi ro. Tại các thị trường phát triển, dịch vụ này đạt được đến sự chuyên nghiệp và có hệ thống, giúp gia tăng hình ảnh và giá trị của bất động sản đối với chủ đầu tư, cư dân, và khách hàng.

Ở Việt Nam, sự tăng trưởng mạnh mẽ và ngày một đa dạng của các loại hình bất động sản như trung tâm mua sắm, văn phòng, khu đô thị, căn hộ cao cấp,... đã kích thích nhu cầu đối với quản lý vận hành và mở ra sự phát triển của ngành quản lý bất động sản trong các năm qua. Dữ liệu từ Cục quản lý Nhà và Thị trường bất động sản, Bộ Xây Dựng ghi nhận trong năm 2020, mặc dù dịch COVID-19 có những tác động không nhỏ lên các thị trường, nhưng trái lại, số lượng doanh nghiệp mới đăng ký kinh doanh dịch vụ quản lý và vận hành bất động sản tăng gần 18% chỉ trong 6 tháng cuối năm 2020.



Giải quyết thách thức cho lĩnh vực quản lý bất động sản tại Việt Nam.

Bà Vũ Kiều Hạnh, Giám đốc Bộ phận Quản lý Bất động sản, Savills Hà Nội cho biết: “Số lượng doanh nghiệp đăng ký kinh doanh dịch vụ này tăng mạnh, trong đó, có nhiều đơn vị được thành lập bởi cá nhân có kinh nghiệm trong ngành. Do thói quen kinh doanh và mức độ phát triển của thị trường, các đơn vị này chủ yếu cung cấp dịch vụ quản lý cơ bản như bảo trì, vệ sinh, an ninh cho các dự án”.

Trên thực tế, tiêu chuẩn của một đơn vị quản lý vận hành chung cư, tòa nhà chuyên nghiệp cần có tối thiểu các phòng, bộ phận với hệ thống ban giám đốc và cán bộ nhân viên có chuyên môn và nghiệp vụ quản lý vận hành theo đúng quy định của Bộ Xây Dựng. Đơn vị quản lý này đồng thời đảm nhận hoạt động đối nội, đối ngoại, nhân sự và tài chính giữa các bên liên quan, từ chủ đầu tư đến Ban quản lý tòa nhà. Quản lý bất động sản không chỉ dừng lại ở những dịch vụ cơ bản về vận hành, mà còn cung cấp dịch vụ đến toàn bộ diện tích riêng/chung, giải quyết kịp thời bất kỳ sự cố, vướng mắc liên quan đến tài sản riêng của dân cư trong khuôn khổ pháp lý, nhằm giảm thiểu tối đa mâu thuẫn và đảm bảo tính minh bạch công tác quản lý.

Tại các dự án mới đi vào khai thác và vận hành, đơn vị quản lý đóng vai trò vô cùng quan trọng. Họ sẽ cùng chủ đầu tư tiếp nhận bàn giao căn hộ, các hệ thống kỹ thuật từ nhà thầu, hỗ trợ công tác bàn giao nhà cho người mua, thiết lập hệ thống quản lý và các quy trình vận hành, quy định và nội quy liên quan.

Đáng chú ý, hoạt động này ở các dự án cao cấp đòi hỏi đơn vị quản lý cần có thế mạnh về hệ thống và kinh nghiệm trong ngành, có đủ sự chuyên nghiệp để vừa có thể quản lý vận hành theo đúng các tiêu chuẩn quốc tế, vừa am hiểu

quy định địa phương về quản lý và thị trường trong nước.

“Đối với các doanh nghiệp chỉ cung cấp những dịch vụ cơ bản, khó có thể nhận định rằng họ đạt được những tiêu chuẩn khắt khe cho một nhà quản lý chuyên nghiệp, và vẫn tồn tại những điểm chưa hoàn thiện về chất lượng dịch vụ khách hàng”, bà Kiều Hạnh cho biết.

Nhìn nhận từ góc độ chủ đầu tư, bà Kiều Hạnh nhận định: “Các chủ đầu tư hiện nay lại có xu hướng lựa chọn các đơn vị quản lý chuyên nghiệp, áp dụng công nghệ hiện đại. Họ quan tâm nhiều hơn đến uy tín của nhà cung cấp dịch vụ và muốn dự án được vận hành một cách hiệu quả nhất. Với họ, việc có một nhà quản lý vận hành tên tuổi, đạt tiêu chuẩn quốc tế không chỉ tạo nên sức hút cho dự án mà những hệ thống, quy trình, quy định chuẩn chỉnh từ đầu sẽ là nền móng cho hoạt động quản lý vận hành xuyên suốt vòng đời một dự án.”

“Liên quan đến hình thức Ban quản trị, khi cư dân chủ động đấu thầu đơn vị quản lý, các tiêu chí được quan tâm bao gồm chi phí dịch vụ, tên tuổi của nhà quản lý gắn liền với các dịch vụ chuyên nghiệp như: hồ sơ kỹ thuật, kế hoạch nhân sự, quản trị rủi ro, lịch trình bảo dưỡng, vv...Điểm ưu việt của những Ban quản lý chuyên nghiệp là công tác quản lý minh bạch tài chính với hai phía quan trọng là Chủ đầu tư và Cư dân”

Tại thị trường Việt Nam, Bộ phận quản lý vận hành của Savills có kinh nghiệm 26 năm với danh mục hơn 40.000 căn hộ, thuộc hơn 110 dự án, đội ngũ nhân lực hơn 2.000 người.

Nhìn nhận thị trường ở tầm nhìn dài hạn, bà Kiều Hạnh đánh giá: “Từ năm 2015 tới đến nay, các đơn vị quản lý vận hành đang chịu các áp lực lớn về chi phí vận hành. Song, tại Savills, vấn đề này được giảm tải khá nhiều bởi sự ra đời của ứng dụng phần mềm quản lý Property Cube. Property Cube ra đời từ năm 2018 và chỉ dành riêng cho các dự án mà Savills quản lý tại các thị trường trọng điểm như Singapore, Hồng Kông và Việt Nam. Nhờ ứng dụng công nghệ cao mà hiệu quả quản lý được ghi nhận tăng rõ rệt, thậm chí tối ưu hóa và minh bạch chi phí vận hành tòa nhà”.

Xu hướng áp dụng công nghệ trong quản lý bất động sản là một trong những giải pháp để giúp doanh nghiệp vượt khó, đặc biệt trong và sau thời kỳ COVID-19. Yếu tố này cũng góp phần làm nên khác biệt cho tiêu chuẩn về dịch vụ quản lý bất động sản chuyên nghiệp, là chìa khoá nâng cao giá trị cạnh tranh cho các đơn vị kinh doanh lĩnh vực này.

Trúc Mai