

FACILITY MANAGEMENT





Sadržaj

Poglavlje		Strana
01	0 kompaniji Marera Property Management	04
02	Facility management	08
03	Naši regionalni centri	12
04	Usluge	16
	4.1 Potrebe klijenta kao prioritet našeg poslovanja	18
	4.2 Održivo upravljanje objektima	20
	4.3 Integrisana rešenja	22
	4.4 Higijensko održavanje	24
	4.5 Paketi higijenskog održavanja kancelarijskih prostora	26
	4.6 Tehničko održavanje	28
	4.7 Recepcija	30
	4.8 Obezbeđenje	32
	4.9 Održavanje zelenih površina	34
	4.10 Zimska služba	36
05	Sertifikati	38
06	Reference	42
07	Kontakt	46

01

0 kompaniji Marera Property Management

**360° integrisana
platforma
za ceo životni
ciklus nekretnine**



Dobro došli u Marera Property Management

Marera Property Management pruža investitorima, vlasnicima i zakupcima komercijalnih i industrijskih prostora u Srbiji sveobuhvatne usluge u oblastima asset, property i facility management-a i upravljanja građevinskim projektima.

Naša dokazana ekspertiza i bogato iskustvo obuhvataju čitav lanac vrednosti u real-estate industriji, zahvaljujući razvoju i primeni in-house integrisane 360° platforme. Usluge pružamo oslanjajući se isključivo na sopstvene resurse, što nas čini jedinstvenima u segmentu upravljanja i održavanja nekretnina.

Zaokruženim 360° pristupom u svim segmentima, pružamo rešenja za sve vaše potrebe – od investicionog i finansijskog konsaltinga i menadžmenta, preko iznajmljivanja prostora i odnosa sa zakupcima, do upravljanja građevinskim projektima, i integrisanog održavanja objekata.

Uspeh naše 360° integrisane platforme za upravljanje nekretninama zasniva se na holističkom pristupu koji investitorima osigurava optimalnu uslugu i maksimalni rezultat.

Razumevajući potrebe naših klijenata i uz ekspertizu aktuelnih tržišnih prilika, formiramo idealan model upravljanja prilagođen vašim ciljevima. Primenom najboljih poslovnih praksi, kontinuirano unapređujemo usluge koje dugoročno osiguravaju vrednost vaše nekretnine.

Naša referentna lista kancelarijskih, maloprodajnih i industrijskih objekata, utemeljena je na implementaciji savremenih real-estate standarda i održivih rešenja, dosledno principima našeg društveno odgovornog poslovanja. Mi smo pouzdan partner za vaše projekte, i kao kompanija fokusirana na rezultate, posvećeno radimo na tome da dugoročno maksimizujemo vrednost vaše nekretnine.



1.000.000+ m²

Razvijenog portfolija i održanih prostora



300+

Klijenata



350+

Objekata



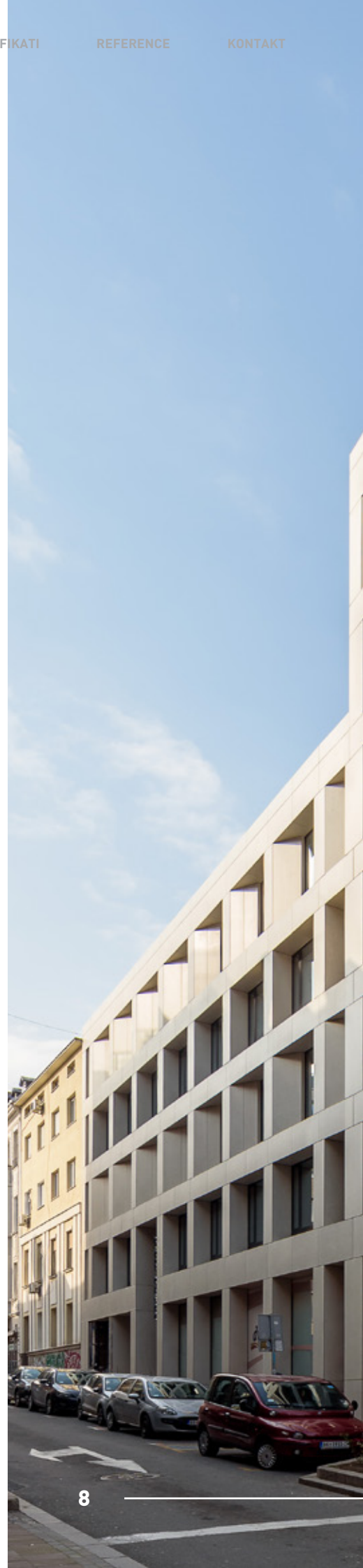
175mil €

Kreirane vrednosti

02

Facility management rešenja

Ekspertiza
kojoj možete
verovati





Pogodnosti u kojima ćete uživati

Naša 360° platforma predstavlja osnov za sve segmente poslovanja, i u oblasti facility management-a podrazumeva razvijene in-house integrisane usluge, koje doslednom primenom procesa i standarda kvaliteta upravljanja garantuju održivost nekretnine i uvećavaju njenu vrednost.

Uz integrisana facility management rešenja, pružamo i pojedinačne usluge higijenskog i tehničkog održavanja, recepcije, obezbeđenja, održavanja zelenih površina, usluge zimske službe, primene „zelenih“ rešenja i angažovanje diplomiranih inženjera tehničke struke za upravljanje i održavanje objekata.

Osluškujući vaše specifične zahteve, kreiramo modele koje prilagođavamo vašim aktuelnim potrebama poslovanja. Pružamo uslugu najvišeg kvaliteta širom zemlje, zahvaljujući našim regionalnim centrima, strateški pozicioniranim u ključnim gradovima u Srbiji.

Sa više od 20 godina iskustva, posvećenim timom koji samo u facility management-u broji više od 1300 visokoobučenih profesionalaca i ekspertskim upravljanjem, primer smo najboljih praksi u usluživanju klijenata.

Kao sertifikovana kompanija garantujemo besprekoran kvalitet kroz implementaciju međunarodnih standarda, redovnu superviziju i detaljne izveštaje o pruženim uslugama.

Temeljnim procedurama obezbeđujemo brzu i efikasnu realizaciju na terenu, dok uporedo optimizujemo operativne troškove i upravljamo objektima maksimizujući njihovu vrednost.

U prilog kvaliteta usluga govori i činjenica da nam je više od 200 klijenata ukazalo poverenje i da već dugi niz godina uživaju u prednostima primene naših rešenja.



1.000.000+ m²

Površine koju održavamo



350+

Objekata koje održavamo



200+

Klijenata



4

Regionalna centra u Srbiji

03

Naši regionalni centri

Pouzdan partner
na svakoj lokaciji,
u svakom trenutku





13

Kompletna podrška klijentima širom Srbije

Razumevajući potrebe tržišta i klijenata, razvili smo regionalne centre kako bismo obezbedili najefikasniju uslugu najvišeg kvaliteta širom Srbije, sa timom od više od 1300 visokoobučениh profesionalaca.

Na taj način garantujemo brz i efikasan odziv 24/7, obezbeđujući funkcionalnost i bezbednu i efikasnu eksploataciju vaših objekata.

Rukovodimo poslovanjem iz naša četiri strateški pozicionirana regionalna centra, kako bismo osigurali vašu bezbrižnost i dugoročno očuvanje vrednosti vaše nekretnine.

Segmenti u kojima poslujemo:

Kancelarijski segment

Industrijski segment

Maloprodajni segment

Javni sektor

Zdravstvo

HoReCa

Rezidencijalni objekti



**Naš tim od više od
1300 visokoobučениh profesionalaca,
prisutan je širom zemlje.**

04

Usluge

Sveobuhvatne
usluge upravljanja
i održavanja
nekretnina





Potrebe klijenta kao prioritet našeg poslovanja

Mi vam omogućavamo da bezbrižno koristite svoje radne prostore. Vodimo računa o svakom detalju kako biste svakodnevno uživali u besprekornim uslovima 24/7.

Naš tim profesionalaca odgovoran je za primenu sigurnosnih, bezbednosnih i ekoloških protokola prema evropskim i svetskim standardima.

Kao sertifikovana kompanija koja prati poslednje svetske trendove, garantujemo besprekoran kvalitet i kontinuiran rad na unapređenju usluga kroz primenu inovacija.

Predano radimo na ispunjenju svih vaših specifičnih zahteva, obezbeđujući maksimalnu održivost objekta i efikasni utrošak resursa.

„Garantujemo ispunjenje svih vaših potreba našim savršenim sistemima unutrašnje kontrole i mehanizmima za procenu kvaliteta. Vaša lojalnost nam je najbolja potvrda našeg profesionalnog pristupa i besprekornog kvaliteta usluga kojima negujemo vrednost vaše imovine“

Tamara Simić,
direktor sektora
facility management-a.



Održivo upravljanje objektima

Naši diplomirani inženjeri tehničkih struka odgovorni su za objekte koje održavamo u skladu sa standardima zelene gradnje, sa ciljem kontinuiranog pospešivanja energetske efikasnosti koje je ključno pitanje savremenog doba, kao i obezbeđivanja kvalitetnih uslova za boravak u poslovnom okruženju.

Prateći svetske trendove, profesionalnim pristupom i analizom upravljamo energijom i primenjujemo održiva rešenja koja direktno utiču na smanjenje operativnih troškova održavanja i emisije efekta staklene bašte.

Veliki broj naših klijenata uživa u prednostima održivog upravljanja primenom zelenih rešenja, čime doprinose i očuvanju životne sredine smanjenjem zagađenja i otpadnih materija.

- BMS (SISTEM ZA UPRAVLJANJE ZGRADAMA)
- UPRAVLJANJE ENERGIJOM
- SERTIFIKACIJA PO STANDARDIMA ZELENE GRADNJE
- UPRAVLJANJE OTPADOM
- IZRADA STUDIJA (ANALIZA I SAVETODAVNE USLUGE) POTENCIJALA OPTIMIZACIJE POSTOJEĆEG STANJA



Integrisana rešenja

Prateći svetske trendove, sve veći broj naših klijenata se opredeljuje za integrisana facility management rešenja, koja objedinjuju različite vrste usluga održavanja, po modelu prilagođenom vašim potrebama.

U skladu sa tržišnom potražnjom i zasnovano na principima našeg sveobuhvatnog pristupa, razvili smo integrisana facility management rešenja. Ona podrazumevaju unificiran kvalitet usluga i sinhronizaciju timova na terenu, čime se osigurava funkcionalnost nekretnine tokom perioda korišćenja.

Kontinuirana primena integrisanih rešenja dugoročno umanjuje operativne troškove i osigurava održivost nekretnine.

Pružamo sve vrste tipskih modela usluga održavanja oslanjajući se isključivo na sopstvene resurse, što nas čini jedinstvenima na tržištu.

U zavisnosti od veličine, kompleksnosti i opremljenosti objekata, naš tim stručnjaka će formirati adekvatan model integrisanih rešenja za maksimalnu funkcionalnost i efikasnost vaše nekretnine.

Potpisivanjem jednog ugovora jedinstvene nabavke, minimizujete administrativni teret kontrolom jednog pružaoca usluga, i praćenjem troškova kroz jedan mesečni račun, sve u komunikaciji sa jednom kontakt osobom.

Pogodnosti integrisanog sistema održavanja

1

Jedan tender jedna nabavka

2

Jedna kompanija koja pruža sveobuhvatne usluge

3

Jedna kontakt osoba

4

Ujednačen standard i kvalitet

5

Timski rad na terenu, jednostavnija kontrola i efikasnija organizacija

6

Sveobuhvatno i redovno izveštavanje

7

Jedan ugovor i jedno odgovorno pravno lice

8

Garancija za izvršenje svih usluga od strane jednog pružalaca

Integrisana facility management rešenja uspešno sprovodimo na više od 40% portfolija korisnika naših usluga, koji su prepoznali pun potencijal ovog savremenog pristupa koji dugoročno obezbeđuje maksimalne rezultate

Higijensko održavanje

Higijensko održavanje je ključna usluga iz oblasti facility management-a i predstavlja nužnost nesmetanog funkcionisanja objekta, te je danas i najtraženija usluga na tržištu.

Kako bi vaši objekti bili besprekorni i reprezentativni, održavamo ih primenom najboljih praksi i trendova. Naše bogato iskustvo primenili smo u saradnji sa klijentima iz različitih sfera poslovanja – od poslovnih zgrada, industrijskih kompleksa, zdravstvenih i ugostiteljskih objekata do javnih ustanova.

Naši mobilni timovi sa ekspertizom i sistemom rada za čišćenje svih vrsta proizvodnih linija, dostupni su 24/7. Svi timovi prolaze redovne kontrole i obuke u cilju usavršavanja efikasnosti i kvaliteta pružanja usluge.

Adekvatnim sredstvima održavamo sve vrste površina i predlažemo dinamiku usluga za postizanje vrhunskih rezultata. Prilagođavamo se vašim procesima rada, spremni da u svakom trenutku odgovorimo na vaš poziv, dok diskretnim prisustvom ne remetimo dinamiku poslovanja.

U prilog kvalitetu naših usluga govori dugogodišnja saradnja sa klijentima iz najrazličitijih industrija kojima osiguravamo besprekoran ambijent za boravak i rad.

- SVAKODNEVNO ČIŠĆENJE OBJEKATA RAZLIČITIH NAMENA
- ČIŠĆENJE GARAŽA
- GENERALNO ČIŠĆENJE NAKON ZAVRŠNIH RADOVA U GRAĐEVINARSTVU
- SPECIJALIZOVANA ČIŠĆENJA INDUSTRIJSKIH POGONA I LINIJA
- MAŠINSKO PRANJE TVRDIH PODNIH OBLOGA
- MAŠINSKO PRANJE, ZAŠTITA I POLIRANJE TVRDIH PODNIH OBLOGA
- MAŠINSKO PRANJE SA DUBINSKIM ISPIRANJEM MEKIH PODNIH OBLOGA
- PRANJE MEBLIRANOG NAMEŠTAJA
- PRANJE DOSTUPNIH STAKLENIH POVRŠINA - SPOLJA I IZNUTRA
- PRANJE NEDOSTUPNIH STAKLENIH POVRŠINA SPOLJA KOJE REALIZUJU POSEBNE ALPINISTIČKE EKIPE
- PRANJE ZIDOVA / PANELA I SPUŠTENIH PLAFONA
- INDUSTRIJSKA I DRUGA ČIŠĆENJA U SKLADU SA ZAHTEVIMA KORISNIKA



Paketi higijenskog održavanja kancelarijskih prostora

Na osnovu našeg višegodišnjeg iskustva kroz primenu integrisane 360 platforme, dubokog razumevanja tržišta i potreba klijenata, kreirali smo pakete održavanja kancelarijskih prostora.

Redovnim održavanjem objekata unapređujemo kvalitet radnog okruženja i doprinosimo dugoročnoj održivosti vaše nekretnine, uz optimizaciju i kontrolu troškova.

Naši specijalno dizajnirani paketi kreirani su tako da zadovoljavaju sve vaše potrebe, od osnovnog koji je namenjen svim komercijalnim objektima, do holističkog paketa usluga kojim ostvarujete maksimalne rezultate koji doprinose zadovoljstvu zaposlenih i uvećanju vrednosti vaše nekretnine.

Standard

Osnovni paket higijenskog održavanja uključuje svakodnevno prisustvo higijeničarke u vašem poslovnom prostoru. Namenjen je klijentima iz svih segmenata tržišta nekretnina koji žele da unaprede kvalitet radnog okruženja.

Standard paket obuhvata:

Dnevno:

Čišćenje prostora – usisavanje, brisanje podnih površina, brisanje radnih površina, održavanje kuhinje i toaleta, snabdevanje prostora higijenskim materijalom, brisanje prašine i iznošenje komunalnog otpada

Biznis

Unapređeni paket higijenskog održavanja, namenjen klijentima iz svih segmenata tržišta nekretnina, uključuje svakodnevno prisustvo higijeničarke na objektu u kombinaciji sa periodičnim poslovima koje obavlja mobilni tim, čime se postiže viši nivo higijene.

Biznis paket obuhvata:

Dnevno:

Čišćenje prostora – usisavanje, brisanje podnih površina, brisanje radnih površina, održavanje kuhinje i toaleta, snabdevanje prostora higijenskim materijalom, brisanje prašine i iznošenje komunalnog otpada

Kvartalno:

Pranje dostupnih staklenih površina

Polugodišnje:

Mašinsko pranje svih vrsta podnih obloga

Premium

Paket usluga skrojen da ispuni sve potrebe klijenata koji zahtevaju najviše standarde higijene u radnim prostorima, kako bi zadovoljili sve potrebe svojih zaposlenih. Uključuje sveobuhvatne usluge higijene, sa optimalnim kombinovanjem svakodnevnih usluga higijene i periodičnih čišćenja. Premium paket obuhvata:

Dnevno:

Čišćenje prostora – usisavanje, brisanje podnih površina, brisanje radnih površina, održavanje kuhinje i toaleta, snabdevanje prostora higijenskim materijalom, brisanje prašine i iznošenje komunalnog otpada

Šest puta godišnje:

Pranje dostupnih staklenih površina

Polugodišnje:

Pranje mebliranog nameštaja

EKO Plus

U sredini koja sve više pažnje posvećuje važnosti očuvanja životne sredine, nudimo i EKO Plus paket. Uključuje svakodnevno prisustvo higijeničarki na objektu koje koriste isključivo 100% biorazgradiva sredstva za održavanje higijene, bez ikakve emisije štetnih materija. EKO Plus paket obuhvata:

Dnevno:

Čišćenje prostora – brisanje podnih površina, brisanje radnih površina, održavanje kuhinje i toaleta, snabdevanje prostora 100% recikliranim higijenskim materijalom, brisanje prašine i iznošenje komunalnog otpada

Kvartalno:

Pranje dostupnih staklenih površina

Tehničko održavanje

Tehničko održavanje je ključna usluga facility management-a. Redovnim održavanjem osigurava se dugovečan i ispravan rad instalacija i opreme čime se umanjuju potencijalne korektivne intervencije. Primenom mehanizama kontrole i procesa garantujemo kvalitet usluga i omogućavamo planiranje i optimizaciju troškova.

Naši licencirani inženjeri i tehničari obezbeđuju nesmetano i ispravno funkcionisanje tehničkih sistema redovnim pregledima i održavanjem opreme, osiguravajući poštovanje bezbednosnih protokola i regulatornu usklađenost.

Vodimo računa o svim sistemima grejanja, hlađenja, klimatizacije, snabdevanja električnom energijom i telekomunikacija, kao i primeni relevantnih zakona i pravilnika koji definišu multidisciplinarnu oblast facility management-a.

Naš mobilni tim za hitne intervencije dostupan je 24/7, uz minimalno vreme za odgovor i maksimalnu posvećenost kvalitetu i garancijama pružene usluge.

- ODRŽAVANJE OPREME I INSTALACIJA
- UPRAVLJANJE ENERGIJOM
- IZRADA BEZBEDNOSNIH PROCEDURA
- HELPDESK I HITNE INTERVENCIJE
- UPRAVLJANJE GARANCIJAMA
- BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU
- IZVEŠTAVANJE I PLANIRANJE BUDŽETA
- USLUGE PRESELJENJA
- TEKUĆE I INVESTICIONO ODRŽAVANJE
- ISPUNJAVANJE ZAKONSKIH OBAVEZA U IME I ZA POTREBE KLIJENTA



Recepcija

Usluge higijenskog i tehničkog održavanja osnov su za nesmetano funkcionisanje objekta, dok su usluge recepcije odraz prvog utiska.

Naši ljubazni recepcionari pružaju profesionalan i prijatan prvi utisak, bilo na ulasku u komercijalne objekte ili vaše zasebne poslovne prostore, omogućavajući apsolutni komfor korisnicima i posetiocima.

Sistemskim upravljanjem operativnim informacijama i administrativnom podrškom obezbeđuje se efikasno funkcionisanje i koordinacija korišćenja zajedničkih prostorija.

Recepcionare je moguće angažovati i po potrebi, za podršku prilikom organizacije korporativnih događaja i većih skupova u vašim poslovnim prostorima.

Naše usluge recepcije doprinose unapređenju poslovnog ambijenta i atmosferi dobrodošlice, kako vašim zaposlenima tako i posetiocima.

- DOČEK I REGISTRACIJA GOSTIJU
- PRIJEM I DISTRIBUCIJA POŠTANSKIH POŠILJKI
- UPRAVLJANJE SISTEMOM ELEKTRONSKE KONTROLE PRISTUPA
- PODRŠKA PRI ORGANIZACIJI KORPORATIVNIH DOGAĐAJA
- CALL CENTAR



Obezbeđenje

Sve veći broj kompanija u svim segmentima poslovanja prepoznaje prednosti angažovanja fizičkog obezbeđenja radi potpune bezbednosti i sigurnosti svog radnog okruženja.

Mi pružamo sveobuhvatno obezbeđenje objekta štiteći vaše interese angažovanjem iskusnih i sertifikovanih radnika obezbeđenja. Osiguravamo potpunu kontrolu i nadzor i proaktivno preduzimamo preventivne mere kako bi predupredili potencijalne nepredviđene situacije.

Garantujemo potpunu bezbednost objekta i njegovih korisnika odgovornim pristupom i konstantnim unapređenjem kvaliteta usluga.

Obezbeđujemo poslovne, proizvodne, prodajne i rezidencijalne objekte, industrijske zone, zdravstvene ustanove i zgrade diplomatskih predstavništava.

- FIZIČKO I TEHNIČKO OBEZBEĐENJE OBJEKATA SVIH NAMENA
- UPRAVLJANJE SIGURNOSNIM RIZICIMA
- CCTV USLUGE
- PROTIVPOŽARNA ZAŠTITA
- SAVETODAVNE USLUGE PRAVNIM LICIMA U OBLASTI ZAŠTITE
- INTERVENTNI IZLASC I PATROLA



Održavanje zelenih površina

Ozelenjavanje enterijera i održavanje pripadajućih zelenih površina objekta direktno utiče na zadovoljstvo zaposlenih i dugoročno doprinosi očuvanju životne sredine.

Pružamo podršku u svim fazama ozelenjavanja i održavanja, od studija, konsultacija i sezonskih adaptacija do izrade i realizacije projekata novog uređenja zelenih površina, bilo da se radi o enterijeru ili eksterijeru.

Naši stručnjaci će sa posebnom pažnjom uspešno realizovati projekte ozelenjavanja krovnih površina, terasa i zidova, bez obzira na njihovu kompleksnost.

Usluge redovnog održavanja podrazumevaju brigu o vašim postojećim ili tek planiranim zelenim površinama kroz svakodnevno tretiranje i sezonsku pripremu.

Naši klijenti iz najrazličitijih industrija prepoznaju prednosti uređenih zelenih površina, koje ne samo što unapređuju poslovni ambijent, već i doprinose zdravlju i produktivnosti zaposlenih.

- ODRŽAVANJE TRAVNJAKA
- ODRŽAVANJE VISOKOG I DEKORATIVNOG RASTINJA
- ZALIVANJE I NAVODNJAVANJE
- PRIPREMA BILJAKA ZA ZIMSKU SEZONU
- BIODEKORACIJA ENTERIJERA



Zimska služba

Obezbeđujemo prohodne i čiste prilaze i puteve tokom snežnih padavina, kako bismo osigurali nesmetano funkcionisanje objekta i bezbedan pristup.

Brzom reakcijom i angažovanjem odgovarajuće vrste mehanizacije u zavisnosti od veličine površine, otklanjamo neugodnosti i potencijalne rizike izazvane sezonskim padavinama.

Garantujemo efikasan rezultat u najkraćem vremenskom periodu i dostupnost naših timova 24 sata, sedam dana u nedelji.

- UKLANJANJE SNEGA I LEDA
- UKLANJANJE LEDA SA VISINSKIH OBJEKATA
- KONTROLE KLIZAVOSTI I REŠENJA PROTIV KLIZAVOSTI



05

Sertifikati

Besprekoran
kvalitet naših
usluga





Usluge podržane ISO standardima

Naša kompanija je sertifikovana od strane Bureau Veritas u skladu sa standardima koji definišu odgovorno poslovanje, uspeh kompanije i kvalitet usluga.

Kontinuirano vršimo obuke zaposlenih i implementiramo ISO-priručnike u dnevno poslovanje na svim nivoima.

- FACILITY MANAGEMENT – ISO 41001:2018;
- SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM - ISO 9001:2015;
- STANDARD UPRAVLJANJA ZAŠTITOM ŽIVOTNE SREDINE - ISO 14001:2015;
- SISTEM UPRAVLJANJA BEZBEDNOŠĆU I ZDRAVLJEM NA RADU - ISO 45001:2018;
- STANDARD UPRAVLJANJA BEZBEDNOŠĆU INFORMACIJA - ISO 27001:2013;
- STANDARD UPRAVLJANJA ENERGIJOM - ISO 50001:2018



06

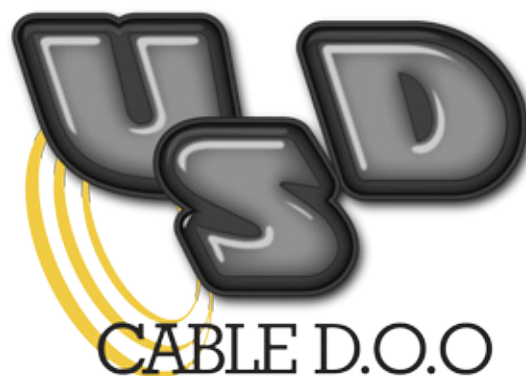
Reference

Iskustvo stečeno
zadovoljnim
klijentima





Naši dugogodišnji klijenti



MADAME COCO

ZAJEDNIČKA ADVOKATSKA KANCELARIJA MARIĆ

u saradnji sa

KINSTELLAR



A company of **PEPSICO**



07

Kontakt

Naša 360° integrisana platforma osigurava najviši kvalitet usluga i predstavlja našu tačku diferencijacije na lokalnom tržištu.

Konzistentnom primenom ove platforme u oblasti facility management-a stekli smo reputaciju kredibilnog partnera koji klijentima omogućava da imaju profesionalno upravljanje svojim nekretninama i ostvaruju održive rezultate.

Angažovanjem naših profesionalaca, dobićete idealan model usluga formiran na osnovu kompleksnosti i namene vaše nekretnine.

Kontinuiranom primenom naših rešenja, obezbedićete funkcionalnost i efikasnost objekta, dugoročno uvećavajući njegovu vrednost.

Uverite se i sami u kvalitet koji traje.

fm@mareragroup.rs
Savski nasip 71
+38163 419 685

- USLUGE NA POZIV, DOSTUPNE 24/7/365
- FM SOFTVER ZA PRAĆENJE ZAHTEVA
- REDOVNO PRAĆENJE TROŠKOVA I IZVEŠTAVANJE





MARERA
PROPERTY
MANAGEMENT