



# 최선의 방법: 부동산 관리 서비스

관리 회사 | 고객 관계 | 건물 관리 | 세입자/주인 관계

© 2020 by the Institute of Real Estate Management of the NATIONAL ASSOCIATION OF REALTORS®

모든 권리 보유. 본 책자 또는 본 책자의 어떤 부분도 발행업체의 사전 서면 승인 없이 전자적, 기계적, 복사, 녹화 등 어떤 형태나 수단으로든 재제작되거나, 보관 시스템에 저장되거나, 유포되어서는 안 됩니다. 문의 사항은 Institute of Real Estate Management의 지식 솔루션 팀(430 North Michigan Avenue, Chicago, IL 60611)에 문의하셔야 합니다.

### **법적 책임 부인**

Institute of Real Estate Management, 그 간부, 책임 이사, 직원, 고문, 컨설턴트, 위원회 회원, 태스크 포스 팀원, 에이전트, 자원자 및 회원("IREM") (을 포함하지만 이에 국한되지 않음)은 부동산 관리 서비스의 방법을 제공할 목적으로만 본 문서의 자료를 수집했습니다.

본 발행물 또는 본 발행물의 어떠한 부분도 부동산 전문가나 건물 관리자를 위한 관리 표준을 마련하지 않으며 그러할 의도가 없습니다. 본 발행물 또는 본 발행물의 어떠한 부분도 IREM(또는 정의된 대로 IREM에 포함된 어떤 사람 또는 당사자도)과 본 발행물 또는 본 발행물의 어떠한 부분을 읽거나, 검토하거나, 사용하거나 인지하게 될 수 있는 모든 사람 또는 독립체를 포함한 다른 사람 또는 독립체 간의 관리 의무가 발생하게 하거나 어떤 종류의 관계도 형성하지 않으며 그러할 의도가 없습니다.

정보는 "있는 그대로" 나타냅니다. IREM은 현재, 과거, 미래 등 어느 시점에서도 표시된 정보가 최신이거나 정확하다는 명시적 또는 암묵적 표현, 보증, 보장 또는 약속을 하지 않습니다.

국가, 지방 및 지역 법률과 규정이 변경되거나 다를 수 있으므로 본 발행물 및 관련 문서, 양식, 증거물 등을 사용하기 전에 유능한 전문가의 조언을 구해야 합니다. 본 발행물은 해당 발행업체가 법률, 회계 또는 다른 전문 서비스를 제공하는 데 관여하지 않는다는 데에 대한 이해를 바탕으로 판매됩니다. 법적 조언 또는 다른 전문가의 도움이 필요할 경우 유능한 전문가 서비스를 찾아보아야 합니다.

ISBN-13: 978-1-57203-290-3

ISBN-10: 1-57203-290-1

국회도서관 관리 번호: 2020949013

SKU: 785.20

# 목차

개요	ii
용어 정의	iv
관리 회사	1
고객 관계	9
건물 관리	13
세입자/주민 관계	23
최선의 방법 점검 목록	27

## 기여해 주신 분들

이 발행물을 완성하는 데 기여해 주신 다음 분들께 감사의 마음을 전합니다.

Robert Griswold, CPM®, ARM®

Ann Reisch, CPM®

Angela Aeschliman, CPM®

Richard Forsyth, CPM®

Paul Kastes, CPM®

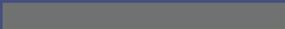
Jeff Lapin, CPM®

Robin Lay, CPM®

Stephanie Swanson, CPM®, ACoM



# Introduction



## 개요

Institute of Real Estate Management(부동산 관리 협회, IREM®)에서는 부동산 관리 회사 중역들이 사업을 성공적으로 또 전문적으로 운영하는 데 사용할 수 있는 실질적인 도구를 제공하고자 이 최선의 방법 시리즈를 개발했습니다. 이에 따라 부동산 관리 서비스를 전문적으로 제공하는 데 필요한 합리적인 기준을 제공하기 위해 본 문서들이 마련되었습니다.

본 최선의 방법 시리즈는 더욱 높은 효율성, 더욱 강력한 효과, 그리고 궁극적으로 더욱 경쟁력있는 우위를 점유하게 해 주는 것으로 증명된 해결책이나 지침들이 있다는 사실에 근거하여 마련되었습니다. 여기 담긴 62가지 최선의 방법들은 기준으로서 사용되도록 의도된 것이 아니라 부동산 관리 서비스를 제공하는 이들이 참조할 수 있는 제안 사항들임을 명백히 밝히는 바입니다. 본 최선의 방법들은 네 가지 분야로 정리되었습니다.

1. 관리 회사
2. 고객 관계
3. 건물 관리
4. 세입자/주민 관계

이 최선의 방법들은 개인적으로 부동산을 관리하는 관리자나 관리가 되고 있는 부동산 자체보다는 타인에게 부동산 관리 서비스를 제공하는 관리 회사나 기타 비즈니스 기업에 초점을 맞추고 있습니다. 이 최선의 방법들은 임대 건물이나 투자용 부동산에 더 초점을 맞추고 있으나 모든 시장에 나와 있는 모든 종류, 규모의 부동산 관리에 적용될 수 있으며 이에 이용될 수 있습니다.

IREM이 제시하는 최선의 방법들은 다음 몇 가지 방식으로 사용할 수 있습니다.

- **비즈니스 개발 도구.** 본 최선의 방법들은 관리 업체의 운영과 단단한 비즈니스 구축 플랫폼에 대한 범위와 깊이를 보여 주기 위한 제안 및 프레젠테이션의 일부로 사용할 수 있습니다.

- **고객 관계** 및 비즈니스 유지 도구. 본 최선의 방법들을 고객에 제출하는 보고서에 접목하면 업체가 적재적소에 통제력을 지니고 이를 통해 고객에 어떻게 이점을 가져다줄지 보여 줍니다. 본 최선의 방법들을 일종의 보고서 카드로 사용하면 고객이 전문가적 수준의 서비스를 받고 있다는 인상을 줄 수 있습니다.
- **신생 기업을 시작하는 데에** 대한 점검 목록.
- **직원 교육 및 훈련**을 위한 모델. 본 최선의 방법들은 신입 직원 온보딩 교육에 도움이 될 수 있습니다. 직무 설명을 검토 및 업데이트하고, 내부 실적 평가를 수행하고 직원 개발 계획을 수립하기 위한 도구로 활용할 수 있습니다.
- 기업의 **연간 목표**를 수립하거나 장기 전략 계획을 개발하는 데 투입.
- 기업의 비즈니스 사례를 **감사**하고 격차와 개선의 여지를 식별하기 위한 도구.

본 발행판에는 다음과 같이 5가지 새로운 최선의 방법들이 추가되었습니다.

최선의 방법 1.6 데이터 보안

최선의 방법 1.16 시스템 효율성

최선의 방법 1.17 뉴스 미디어 대응 계획

최선의 방법 3.10 계약 공급업체

최선의 방법 4.7 세입자/주민 사생활

이 최선의 방법에 대해 견해나 질문이 있으시면, 또 향후

최선의 방법에 대해 제안 사항이 있으시면 [getinfo@irem.org](mailto:getinfo@irem.org)에 연락하십시오.

# 용어 정의

아래의 용어들은 본 <최선의 방법> 문서상의 정의를 담은 것으로, 법률 용어나 정의에 반드시 부합되는 것은 아니며 그렇게 여겨져서도 안 됨을 숙지하시기 바랍니다.

**고객** - 본 문서에서 “고객”은 관리 서비스를 제공받는 건물의 소유주 또는 소유주가 지정한 대리인을 말한다.

**고객 지시사항** - 본 문서에서 “고객 지시사항”은 고객이 서면으로 제공한 지시사항 또는 고객이 서면으로 입증한 사항 또는 계약서나 관리 계약서 내용에 포함되어 있는 사항을 말한다.

**건물주** - 본 문서에서 “건물주”는 개인이나 업체에 임대된 부동산의 소유주 또는 소유주가 지정한 대리인을 말한다.

**관리 회사** - 본 문서에서 “관리 회사”는 수수료를 받고 부동산 관리 서비스를 제공하는 관리 대리인으로서의 역할을 하는 기관을 말한다. 여기에는 부동산 관리 회사 및 풀 서비스 부동산 회사 내의 부동산 관리 부서가 포함된다.

**소유주** - 본 문서에서 “소유주”는 건물의 권원에 대한 법적 권리를 갖는 개인 또는 기업을 말한다.

**세입자/주민** - 본 문서에서 “세입자/거주자”는 부동산을 점유하거나 소유하기 위해 임대료를 지불하거나 가치 있는 무언가를 교환하는 개인 또는 기업을 말한다. “주민”은 주거용 부동산 관리에 사용되는 용어를 나타내는 한편, “세입자”는 다른 건물 유형에 사용됩니다.



관리 회사

## 1.1

**회사 설립.** 관리 회사는 모든 해당 법규 및 규제를 준수하여 설립되어야 한다.

▶ **최선의 방법 설명 1.1.** 관리 회사가 단독 소유주, 파트너십, 법인 등 어떤 법적 단체의 형태를 띠든 각 형태는 세금 납세 방법이 다르기 때문에 모든 법적 요구사항을 준수하여 회사를 설립해야 합니다. 회사를 적절히 또 법적으로 설립하지 않고서 사업을 영위하는 것은 그 회사가 관리하는 부동산 및 여타 자산을 위험에 처하게 할 수 있습니다.

## 1.2

**법률 준수.** 관리 회사 및 그 직원들은 모든 해당 법규 및 규제를 알고 이를 준수함으로써 사업 행위를 영위한다.

▶ **최선의 방법 설명 1.2.** 다양한 법적 의무가 관리 회사들에 지워집니다. 여기에는 전반적 사업에 영향을 주는 법규 및 규제도 있지만 부동산 회사들에 특히 영향을 주는 것들도 있습니다. 많은 관할 구역에서 타인을 위해 건물 임대 및 관리를 제공하는 제삼자 부동산 회사들은 부동산 면허를 갖도록 요구됩니다.

## 1.3

**관리 회사 보험.** 관리 회사는 관리 회사, 회사를 대변하는 공식적 자격을 갖고 일하는 직원, 피탁 관리하는 자산을 보호하는 보험을 보유한다.

**최선의 방법 설명 1.3.** 업계 분위기는 규모에 관계없이 관리 회사로 하여금 일정 위험을 보험 회사와 분담함으로써 원할 경우 당사자와 회사의 이익을 보호하도록 하고

회사를 적절히 또 법적으로 설립하지 않고서 사업을 영위하는 것은 그 회사가 관리하는 부동산 및 여타 자산을 위험에 처하게 할 수 있습니다. //

» 위 설명 1.1 참조

## 1.3

있습니다. 고객들은 관리 회사가 관리를 맡은 대리인으로서 손실을 견디어내고 지장 없이 사업을 계속해서 영위할 수 있으리라고 확신할 수 있어야 합니다. 보험은 회사 건물의 손상, 파기로 야기되는 손실로부터 보호하기 위해 필요하며, 회사 소유주 및 직원들이 취하는 행동으로 인해 야기되는 손실로부터 회사를 재정적으로 보호하기 위해 필요합니다.

관리 회사를 위한 보험은 일반적으로 종업원 상해 보험, 신용 및 위법 행위 보험, 위법 행위 보험, 전문인 배상 책임 보험, 기업 휴지 보험, 종업원 분쟁 보험, 종업원 복리 후생 보험, 장애 보험, 사이버 책임 보험, 이사 및 간부 책임 보험 등의 항목이 포함되며 이에 국한되지 않습니다. 그 외에도 건물 및 여타 구조물, 차량, 기타 모바일 건물, 기계류, 장비, 가구, 집기, 재고, 기록물, 귀중 서류, 돈, 증권, 상표나 로고 등 무형 자산 등의 항목이 추가될 수 있습니다. 끝으로, 관리 회사는 비방, 중상, 차별, 불법적 또는 보복적 퇴거, 세입자나 그들의 고객이 당한 사생활 침범에 대한 보험을 구입할 수 있습니다.

## 1.4

**사내 응급 상황 준비성.** 관리 회사는 회사를 위한 응급 상황 대비 및 응급 상황 대응 계획 및 절차를 만들고 필요시 이를 준수한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 1.4.** 관리 회사는 그 규모에 관계 없이 여하한 종류의 응급 상황에 대비해야 합니다. 사업을 지속해 나갈 계획을 포함해서 응급 상황 대비 및 대응 계획을 마련해 둬으로써 관리 회사는 응급 상황에 더 효과적으로 대처할 수 있으며 회사의 자산 및 회사가 관리하는 자산을 중단없이 관리할 수 있을 뿐 아니라 직원들의 삶도 더욱 잘 보호할 수 있게 됩니다. 응급 상황 절차 매뉴얼은 사내의 모든 사람이 응급 상황 발생시 어떻게 대처할지에 대한 상세한 지시 사항을 담은 것입니다.

# 1.5

**회사 정책 및 절차.** 서면 정책 및 절차를 만들고 회사의 모든 운영상 이를 준수하며 전 직원들에게 전달하고 직원들이 손쉽게 열람할 수 있도록 하며, 필요 시 이를 정기적으로 검토하고 업데이트한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 1.5.** 정책 및 절차는 직장 내에서 직원들의 행동과 조처에 대한 지침을 제공하고자 마련된 것입니다. 정책은 직장 내에서 직원들의 행동이 법적 요구사항과 기관 내에서 기대되는 범주에 부합되도록 하기 위한 것입니다. 절차는 특정 업무를 이행하는 데 있어 요구되는 행동들을 단계별로 나열한 것으로, 이를 통해 일상 업무들이 효과적이고 효율적이며 일관된 방법으로 이행될 수 있습니다. 정책과 절차는 직원들이 이용할 수 있는 하나의 지도이며 직원들이 특정 업무를 이행하는 방법을 표준화할 수 있는 도구입니다. 정책과 절차를 두는 것은 모든 관리 회사들에게 중요한 일이지만, 지부를 둔 회사들이나 관리 대상 부동산에 현장 관리 직원을 둔 경우 특히 중요합니다.

정책 및 절차는 운영 매뉴얼로 통합되어 회사와 사내 직원들을 위한 일상 업무 절차에 대한 설명을 담고 있는 것이 일반적입니다. 이 매뉴얼은 일반적으로 근거 서류나 샘플 서신을 포함합니다. 인쇄본이 배부되든 아니면 회사 웹사이트를 통해 전자적으로 제공되든, 이러한 정책 및 절차들은 전 직원이 쉽게 볼 수 있고 이를 이용할 수 있도록 해야 합니다.

# 1.6

**데이터 보안.** 관리 회사는 회사와 그 운영에 관련된 모든 데이터를 안전하게 보호해야 한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 1.6.** 최근 업계 분위기는 기업들이 사내 기밀 정보를 보호하고 보안을 유지하도록 하고 있습니다. 그 예로는 기업 재무 기록, 세입자/주민 신청서 및 기타 사내 기밀 정보가 있습니다.

ID 도용, 랜섬웨어, 회사 운영에 필요한 중요한 데이터 도난이 증가함에 따라 관리 회사는 보안 침해를 방지하고 민감한 데이터를 암호화하고 침해 발생 시 대응할 최선의 방법을 사전에 계획하는 것이 불가피해졌습니다.

# 1.7

**기록 보관.** 관리 회사는 모든 해당 법규를 준수하고 계약상의 의무에 부합되며 회사의 정책에 부합되는 방식으로 회사, 부동산, 고객의 관련 기록을 보관해야 하며, 그 방식은 적절하고 안전한 기록 저장, 효과적인 기록 열람, 오래된 기록의 적절한 폐기를 지원하는 것이라야 한다.

• **최선의 방법 설명 1.7.** 기록 보관은 관리 회사의 주요 기능 중 하나입니다. 여기에는 관리 회사 자체, 회사가 관리하는 모든 건물, 회사의 모든 고객의 기록이 포함됩니다. 기록 보관의 기준은 여러 가지 법규를 준수하고 사업을 적절히 영위하는 데 필요합니다. 관리 회사의 장부 정리 체제를 통해서 적절하고 안전한 기록 저장, 효과적인 기록 열람, 오래된 기록의 적절한 폐기가 가능해지며, 관리 회사 자체, 그 대상은 관리 대상인 모든 건물, 또 회사의 고객 각각에 대한 하기의 종류의 기록들입니다.

- 회계 및 장부 기록
- 획득 문서(소유권 증서, 계약 문서, 준공 계획)
- 은행 기록
- 계약서, 임대 계약서
- 법인 관련 기록
- 서신 및 소통 기록(하드카피 및/또는 전자 기록)
- 현장의 비상 시 관련 문서(연락처 목록, 공익 설비 정지 • 위치 도면/지도)
- 직원 관련 기록
- 자주 사용되는 양식

정책과 절차는 직원들이 이용할 수 있는 하나의 지도이며 직원들이 특정 업무를 이행하는 방법을 표준화할 수 있는 도구입니다.

» 위 설명 1.5

# 1.7

- 지적 재산권 관련 기록
- 마케팅, 광고 기록
- 허가증, 면허
- 주식 관련 기록
- 세금 보고 기록

# 1.8

**직원 교육.** 관리 회사 측은 다양한 팀을 개발하기 위해 노력하고 직원들의 역할 및 책임에 알맞은 전문성 개발, 교육, 자격 획득의 기회를 제공한다.

**최선의 방법 설명 1.8.** 부동산 관리는 직원들의 전문 지식과 기술, 다양성에 의존하는 다이너믹한 사업입니다. 다양한 직원들을 계속적으로 교육시킴으로써만이 관리 회사는 능력 수준을 향상시키고 부족한 부분을 개선하며 높은 수준의 전문성을 제공할 수 있으며 경쟁력을 유지할 수 있습니다. 뿐만 아니라 교육을 받고 전문 자격을 획득할 수 있는 기회를 제공함으로써 직원들이 자신들의 하는 일과 관련해서 또 산업 분야 내에서 성장할 수 있으며 회사에 대한 충성심과 생산성을 높일 수 있습니다.

다양한 직원이 포괄적인 업무 환경에서 근무하게 되면 관리 회사가 어떤 배경의 이해관계자와도 관련되고 관련성이 높은 서비스를 시장에 제공하는 데 도움이 됩니다. 게다가 다양한 배경은 회사에 다양한 관점을 불러오므로 전반적인 팀의 지식과 기술, 능력에 기여하게 됩니다.

교육 및 개발은 서로 연결되어 있지만 동일한 의미를 갖는 단어는 아닙니다. 교육은 보통 직원들에게 특정 기술을 제공하거나 수행상의 문제 시정을 돕는 반면 개발은 직원들이 커리어를 실현해 나가는 동안 더욱 풍요롭고 유능한 일꾼들이 될 수 있도록 보다 장기적으로 활용될 수 있는 능력을 제공하기 위한 것입니다. 직원 개발 프로그램은 체계적 계획에 근거한 활동들을 통해 직원들이 회사의 사업 필요 및 목적과 일치되는 현재 및 미래의 요구사항을 충족시키는 데 필요한 지식, 기술, 능력을 제공하기 위한 것입니다. 직원 개발 활동은 직원의 직위에 관계없이 모든

## 1.8

직원들을 위해 계획되어야 하며, 직원이 회사와 함께하는 기간 내내 제공되어야 합니다. 그 목적은 회사의 목표를 지원하고 생산성과 원하는 결과를 얻을 확률을 증가시키며 실적상의 부족한 점을 감소 또는 제거하고 회사에 대한 적극적 태도를 더욱 고양시키고 직원 이직율을 줄이는 데 있습니다.

## 1.9

**직무 기술서.** 관리 회사는 사내 각 직원의 책무 및 책임을 정확하게 기술하는 서면 직무 기술서를 둔다.

**최선의 방법 설명 1.9.** 현재 직원을 뽑거나 새로운 직책을 창출하고 있지 않다 하더라도 고용주는 모든 직책에 대한 명료하고 간결하며 정확한 직무 기술서를 갖고 있어야 합니다. 직무 기술서는 기존 직원들뿐 아니라 잠재적 또는 미래의 직원들을 위한 것이기도 합니다. 직무 기술서는 기존 직원들에게 자신들의 책임에 대한 명료한 지침을 제공해 주며 자신이 하는 일에 집중할 수 있게 해 줍니다. 직무 기술서가 직무의 경계를 분명히 함으로써 직원들 서로간의 책임이 중복되는 것을 방지해 줍니다. 직무 기술서는 일반적으로 다음의 요소들을 담고 있습니다 - 치칭, 직무 요약, 직무 및 책임, 직무상 요구사항, 최소 자격요건.

채용 절차에서 직무 기술서는 잠재적 직원들에게 자신들이 지원하는 직업에 대한 포괄적인 정보를 제공해 줍니다. 정확하고 효과적인 직무 기술서가 있으면 채용 목적으로 평가받는 지원자들 중에서 보다 자격있는 지원자들을 가려낼 수 있습니다. 직무 기술서는 상사가 직원 채용시 어떤 도구를 사용하여 선택해야 할지를 결정하는 데 도움을 줍니다.

뿐만 아니라 직무 기술서는 직원 실적 평가 기준을 제공해 줍니다. 이는 또 직원 보상 프로그램의 근거, 직원이 자신이 맡은 직무를 통해 회사 실적에 기여한 것의 상대적 가치를 비교하는 근거가 될 수 있습니다.

## 1.10

**회사 윤리.** 관리 회사는 회사 직원들과 고객, 주민, 세입자, 협력 업체, 일반 대중, 다른 직원들 사이의 윤리적 관계를 정의내리는 서면으로 된 회사의 윤리 강령을 두고 이를 집행한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 1.10.** 최선의 방법 설명 1.9. 부동산 관리 회사들은 회사 내에서 윤리적 행동을 위한 기준을 따를 의무를 갖습니다. 윤리 강령은 사업 행위와 연관해서 사내 전 직원이 따라야 할 지침과 기준을 제공한다는 점에서 중요합니다. 윤리 강령은 특정 회사가 개발한 것일 수도 있고 IREM 같은 전문 협회의 윤리 강령을 도입한 것일 수도 있습니다.

회사의 윤리 강령은 서면으로 된 것으로 회사에 취직해 업무를 시작하는 전 직원에게 배부되어야 하며, 지속적으로 직원들에게 정기적으로 알려 주어야 합니다. 윤리 강령 및 그 적용에 대해 정기적인 교육을 제공하는 것이 장려되며, 회사의 관리자들과 중역진이 행동으로 보여 주는 모범과 직원들에게 제공하는 교육을 통해 회사의 윤리적 입장이 강화될 것입니다.

## 1.11

**회계 체제.** 관리 회사는 회사의 운영을 지원하고, 고객 요구와 일치하며, 승인된 회계 및 재무 보고 원칙을 준수하는 회계 체제를 수립하고 유지하며 필요한 대로 이를 업데이트한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 1.11.** 고객의 자금을 취급하는 일은 관리 회사와 관리 대상 부동산 양쪽 모두에 적합한 회계 체제를 통해서 이루어집니다. 회계는 일반적으로 재무 거래들을 수집, 분류, 기록, 요약하는 것으로 정의내리며, 대변, 차변 항목들을 통해서 사업상의 수입 및 지출의 흐름을 감독하는 것으로 대부분 이루어집니다. 더 자세히 말하면, 계좌에서 이루어지는 단기간 내의 이동은 지급 계정, 미수금 계정을 통해 감독됩니다. 재무 회계는 재정 거래들을 분류, 분석 및 해석하는 체제로서 특정 기업(관리 회사이든 관리 대상인 부동산이든)의 재정적 상태를 대차대조표와 손익 계산서의 형태로 기록합니다.

## 1.11

회계 체제와 관련된 고객 요구는 매우 다양할 수 있습니다. 어떤 고객은 관리 회사측에 관리 대상 기관의 모든 요구 사항을 적은 회계 절차 매뉴얼을 제시하기도 하고 어떤 고객은 덜 까다로운 (그렇다고 덜 중요한 것은 아니지만) 회계 기준만을 제시할 수 있습니다. 어떤 회계 체제이든 고객의 보고 요구사항이 요구하는 수준에서 현금주의 및 발생주의 회계 모두를 지원할 수 있어야 합니다. 회계 체제는 사내 회계 부서를 통해서 제공하거나 외부 서비스가 이용될 수도 있습니다. 어느 경우이든 관리 회사는 그 체제에 대한 책임과 승인된 회계 및 재무 보고 원칙 준수에 대한 책임을 집니다.

## 1.12

**회사 예산.** 관리 회사는 회사를 위한 연간 예산을 세우고 지속적으로 그 준수 여부를 감독한다.

» **최선의 방법 설명 1.12.** 회사 예산은 그 기관의 수입 및 지출을 감독하는 많은 도구 중 하나입니다. 이를 통해 기관으로서 건전성과 사업으로서의 성공을 측정할 수 있습니다.

## 1.13

**재정 통제.** 관리 회사는 모든 회사 자금과 고객 자금을 취급함에 있어 내부 재정 통제를 수립하고 이를 준수한다.

» **최선의 방법 설명 1.13.** 회계 부서가 담당하는 많은 역할 중에서 고객 자금을 취급하는 일은 가장 중요한 부분 중 하나입니다. 고객에게 속하는 자금들은 수령된 뒤 관리 대상 건물 또는 그 소유주의 이름으로 돈이 나가게 됩니다. 따라서 영수증과 지출 경비를 다루는 구체적인 정책과 절차가 필요합니다. 회사 내부적으로 균형과 견제를 실시함으로써 절도나 자금 횡령이 일어날 확률을 줄일 뿐 아니라 회계상의

영수증과 지출 경비를 다루는 구체적인 정책과 절차가 필요합니다.

» 위 설명 1.13

## 1.13

오류를 방지할 수 있습니다. 내부 재정 통제를 통하여 사내 감사 체제를 실시하고 이를 통해 상사가 거래들을 검토하여 규칙 준수 여부, 수표 서명 권한이나 2 인의 서명이 필요하지 않은 금액 한도액, 기타 적절한 규칙을 세워 회사와 고객의 자금이 보호될 수 있도록 해야 합니다. 뿐만 아니라 회사는 법규 또는 규제나 회사 정책에 따라 또는 고객의 요구에 따라 독자적 재정 감사 또는 재정 검토를 실시해야 합니다.

## 1.14

**자금 혼합.** 부동산 회사는 여러 고객들 또는 고객의 자금들을 회사 자금과 혼합하지 않는다. 여러 고객을 위해 신탁에 예치되어 있거나 에스크로 계좌에 들어 있는 자금은 고객 각각에게 적용시켜 명료하게 지정하고 계산한다.

- **최선의 방법 설명 1.14.** 고객의 자금을 제삼자 관리 회사가 부적절하게 취급하는 것은 법규를 위반하는 것이며 IREM 에서 제정한 전문가 윤리 강령을 위반하는 것입니다. 그 중 가장 심각한 위법은 자금의 혼합 즉 둘 이상의 고객의 자금을 혼합하거나 고객의 자금을 관리 회사의 자금과 혼합함으로써 돈의 소유권이 불분명해지게 만드는 것입니다. 여러 고객의 자금들을 한 계좌에 넣고 서류상 별도로 회계하는 것은 가능하지만 대부분의 관리자들은 일어날 수 있는 문제를 미연에 방지하기 위해 각 고객마다 별도의 은행 계좌를 유지합니다. 많은 경우 관리 회사가 관리하는 부동산이 하나 이상일 경우 그 고객의 부동산마다 별도의 계좌를 유지하기도 합니다.

## 1.15

**전략 계획.** 회사는 회사를 위한 전략 계획을 개발, 유지하고 이를 정기적으로 업데이트하며 직원들에게 정기적으로 고지한다.

- **최선의 방법 설명 1.15.** 회사의 전략 계획은 회사가 가진 목표, 목적, 지침을 정함으로써 모든 참여자들이 자신의 역할과 회사가 나아가는 방향을 이해할 수 있게 해 줍니다. 최대한 개괄적인 차원에서 전략 계획은 시장 전략(회사가 제공하는 서비스와 대상 고객), 관리 전략(수행하는 기능과 수행하는 주체), 재정 전략(자본화 방법, 수익을 남기고 경제적 건전성을 유지하기 위한 사업 운영 방법)

## 1.15

을 수립하는 것을 말합니다. 관리 회사는 재원을 확실한 데 사용하고, 회사 전략과 일치하지 않는 숨겨진 개인적 목표를 제외시키며, 회사의 비전을 이해시킬 수 있는 장을 마련함으로써 혜택을 볼 수 있습니다.

전략 계획은 하나의 정적인 문서가 아닙니다. 이는 변화하는 사업 환경에 발맞추어 필요에 따라 수정될 수 있는 탄력적인 문서여야 합니다. 성공하기 위해서 사업이 어떻게 영위되어야 하며, 사업의 실제적 성격이 무엇인지를 정의내리는 것입니다. 그러한 전략 계획을 통해 기회를 찾아내고 이에 반응함으로써 회사의 잠재력을 최대한 실현할 수 있습니다. 궁극적으로 전략 계획을 세우는 의도는 측정가능하고 정의내릴 수 있는 기준에 근거하여 회사의 실적을 향상시키고, 안정적이고 활력있는 사업을 추구함으로써 고객을 지원하는 것입니다.

## 1.16

**시스템 효율성.** 관리 회사는 진행 중인 프로세스 및 관행의 효율성을 정기적으로 평가하여 개선할 여지가 있는지 고려해야 한다.

**최선의 방법 설명 1.16.** 기술 및 비즈니스 개념을 발전시키면 제품, 시스템 및 기술에 정기적인 변화와 혁신을 가져와 다양한 측면으로 건물 관리 비즈니스를 수행할 수 있는 효율성이 강화됩니다. 관리 회사 리더는 부동산 관리 산업 저널 및 발행물을 모니터링하고 주기적으로 새로운 아이디어와 서비스를 검토하여 기존 프로세스와 관행과 비교함으로써 회사의 역량과 실적을 발전시킬 수 있는 가능성 있는 수단으로 생각해야 합니다.

모든 관리 회사가 도입해야 할 획일적인 정책은 없습니다. 기업 문화와 정책의 목표를 통해 그 방향이 제시되어야 할 것입니다.

위 설명 1.19

## 1.17

**뉴스 미디어 대응 계획.** 관리 회사는 회사와 그 직원이 뉴스 미디어에 어떻게 비취지도록 할지 결정해야 한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 1.17.** 뉴스 미디어 대표들은 주기적으로 접촉하거나 보도 가치가 있는 이벤트가 건물에 발생할 경우 예고 없이 해당 건물에 불쑥 나타납니다. 꼼꼼하고 잘 설계된 미디어 대응 계획은 관리 회사가 상황이 발생하기 전에 준비할 수 있게 해 줍니다. 상황이 건물 응급 상황이든 계획된 이벤트이든 관계없이 관리 회사는 나머지 건물 팀과 뉴스 미디어 규약을 공유할 건물의 적절한 미디어 대변인, 대응 범위 및 정도, 그리고 뉴스 미디어에 보도될 때 회사와 고객을 보호하고 해당 커뮤니티의 건물, 회사 및 고객이 최적의 명성을 유지할 수 있도록 보도 내용을 파악해야 합니다.

## 1.18

**산업 단체 참여 및 지원.** 관리 회사는 산업 단체들에 참여하고 이를 지원한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 1.18.** 산업 단체 및 전문 협회들은 관리 회사와 그 직원들에게 교육(평생 교육 포함), 산업 부문 자료나 정보, 부동산 소유주의 이익 옹호, 및 자원과 혜택, 서비스를 제공함으로써 회사를 강화하고 고객에게 더욱 효과적으로 서비스를 제공할 수 있도록 해 줍니다.

11

## 1.19

**소셜 미디어.** 관리 회사는 소셜 미디어에서 회사와 직원들이 자신을 어떻게 제시할 것인지를 말해 주는 서면 정책이 있어야 한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 1.19.** 소셜 미디어는 직원들, 현재 및 잠재 고객들, 현재 및 잠재 세입자 및 거주자들과의 소통 및 관계 설립에 대한 새로운 기회를 열어 줍니다. 동시에 가상의 세계에서는 대중적인 것과 사적인 것, 개인적인 것과 업무에 관련된 것을 구분하는 선이 분명치 않습니다. 따라서 기업 및 직원의 소셜 미디어 이용과 관련해서 기대되는 행동이 무엇인지를 정해 주는 소셜 미디어 정책을 작성하는 것이 회사와 직원을 보호하는 데 도움이 될 수 있습니다.

# 1.19

모든 관리 회사가 도입해야 할 획일적인 정책은 없습니다. 기업 문화와 정책의 목표를 통해 그 방향이 제시되어야 할 것입니다. 일반적으로 그와 같은 정책에는 직원들이 소셜 미디어를 사용할 수 있는 때와 방법에 관한 규칙, 소셜 미디어 보이스 채택에 대한 제안, 사내 비밀 정보 공유에 대한 금지, 저작권 법에 대한 가이드라인, 인터넷의 영구성에 대한 인식 확인 등이 포함됩니다. 이러한 정책에는 또한 소셜 미디어 활동 및 기회의 대상 범위가 명시되어야 합니다. 예를 들어 Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn, YouTube 같은 인지도가 높은 소셜 네트워킹 사이트가 포함되어야 하며, 블로그, 위키, 메시지보드, 온라인 포럼, 채팅방, 기타 정보 공유 사이트나 서비스 관련 내용이 포함되어야 합니다.

# 1.20

**전자 의사소통.** 관리 회사는 회사와 회사 직원이 이메일, 인스턴트 메시지, 문자 교환 등을 통한 전자 의사소통을 어떻게 활용할지를 말해 주는 서면 정책을 두어야 합니다.

**최선의 방법 설명 1.20.** 전자 의사소통의 예로는 이메일, 인스턴트 메시지, 문자 교환 등이 있으며, 기업들이 이를 다른 세입자/주민 간의 신속하고 편리하고 효과적인 소통 방법으로 이용하고 있습니다. 이러한 형태의 전자 의사소통은 중요하고도 민감한 사업 도구이므로 관리 회사는 효율성을 유지하고, 회사의 목표를 성취하고, 법적 위험을 극소화시키고, 관련 규제를 준수하기 위해 전자 소통 이용을 언급하는 정책이 있어야 합니다. 이메일, 인스턴트 메시지, 문자 교환과 관련된 회사 정책에는 대개 회사가 어떤 이용을 적절하다고 보는지, 또한 더욱 중요한 내용인, 어떤 이용을 부적절하다고 보는지가 담겨 있습니다.

정책에는 디지털 의사소통 유지에 대한 사항이 명시되어 있어야 합니다. 디지털 의사소통 기록 유지 보관은 발생한 의사소통을 문서화하고 법적 위험을 완화하기 위한 목적이 있을 때 중요하게 작용합니다.



2



고객 관계

## 2.1

**고객 목표.** 관리 회사는 건물을 소유하는 데 있어 고객의 목표가 무엇인지를 알아내고 이를 서면으로 남긴다.

**최선의 방법 설명 2.1.** 부동산 관리의 목적은 건물 소유주의

목표와 목적을 성취하기 위한 것입니다. 부동산을 소유하는 사람 모두가 동일한 목적을 갖고 있지는 않습니다. 일반적인 목적으로는 현금 흐름을 통해 얻는 정기적인 수익, 자산 증식을 통한 투자 회수, 자산 증가, 소득세 혜택, 사업 용도, 투자 제어, 재정적 유익, 부동산 소유가 주는 자긍심 등을 들 수 있습니다. 목표가 다르면 관리측에서의 대응도 달라지기 때문에 고객의 목표를 통해 건물 관리의 일차적인 방향과 한도가 세워지게 됩니다. 따라서 고객이 가진 목표가 무엇인지에 따라 건물의 일상적 관리 방법과, 재정적 문제나 여타 문제 처리를 위해 관리자가 갖는 권한의 수준이 결정됩니다.

관리 회사는 반드시 고객에게 자신의 목표가 무엇인지를 명백히 표시하고 이를 서면으로 남기도록 해야 합니다. 건물의 물리적 부품에 대한 적절한 관리 및 유지보수를 포함하여 그 목표를 관리 계약서에 반영하여 목표를 성취할 수 있는 운영 기준을 세우고 그러한 목표의 성취 방안을 관리 계획에 포함시키도록 해야 합니다. 또한 세부 목표는 수익 향상, 최적의 세입자 배합 및 자산 보존과 관련되기 때문에 문서화하고 첨부할 수도 있습니다.

## 2.2

**관리 계약서.** 관리 회사와 고객 사이의 사업 관계를 정하는 서면 관리 계약서를 마련하고 양 당사자의 책무, 기능, 작업, 책임, 의무, 관리 회사가 갖는 권한을 정의내리고 설명한다.

**최선의 방법 설명 2.2.** 오해의 가능성을 최소화하고 이로

인한 문제를 방지하기 위해 건물 소유주와 관리 회사의 관계는 관리 계약서의 형태로 문서화됩니다. 관리 계약서는

## 2.2

관리 회사와 건물 소유주 사이에 체결되는 공식적이고 법적 구속력이 있는 계약서로서 이를 통해 건물의 운영에 관해 관리자가 갖는 법적 권한이 정해집니다. 이 계약서에는 건물 소유주와 관리 회사가 계약의 당사자로서 명시되고 소유주와 관리자가 일정 기간 동안 갖는 관계가 수립되어 있으며, 관리자가 갖는 권한, 제공된 서비스에 대한 보상이 정의되어 있고, 절차가 간략히 설명되어 있고, 관리자의 권한과 행위의 한도가 명시되어 있고, 건물주가 갖는 재정적 또는 여타의 책임이 기재되어 있고, 각 당사자에게 유지되는 보험 요건이 지정되어 있으며, 면책 조항과 일정 조건 하에서 계약의 해지 등이 포함됩니다.

## 2.3

**권한의 범위.** 관리 회사는 고객의 서면 동의 없이는 관리 계약서에 명시된 범위를 넘어서는 행위를 하지 않는다.

▶ **최선의 방법 설명 2.3.** 관리 계약서의 주된 목표 중 하나는 관리 회사가 갖는 권한 범위와 지정된 통화 승인 한도를 명시하는 것입니다. 있을 경우 이 한도는 추가적 승인이 없이 관리 회사가 행동을 취할 수 있는 범위를 설정한 것입니다. 대리인으로서 행동하는 관리 회사가 갖는 권한에 대한 범위의 개념은 구체적인 법적 의미를 지닌 것으로서 당사자가 명백히 또는 묵시적으로 대리인에게 지정한 법적 의무 또는 책무들의 이행에 대한 것이며, 그 이후에 파일로 문서화됩니다.

## 2.4

**고객 서비스.** 관리 회사는 고객을 위한 고객 서비스 목표를 마련한다.

|| 제공된 서비스의 질은 소유주에게 서비스를 제공하는 관리 회사의 실적을 나타낼 뿐 아니라 건물 소유주를 반영하는 것이기도 합니다. || 위 설명 2.4

## 2.4

**최선의 방법 설명 2.4.** 고객에게 서비스를 제공하는 것은 건물에 대해 제공되는 서비스의 수준과 고객을 얼마나 성의있게 대하는지에 반영되며, 이는 관리 회사의 최우선 순위 중 하나이기 때문에 회사는 기관 전체에 높은 수준의 고객 서비스를 제공할 수 있는 토대를 마련하는 고객 서비스 목표를 두고 있어야 합니다. 철저한 목표를 세움으로써 시의적절하고 전문성 있는 방법으로 고객의 요구나 필요에 부응하고, 고객에게 정기적으로 연락하고 소통하며, 고객 서비스 수준을 알아보기 위한 선택적 고객 설문조사와 이를 통해 개선할 점을 찾고, 높은 수준의 고객 서비스를 제공하기 위한 직원 교육을 실시하며, 건물의 상태 및 사고들에 대해 통보함으로써 고객과 소통하고, 고객의 필요에 부응하기 위한 기술 설비와 선택적 교육 시스템을 갖추며, 고객의 목표와 기대에 부응할 수 있습니다.

건물주의 대리인으로서 관리 회사는 세입자 및 건물 이용자들과 소통할 책임을 갖는데, 이는 고객 서비스 제공에서 특징적인 별개의 부문입니다. 제공된 서비스의 질은 소유주에게 서비스를 제공하는 관리 회사의 실적을 나타낼 뿐 아니라 건물 소유주를 반영하는 것이기도 합니다.

17

## 2.5

**운영 보고서.** 정확하고 종합적인 재정 및 운영 보고서들을 정기적이고 시의적절하게 제공하며, 그 내용이나 형식, 빈도수에 있어 고객의 지시에 준하여 제공한다.

**최선의 방법 설명 2.5.** 고객을 위한 정기 보고서들은 관리 회사와 고객 사이의 주요 소통 방편이 됩니다. 많은 부분에 있어 이 보고서들은 건물 실적을 가늠하는 근거가 될 뿐 아니라 관리 회사의 실적에 대해 고객이 내리는 평가의 근거가 됩니다. 이러한 보고서들의 제출 시기에 대해 고객이 요구하는 바가 무엇인지를 확인하는 것(대개 월 단위로 이루어지며, 일부 소유주들은 분기별 보고서를 원하기도 함), 어떤 내용을 어떤 형식으로 준비하고 전달해야 하는지를 확인하는 것, 상호간에 협의된 기준에 근거해서 고객에게 보고서를 제출하는 것은 모두 관리 회사측의 책임입니다.

## 2.5

일반적으로 운영 보고서들은 재정 보고서와 설명 부분을 담고 있으며 이를 통해 건물 내에서 또는 그 주변에서 어떤 일이 일어났는지에 대한 명백하고 정확한 설명이 이루어지며 건물 운영상 이러한 일들이 어떤 영향을 주었는지를 알 수 있게 해 줍니다. 보고서가 포함하는 기간은 일관성이 있어야 하며, 명료하고 이해할 수 있고 사용이 용이한 방식으로 작성되어야 합니다.

보고서들의 범위, 심도, 빈도수는 고객마다 또 건물 유형마다 다를 수 있어도 관리 회사가 시의적절하고 정확하고 총체적이고 유용하고 진실된 보고를 받고자 하는 고객의 요구 조건을 충족시키는 것은 관리 서비스의 효과적인 전달에 매우 중요한 부분을 차지합니다.

## 2.6

**건물 감사.** 관리 회사는 고객에게 건물 운영에 대한 검토 또는 재정 감사를 매년 실시할 것을 권고하며 고객이 이를 이행시 그와 같은 재정 검토 또는 감사에 대해 전적으로 협조한다.

**최선의 방법 설명 2.6.** 관리 회사는 상당 규모의 자산에 대한 책임을 지고 있습니다. 따라서 건물 계정 및 건물 운영에 대한 감사를 실시하는 것은 고객에게 이러한 자산들이 적절하고 정확하게 계산되고 안전하게 유지되고 있다는 확신을 주게 됩니다. 건물 소유주는 대개 어느 때에라도 건물 계정에 대한 감사를 실시할 권리를 가지며, 건물주와 관리자는 정기적인 감사 일정을 정하고 관리 계약서에 이를 명시할 수 있습니다. 어떤 경우든 관리 회사는 고객에게 최소한 일년에 한번씩 감사를 실시할 것을 권고하며, 감사가 실시될 때 전적으로 이를 지원하고 협조해야 합니다.

## 2.7

**고객 건물 보험.** 관리 회사는 고객이 요구할 경우 건물 소유주가 자질과 자격을 갖추고 보험 계약이 된 보험 대리인을 알아봄으로써 고객에게 필요한 보조 및 지원을 제공한다.

## 2.7

▶ **최선의 방법 설명 2.7.** 보험을 취득하는 책임은 대개 건물 소유주에게 있습니다. 현재 건물 보험 정책에는 다양한 유형의 손실에 대한 보장이 빠져 있습니다. 관리 회사를 보호하기 위해 관리 회사는 건물 소유주만 양 당사자를 보호하도록 보장할 수 있는 적절한 보험에 가입해야 합니다. 여기에는 습기 관련 손실 보장(곰팡이), 사이버 책임 보장 또는 다른 건물과 관련된 특정 보장이 포함될 수 있습니다. 건물 소유주는 대개 관리 회사에게 보험 유지, 보험 청구 접수, 보험료 지불 등에 대한 책임을 부여합니다.

## 2.8

**고객 재산세.** 관리 회사는 모든 재산세 납부에 대해, 또 고객이 요구할 경우 과세율 및 감정액에 대해 이의 제기가 있을 고객을 지원한다.

▶ **최선의 방법 설명 2.8.** 관리 회사는 재산세 문제에 대해 책임이 없을 수도 있지만, 고객이 세금 납부나 이의 제기 신청시 관리 회사의 도움을 청하는 경우가 자주 있기 때문에 그런 상황을 대비해서 건물주를 도울 수 있는 준비가 되어 있어야 합니다.

## 2.9

**고객에 대한 충성.** 관리 회사는 고객의 이익에 대해 충성해야 하며 완전히 공개하지 않고서는 고객의 최선의 이익에 반하는 것으로 타당하게 사려될 수 있는 여하한 행위를 하지 않는다.

▶ **최선의 방법 설명 2.9.** 관리 회사는 여러 고객을 동시에 대변할 수 있으며 해당 포트폴리오의 건물들이 동일한 시장에서 경쟁 관계에 있거나 서로 간에 직접적인 관계를 갖고 있을 수도 있습니다. 관리 회사는 그런 모든 잠재적 경쟁 관계를 되도록이면 서면으로 공개함으로써 경쟁 관계에 있는 건물 또는 이익들을 관리하고 있다는 사실을 고객에게 알려야 합니다. 특히 경쟁 관계 있는 건물과 관리 회사의 공통 소유 관계가 있을 때 더 그렇습니다.

건물 소유주는 대개 관리 회사에게 보험 유지, 보험 청구 접수, 보험료 지불 등에 대한 책임을 부여합니다. // ” 위 설명 2.7

## 2.10

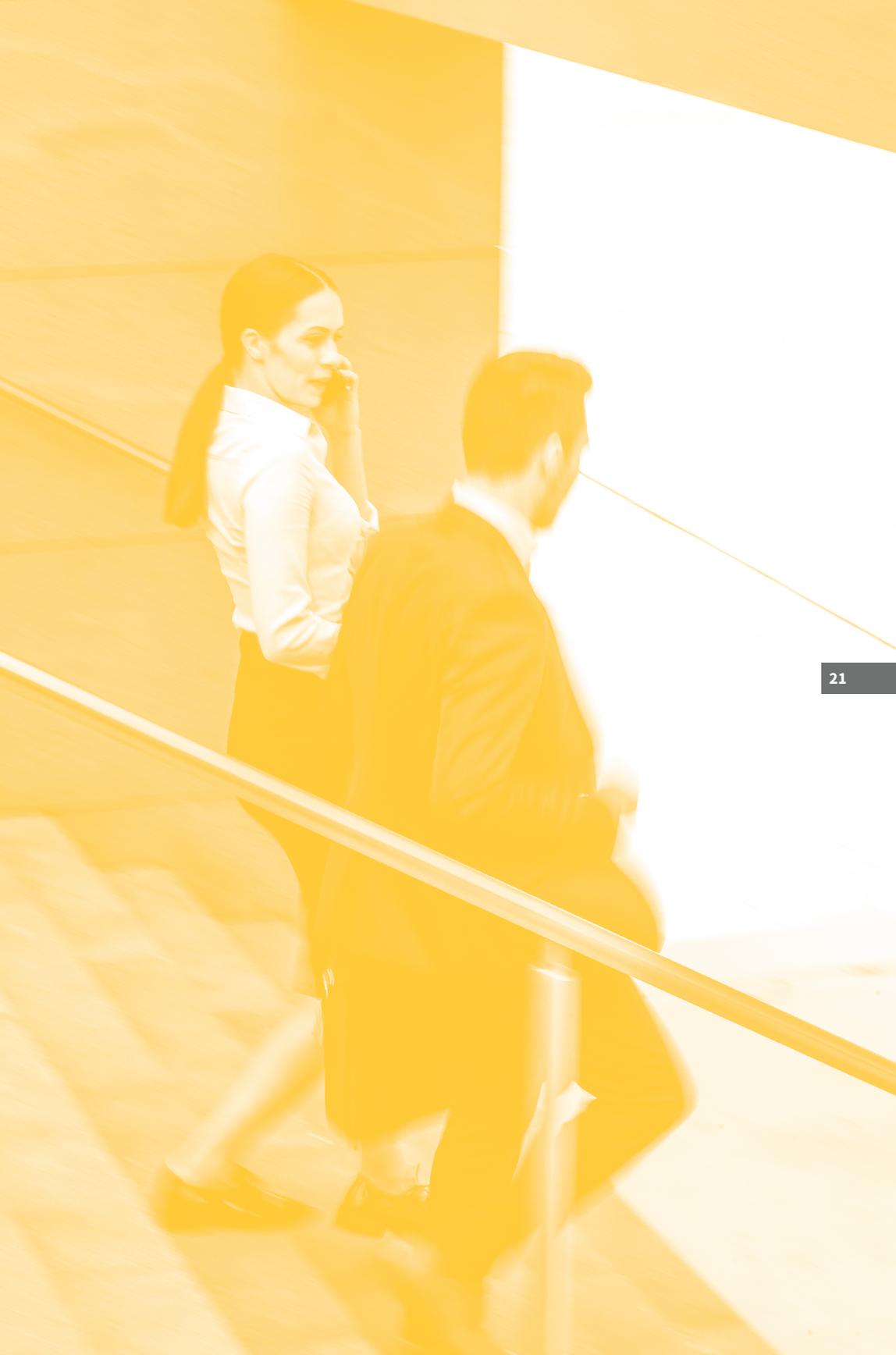
**공개.** 관리 회사는 고객의 피탁자로서 고객에게 완전히 공개되지 않은 리베이트, 요금, 수수료, 할인, 기타 금전적 또는 여타 형태의 혜택을 직접적으로나 간접적으로 수령하지 않는다.

- ▶ **최선의 방법 설명 2.10.** 공급 업체나 서비스 공급업체가 건물 소유주의 대리인 역할을 하는 관리 회사와 일하고자 시도하는 것은 일반적인 일입니다. 관리 회사는 여러 개의 건물을 대변하기 때문에 공급업체가 접촉이나 노력을 덜 들이고서 사업을 할 수 있는 기회가 될 수 있습니다. 따라서 공급 업체가 규모가 큰 관계로 자신들이 제공하는 서비스나 제품에 대해 기꺼이 할인을 제공하려고 할 수 있습니다. 각각의 건물이나 고객에게 전체 혜택이 긍정적인 것이라면 이를 공개하는 것이 반드시 필요하지는 않을 수 있습니다. 그러나 관리 회사가 관리하는 건물들이 많기 때문에 그러한 할인을 받게 되었다는 점을 고객에게 알리는 것이 좋을 수도 있습니다. 반면 재정적 또는 다른 혜택이 관리 회사나 그 당사자를 위한 것이라면 이는 반드시 공개되어야 합니다.

## 2.11

**고객 의무.** 관리 회사는 고객이 요구하는 경우 고객이 다른 당사자들에 대해 갖는 현재 의무나 책임에 준하여 비재정적 분야의 도움과 지원을 제공한다. 그러한 지원은 관리 회사의 전문성 범위 이내에서 제공되어야 한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 2.11.** 고객은 정부 및 규제 당국, 세입자, 주민, 기타 투자자들 등 다른 당사자들에 대한 의무를 가질 수 있습니다. 이러한 의무들은 임차권, 계약, 법규, 규정 준거, 법률, 보고 관련 요구사항을 포함하거나 이로부터 야기된 것일 수 있습니다. 고객은 이런 의무를 이행할 책임이 있지만 이런 의무들을 인정하고 이행하는 데 있어 비재정적인 성격의 도움이나 지원을 관리 회사로부터 얻고자 할 수 있습니다. 관리 회사는 관리 회사가 지원을 제공하는 데 필요한 전문성을 갖춘 한 타당하게 요구될 시 고객을 지원할 준비가 되어 있어야 합니다.



# 3



건물 관리

## 3.1

**관리 계획.** 관리 회사는 관리 대상 건물에 대하여 고객 요구에 준한 관리 계획을 수립한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 3.1.** 최선의 방법 설명 3.1. 관리 계획은 관리 회사가 다음 기간 (주로 1 년이나 더 길 수도 있음) 동안 고객의 목표에 부합되도록 건물을 운영하는 세부적인 계획을 담고 있습니다. 그와 같은 계획을 서면으로 마련함으로써 건물을 어떤 방향으로 관리할지에 대한 오해를 미연에 방지할 수 있습니다.

관리 계획을 세우는 목적은 관리 회사가 건물의 모든 부면을 검토하여 소유주가 가진 목표에 준하여 향후 기간 동안 나아갈 최선의 방향을 정하기 위한 것입니다. 이를 위해 건물과 연관된 모든 요소들에 대한 논리적이고 연역적이고 집중적인 분석이 필요합니다. 여기에는 일반적으로 지역 분석, 인근 지역 분석, 건물 분석, 시장 분석, 예산 및 현금 흐름 예측, 대안 분석이 포함되고 권장 사항 및 결론으로 마치게 됩니다.

## 3.2

**건물 예산.** 관리 회사는 건물을 위한 연간 운영 예산을 마련하고, 내용이나 형식 면에서 고객의 지시에 준하여 시의적절하게 이를 고객에게 제출하고, 필요한 승인을 받는다.

- ▶ **최선의 방법 설명 3.2.** 건물 예산은 해당 건물에 대한 일정 기간 동안의 소득과 지출, 자본 지출을 항목별로 예측한 것입니다. 예산은 건물 운영을 위한 지침입니다. 이는 소유주의 목적과 목표에 부합하고 전반적인 관리 계획의 토대를 제공해야 합니다. 예산은 건물의 실적을 측정할 수 있으며 더 나아가 관리 회사의 실적, 소유주의 재정적 목적과 목표에 대한 성취도를 측정하는 데 사용됩니다.

예산은 관리 회사가 건물의 순 운영 소득 변동을 최소화시키며 일정 시점에서 건물의 최근 현금 잔고를 측정할 수 있게 해 줍니다. 운영 예산에는 주로 월 단위로

## 3.2

표시되는 소득의 주요 출처 또는 정기적 출처, 건물 관련 경비가 포함되며 또한 거래가 일어나는 시기가 언제인지도 표시됩니다. 예산은 건물주가 요구할 수 있는 정기 재정 운영 보고서의 토대가 됩니다.

예산을 소유주에게 제시할 때 건물의 과거 실적을 논의하면서 자연스럽게 다음 해의 개별 예산 항목 조정을 고려할 수 있습니다. 관리 회사는 예상 소득 및 지출이 건물 실적에 어떤 영향을 줄 것으로 기대되는지를 설명할 수 있습니다.

연간 운영 예산 외에도 다수 연도 자본 예산안을 제공해야 합니다.

## 3.3

**건물 정책 및 절차.** 관리 회사는 관리 대상 건물마다 그 운영과 연관된 서면 정책 및 절차를 마련하고 이를 시행하고 정기적으로 점검하고 필요에 따라 업데이트하며, 그 정책 및 절차를 사내 모든 직원과 건물 직원이 쉽게 열람할 수 있도록 한다.

**최선의 방법 설명 3.3.** 정책 및 절차는 관리 대상 건물마다 필요합니다. 어떤 건물이 다른 건물과 유사한 점들이 많이 있을 수 있지만, 각 건물은 고유의 특징들이 있기 때문에 그 건물의 정책 및 절차는 해당 건물의 독특한 요구사항에 맞는 것이라야 합니다. 또한 건물의 정책 및 절차는 고객 운영 매뉴얼 또는 고객의 요구조건에 맞도록 수정된 관리 회사의 정책 및 절차를 차용한 것일 수 있습니다. 대개 각 건물은 고유의 특징을 갖고 있기 때문에 세부 사항은 차이가 나며, 따라서 관리 회사는 건물을 효과적이고 비용 효율적으로 관리하기 위해 이들을 구체적으로 다루어야 합니다. 또 정책 및 절차는 현재 법규와 규정에 부합되는 것이라야 하며 변경 사항이 생길 수 있으므로 정기적으로 검토하고 필요에 따라 업데이트하여 최신 운영 절차를 나타내고 법과 규정에 준하도록 해야 합니다.

## 3.3

정책 및 절차는 직원들에게 정책을 알리고 절차를 지시하며 참조할 수 있는 기술적 자료를 제공하고 업무의 범위를 지정하고 그 범위를 기관 전체에 알리는 역할을 합니다. 회사 정책 및 절차와 유사한 건물 정책은 직장 내 행동이 법규에 부합되고 기관의 기대에 부응할 수 있도록 하기 위한 것입니다.

정책 및 절차는 대개 하나의 운영 매뉴얼로 통합되어 있으며, 여기에는 표본 양식 및 서신이 첨부되어 있고, 직원들이 손쉬운 방식으로 인쇄된 상태에서 또는 전자적으로 열람할 수 있게 되어 있습니다.

## 3.4

**정례적, 보호 관리 차원의 고장 수리, 유지보수.** 관리 회사는 고객 지시사항에 부합되는, 건물에 대한 정례적, 보호 관리 차원의 고장 수리 및 유지 보수 계획을 평가, 개발, 이행한다.

**최선의 방법 설명 3.4.** 정례적 유지 보수는 고객의 자산이 일관성 있게 높은 수준으로 유지되어 가치를 유지하고 신뢰도를 증가시키며 시기 상조의 보수/낙후를 방지하는 한편 건물의 외관을 유지하고 세입자 환경을 최적화하기 위해 일상적으로 유지 보증을 실시하는 데 중점을 줍니다.

정례적 유지 보수 계획은 정기적인 정례 검사를 포함합니다. 관리 유지 보수에는 일반적으로 건물 내 부품들, 공동 구역, 상업용 건물의 경우에는 세입자 임대 공간 등의 청소가 포함됩니다. 수리 유지 보수는 건물 검사 동안에 발견되었거나 세입자의 요청이 있었던, 수리나 시정이 필요한 문제 발생 사후에 시행되는 유지 보수를 말합니다. 문제가 발견되고 나서 최대한 신속하게 수리를 실시함으로써

수리나 시정이 필요한 문제 발생 사후에 시행되는 유지 보수를 말합니다.

## 3.4

시스템이나 장비에 더이상의 손상이 일어나는 것을 방지하고 차후에 더 시간과 비용이 많이 드는 수리를 예방할 수 있습니다.

정례적인, 관리 및 수리 유지보수는 사내 직원을 통해서나 외부 업체와의 서비스 계약을 통해서 이루어질 수 있습니다.

## 3.5

**예방적 유지 보수.** 관리 회사는 고객 지시사항에 준하여 예방적 유지 보수를 위한 계획을 평가, 개발, 이행한다.

**최선의 방법 설명 3.5.** 예방적 유지 보수는 장비나 다른 물품의 수명을 연장시키기 위해 마련된 정기적 일정에 따른 검사, 점검, 보수를 실시하는 예방적인 프로그램을 말합니다. 그럼으로써 더욱 비용이 많이 드는 고장을 방지할 수 있습니다. 예방적 유지보수는 장비에 수년간의 수명을 더하고 좋은 상태에서 최상의 상태로 건물을 유지하게 해 주는 귀중한 관리 방법입니다. 건물의 다른 유지 보수 필요와 무관하게 시의적절한 작업이 이루어질 수 있도록 예방적 유지 보수의 일정을 잡고 장비가 사용되지 않을 때나 최고 용량으로 사용되지 않을 때 작업할 수 있도록 계획하십시오.

예방적 유지 보수 프로그램은 위험 관리에 있어 중요한 역할을 할 수 있습니다. 이를 통해 건물 자산을 정기적으로 검사하고 수리함으로써 장비가 손상되거나 작동 중지나 이상, 또는 사고를 방지할 수 있습니다. 예방적 유지 보수 프로그램은 모든 시스템, 장비, 공간들이 정기적으로 검사되고 양호한 운영 상태로 유지됨으로써 사람들의 건강이나 복리에 위험을 미칠 수 있는 일정 응급 상황들의 발생을 지연시키거나 제거할 수 있게 해 줍니다.

사람들의 건강이나 복리에 위험을 미칠 수 있는 일정 응급 상황들의 발생을 지연시키거나 제거할 수 있게 해 줍니다.

» 위 설명 3.5

## 3.5

예방적 유지보수 계획은 대개 기계, 전기, 배관, 기타 건물을 지원하는 핵심 부품들의 재고를 확인하고 점검하는 것에 근거해 세워집니다. 작동 매뉴얼 및 제조사 보증에 필요한 점검에 대한 정보와 지시 사항이 들어 있습니다. 실시된 유지보수, 관찰된 문제점, 시정 조치, 교체, 상사의 불시 점검 등의 기록이 보관되어야 합니다.

## 3.6

**자본적 지출로 보는 개량 공사.** 관리 회사는 고객 지시사항에 준한 개량 공사를 권고하고 그 시행을 지원합니다.

**최선의 방법 설명 3.6.** 모든 건물은 수명 주기가 있습니다. 시간이 지남에 따라 설비, 가전 제품, 장식물은 물론 건물 자체도 낙후됩니다. 결국 교체가 필요해지는데, 건물의 일부분을 교체하거나 개선하는 공사는 대개 많은 현금이 들어가는 일이며 이는 자본적 지출로 보는 개량 공사로 여겨집니다. 개량 공사는 수명을 연장하거나 이용 가치 또는 생산성을 향상시키기 위해 건물이나 장비를 개량하는 것을 말합니다. 여기에는 가전 제품 교체, 지붕 교체, HVAC 시스템 업그레이드, 건물 추가 사항, 알람 설치, 세입자 개선 공사 등이 포함됩니다. 자본적 지출로 보는 개량 공사 비용은 현재 경비 처리 되는 수리나 유지보수와는 달리 증가된 자산의 기본 액수에 포함되어 감가상각됩니다.

건전한 개량 공사 및 교체 계획은 건물 상태의 총체적인 평가로부터 시작됩니다. 이 평가에는 기반 시설, 현장 개선 공사, 구조물, 시스템, 고정 자산 등에 대한 내용이 포함되어야 합니다.

## 3.7

**자금 수령.** 관리 회사는 승인된 회계 기준, 고객 지시사항, 해당 법규 및 규제에 준하여 정확하고 시의적절하게 수령되는 자금을 수령, 예치하고 계산한다.

**최선의 방법 설명 3.7.** 미수금 금액을 철저히 관리함으로써 회사로 유입되는 현금 흐름을 일관되고 일정하게 만들 수 있습니다. 미수금은 최대한 빨리 수금되어야 하며 신속하게

## 3.7

은행에 예치되어야 합니다. 주거용이든 상업용이든 임대 건물에 대해 미수금을 잘 관리한다는 것은 임대료 지불을 철저히 추적하고 연체되는 임대료에 유의하며 임대 의무에 따라 제때에 지불하지 않는 세입자들에게 신속히 연락하는 것을 뜻합니다.

## 3.8

**자금 예금.** 관리 회사는 적절한 주의를 기울여 고객의 자금을 예측가능한 모든 우발 손실로부터 보호하며 그 자금을 에스크로, 신탁, 또는 보험에 가입된 재정 기관에 들은 대리업자 계정에 예금한다.

» **최선의 방법 설명 3.8.** 수령된 자금을 일관되게, 또 시의적절하게 처리하게 위한 정책 및 절차가 마련되어야 합니다. 여기에는 한 개인에 의한 일방적이거나 독점적인 자금 통제를 피하고 임무 분할을 발표시키기 위한 견제와 균형이 포함됩니다. 수령으로부터 예금까지 자금 취급은 건물주와 관리 회사 양쪽 모두를 여하한 자금 분실로부터 보호할 수 있는 방법으로 관리되어야 합니다. 관리 회사의 절차는 수령이 시의적절하게 이루어지는지 모니터링하고 올바른 계정에 자금이 적용되었음을 보장하기 위해 적절한 회계를 제시해야 합니다. 관리 회사는 자금 예금에 대한 정책과 절차가 적용되는 법률과 규정을 준수함을 보장해야 합니다. 고객의 자금을 취급하는 관리 회사 직원은 보증이 있어야 하며 적절한 감사 추적이 있어야 합니다.

28

관리 회사 및 소유주는 고용 직원과 계약 서비스 간에 노동력을 적절하게 할당하도록 합의하여 건물의 요구사항을 충족하도록 합니다.

» 위 설명 3.10

## 3.9

**지불.** 관리 회사는 승인된 회계 기준, 고객 지시사항, 해당 법규 및 규제에 준하여 정확하고 시의적절하게 지출금, 미지급금을 지급하고 회계한다.

**최선의 방법 설명 3.9.** 관리 회사는 물품, 서비스, 기타 재료들을 건물을 대신하여 구매할 시 발생하는 경비를 감독하기 위한 방편으로 구매 정책을 수립해야 합니다. 관리 회사는 한 개인에 의한 일방적이거나 독점적인 자금 통제를 피하고 임무 분할을 발효시키는 동시에 지불 청구서, 자금 지불, 모든 지불금의 회계 등을 적절한 방법으로 할 의무를 부여받습니다. 건물에서 자금이 어떻게 흐르는지를 감독하기 위해서는 송장 자체가 정확히 만들어졌는지, 지불금이 제때에 지불되었는지, 지불금이 알맞은 회사나 개인에게 나갔는지를 확인하는 것이 중요합니다. 일부 경우 지불을 통제 및 감독하기 위해 주문서가 작성됩니다.

## 3.10

**계약 공급업체.** 관리 회사는 건물의 요구사항을 평가하고 고객 목표에 부합하는 서비스를 제공할 자격 있고 경험 많은 회사를 고용하는 데 합리적인 노력을 기울인다.

**최선의 방법 설명 3.10.** 계약업자는 개인 또는 회사로, 건물에 대한 서비스를 제공하거나 임무를 완수하기 위해 관리 회사에서 고용하는 별도의 사업체입니다. 관리 회사 및 소유주는 고용 직원과 계약 서비스 간에 노동력을 적절하게 할당하도록 합의하여 건물의 요구사항을 충족하도록 합니다. 관리 회사는 각 공급업체에 대해 필요한 작업 범위를 적절하게 결정하고 그러한 요구 사항을 최선으로 충족할 수 있는 자격 있는 회사의 서비스를 받아야 합니다. 관리 회사는 공급업체가 계약 서비스를 합의된 대로 제공하고 그러지 않을 경우 필요한 단계를 취할 수 있게 감독해야 합니다.

## 3.11

**계약업자 보험 요구조건.** 관리 대상 건물에 대하여 물품 및 용역을 제공하는 계약업자들은 소유주가 서면으로 권리를 포기한다고 명시하지 않는 이상 최소한의 보험 가입 요구조건을 충족해야 하며 관리 회사는 보험 가입 요구조건에 준하여 계약업자의 보험 증서를 접수하고 모니터링하는 체제를 개발하고 이행한다.

# 3.11

▶ **최선의 방법 설명 3.11.** 관리 회사는 건물에 대해 서비스를 제공하는 계약업자가 보험에 가입되어 있음을 확인하고 모니터링하며, 계약업자 측의 소홀로 인해 건물, 기록상의 건물주, 건물주의 법적 대리인, 관리 회사가 손실에 노출되지 않는다는 것을 합리적으로 보여 줄 수 있어야 합니다.

계약업자가 소지한 보험은 최소한 일을 하기 위해 건물에 오는 사람들에게 대한 보장을 제공하는 것이라야 합니다. 많은 건물들이 계약업자들이 충족해야 할 한도를 정해 두고 있습니다. 관리 회사는 계약업자에게 보험 증서를 요구함으로써 그 업체가 보험과 연관된 모든 요구조건을 충족시키고 있는지를 확인해야 합니다. 보험 증서는 보험 회사가 발행하는 문서로서 보험 증권이 존재한다는 사실을 증명하며 보험 회사, 보험 에이전시, 보험 가입자, 보험 종류, 보험 증권 번호, 유효일자, 한도, 증거 보유자, 해지 절차, 특별 조항 (예를 들면 추가 보험 가입자), 증서 발행을 승인한 대변인의 이름을 담고 있는 문서입니다.

30

# 3.12

▶ **보험 청구.** 관리 회사는 먼저 건물 소유주와 상담하고 특정 손실에 대한 보험 청구를 할지 여부를 결정하도록 한다. 관리 대상 건물에 대해 접수되는 보험 청구의 경우 관리 회사는 해당 건물과 연관된 손실 청구나 잠재적 손실 청구를 보고하는 체계적인 절차와 청구 절차를 관리하기 위한 체계적인 절차를 수립하고 이를 따른다.

▶ **최선의 방법 설명 3.12.** 관리 회사가 모든 보험 증권을 보유하고 있다고 해도 잠재적 손실을 야기하는 사고들은 일어날 수 있습니다. 건물에 대한 잠재적 손실 청구에 일관되게 대응하는 정책 및 절차를 둬으로써 필요한 모든 절차를 확실히 밟을 수 있으며 일관되게 대처할 수 있습니다. 건물 소유주가 청구를 하지 않는 것이 전략적으로 이득이 되는 경우도 있을 수 있습니다. 이 경우 대상 건물, 그리고 여러 건물 정책에 묶여 보험에 가입된 다른 건물에 대해서도 잠재적으로 비용이 오를 수 있습니다. 이러한 절차에는 최소한 다음의 사항들이 포함되어야 합니다.

- 건물/건물 관리 사무소 내에 내부적으로 보관되는 보고서인 서면 사고 보고서 준비

## 3.12

- 건물 소유주에게 사고/손실 가능성 고지
- 보험 회사에 보고하고 향후 소송이 있을 경우를 대비하여 정보 정리의 목적으로 이를 즉시 발송 알림에 대한 시간적 요구 사항은 일반적으로 보험 정책에 명시되어 있음
- 소유주의 동의 하에만 손실 청구를 접수

손실을 기록으로 남기고 보고하는 절차를 두는 것은 그러한 절차를 완전하고 정확한 방법으로 따를 수 있도록 해 줍니다. 건물 손실 보고에는 보험 가입자 이름 및 연락처, 수령된 입찰가격에 근거해 산정된 수리 비용 및 교체 비용 견적, 누가 공사를 할 것인지에 대한 정보, 손상된 건물의 본 건축업자, 손상된 물품의 본 제조업체, 제조된 물품의 제조 완료일 또는 구매일자, 목격자 이름 또는 관계 당국 통보(소방서, 경찰서 등), 손상에 대한 상세한 묘사 및 사유, 보고서를 접수하는 사람의 서명, 제출일, 사진이 있을 경우 사진과 동영상 등이 포함될 수 있습니다.

책임 손실에는 사고 보고서상에 포함되는 여러 종류의 정보가 요구됩니다. 특히 사람이 부상을 당했거나 건물이 손상되었을 경우 그러합니다.

손실을 발생하기 전에 관리 회사는 보험에 가입된 항목들을 상세히 기록하고 가능한 경우 장비, 건물 주소, 마감 소재 등의 사진 기록을 보관함으로써 손실이 발생한 경우 청구 조정을 용이하게 할 수 있습니다.

마케팅 계획을 세우는 목적은 건물을 위한 모든 마케팅 및 임대를 위한 노력을 정리하고 효과적으로 만들기 위한 것입니다.

# 3.13

**응급 상황 대비 및 대응 계획.** 관리 회사는 관리 대상 건물에 대해 응급 상황 대비 및 응급 상황 대응 계획과 절차를 세우고 필요한 경우 이를 준수한다.

▶ **최선의 방법 설명 3.13.** 응급 상황 대비 및 대응 계획은 사람들과 건물이 응급 상황 동안 또는 그 후 최대한 보호될 수 있도록 해 주며 복구에 드는 시간을 최소화할 수 있게 해 줍니다. 철저하고 잘 고안된 응급 상황 절차 계획은 건물 직원으로 하여금 재난에 대해 사전에 미리 준비해서 사람들에게 대한 부상과 건물에 대한 손상을 최소화할 수 있게 해 줍니다. 이 계획에 기술될 상황의 예로는 화재 응급 상황, 폭탄 위협, 홍수, 팬데믹, 지진, 허리케인, 살해 위협 상황 및 의료 비상 사태가 있습니다.

크기나 기능에 관계 없이 모든 건물에는 건물의 독특한 필요에 알맞은 응급 상황 절차 계획이 마련되어 있어야 합니다. 이 계획은 건물 직원이 여러 가지 응급 상황에 어떻게 대처할 것인지, 해당 관계 당국과 이해 관계가 있는 당사자들(임대권 소유자, 건물주, 보험 회사, 지방 응급 상황 관계 당국, 관리 회사 직원)에게 대한 통보 절차는 무엇인지, 응급 상황시 관리 회사의 역할이 무엇이며, 세입자들은 이에 어떻게 대응해야 하는지를 담고 있어야 합니다.

안전 및 응급 상황에 대한 포괄적인 계획을 마련함으로써 예방, 조기 발견, 통보, 대피, 이동 계획 등을 통해 응급 상황으로 인한 위험을 감소시킬 수 있습니다. 복구 작업을 통제 및 완화함으로써 위험은 더욱 감소됩니다. 일단 계획이 마련되면 이는 정기적으로, 최소한 연례적으로 관리되고 업데이트되어야 하며 모든 관계자들에게 자주 알리고, 쉽게 열람할 수 있도록 마련되어야 합니다. 이는 또 직원 및 세입자 교육 및 인식 프로그램을 통해서 지원되어야 합니다.

## 3.14

**이치에 맞는 안전한 환경 유지.** 관리 회사는 이치에 맞는 안전한 환경을 유지하여 건물에서 인체 부상, 도난 및 재산상 손해 위험을 완화하도록 한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 3.14.** 범죄와 안전 위험으로부터 완전히 벗어난 건물은 없지만 관리 대상 건물에서 개인 소유물이나 차량에 대한 재산상 손해, 인체 부상, 도난의 위험을 최소화하도록 설계된 정책과 절차를 적절하게 수립하고 필요에 따라 정기적인 점검을 수행하거나 조항을 변경해야 합니다.

## 3.15

**안전.** 관리 대상 건물에 비치된 응급 및 구조 장비 및 부품은 잘 작동되는 상태로 유지되어야 하며 모든 해당 법규, 법률 및 규제, 그리고 당사자 간 임대 시 결정된 사항에 준해야 한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 3.15.** 관리 회사는 세입자나 주민들을 위해 마련된 장비 및 부품에 대해 적절한 관리 절차를 마련하고 이를 준수하며 정기적 검사 및 시험을 실시하고 이에 대한 기록을 남겨야 합니다.

33

## 3.16

**환경 및 보건 안전 및 위험 통제.** 관리 회사는 환경 및 보건 안전 관리 관행을 적절하게 제정하고 유지한다. 위험 상황은 대안과 함께 즉시 고객에게 보고한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 3.16.** 잠재적인 환경 위험 요소는 매우 많기 때문에 모든 종류의 건물은 심각하고 무수한 위험 요소를 갖고 있습니다. 건물에 독소가 있으면 실내 공기질이 안 좋아지고 세입자들이 개인의 건강을 위협하거나 질병을 유발하는 유해한 오염물에 노출될 수 있습니다. 그러한 오염물의 예에는 곰팡이, 라돈, 휘발성 유기 화합물(VOC), 바이러스 및 기타 유해한 독소가 포함됩니다. 알려진 문제를 해결하고 적절히 해소하지 못하면 건물주와 관리 회사가 막중한 책임을 지게 됩니다. 새 법규, 규제상의 변화, 현장 내의 변화 등으로 인해 최소한 1년에 한 번 위험과 책임을 철저히 점검하는 것이 신중한 선택입니다. 특정 문제 해결 계획 수립 시에는 자격을 갖춘 환경 전문가의 자문을 받아야 합니다.

### 3.17 마케팅 계획. 관리 회사는 각 관리 대상 건물을 위해 소유주의 지시사항에 부합되는 마케팅 계획을 서면으로 마련하고 이를 이행한다.

▶ **최선의 방법 설명 3.17.** 마케팅 계획은 건물 내 현재 또는 미래의 공실을 임대하기 위한 잠재 세입자를 효과적으로 유치하기 위해 마련된 것입니다. 여기에는 건물에 입주할 가능성이 가장 높은 세입자를 찾고 바람직한 세입자 선별, 상호간에 도움이 되는 세입자들의 유형, 인지도를 향상시키기 위한 지침, 계획된 광고 및 홍보 활동을 위한 자금 예산 수립 등이 포함됩니다. 마케팅 계획을 세우는 목적은 건물을 위한 모든 마케팅 및 임대를 위한 노력을 정리하고 효과적으로 만들기 위한 것입니다.

### 3.18 임대 정책 및 절차. 관리 회사는 건물에 적합한 임대 정책 및 절차를 고객 의무, 회사 정책, 해당 법규 및 규제에 준하여 세우고 이를 이행한다.

▶ **최선의 방법 설명 3.18.** 임대 정책과 절차는 건물의 세입자 믹스나 가치를 강화시켜 줄 수 있는, 현재 또는 미래의 공실을 위한 잠재 세입자를 효과적으로 찾을 수 있게 해 주는 도구입니다. 임대를 관리 회사의 직원이 하든 독립 임대 대리인이 하든, 고객이 수용할 수 있는 정책과 절차를 수립하는 일은 관리 회사의 책임입니다.

### 3.19 임대 계획. 리 회사는 관리 대상 건물에 대하여 각 건물에 알맞고 고객 목표에 준하는 서면 임대 계획을 마련한다.

▶ **최선의 방법 설명 3.19.** 임대 계획은 건물을 임대하고 주민을 배치하기 위한 개요입니다. 임대 계획에는 정보는 건물 유형에 근거한 것이며 유닛당 임대료, 주거용 건물 위치, 평방피트, 오피스 건물 공간 계획, 물품 항목, 세입자 믹스, 소매 건물 내 세입자 배치 등의 내용이 포함될 수 있습니다. 임대 계획은 더 포괄적인 전반적 마케팅 계획의 일부분으로 여겨질 수 있습니다.

## 3.20

**임대료.** 관리 회사는 건물에 적절하다고 여겨지는 고객의 목표와 시장 평가에 근거해 임대료를 정한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 3.20.** 임대료는 건물의 수입을 결정지으며 그에 따라 건물의 가치를 결정합니다. 임대료는 시장 분석에서 시작되며, 시장 분석은 관리 회사로 하여금 알맞은 시장에 건물의 입지를 정하고 시장의 기준에 따라 건물을 평가할 수 있도록 해 줍니다. 임대료를 정하기 위해서는 건물의 인기도, 인접 지역의 상태, 시장의 전반적 경기 상태 등에 대한 평가가 있어야 합니다. 기본 임대료는 값을 내리지 않은 상태에서 공간을 임대해 만족할 만한 점유율 수준을 얻을 수 있는 수준에서 정합니다.

## 3.21

**건물 직원 채용.** 관리 회사는 고객 지시사항에 따라 건물에 적절한 수의 직원을 두고 건물 직원을 감독한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 3.21.** 관리 회사는 인적 자원 기획을 통해서 관리되고 있는 건물에 대한 바람직한 수준의 서비스를 전달할 수 있는 알맞은 재능을 보유한 알맞은 수의 직원을 두어야 합니다. 일반적으로 필요에 대한 평가를 통해 직원 수를 정하고 건물에 적합한 직원을 채용하고 보유할 수 있습니다.

## 3.22

**법률 준수.** 관리 회사는 모든 해당 법규 및 규제에 대한 지식을 가지고 이에 준하여 건물을 관리한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 3.22.** 관리 회사는 관리되고 있는 각 건물에 대하여 권한을 갖고 있는 대리자를 잘 알고 회사가 제공하는 서비스와 회사의 책임 하에 있는 건물에 적용되는 법규 및 규제들을 알 책임이 있습니다. 건물을 관리하는 모든 부문에서 법규를 준수함으로써 규제 당국의 조치나 소송을 당할 위험을 줄일 수 있습니다. 법규와 규제를 준수하면서 필요한 지식을 갖춘 상태에서 행동을 취함으로써 건물 소유주나 관리 회사 모두의 평판이 더욱 좋아질 수 있습니다.

## 3.23

**지속 가능성.** 건물 관리 회사는 지속 가능한 대안에 대해서 알고 고객 지시사항에 준하여 지속 가능한 관리와 운영 방침을 통합시킬 수 있어야 한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 3.23.** 지속 가능한 부동산 관리 방법은 건물의 운영 경비 감소와 자산 가치 유지에 일조할 수 있습니다. 뿐만 아니라 더욱 많은 투자자와 세입자, 주민들이 지속 가능성을 요구하고 있으며 소유주와 건물 관리자들은 이에 부응하도록 더욱 압력을 받고 있는 실정입니다. 지속가능한 부동산 관리 분야의 전문가들이 이를 지원하며, 이들은 투자자와 세입자, 주민들 특히 비주거용 건물에 입주한 사람들의 요구가 지속 가능성을 주창하는 운동의 원동력이라고 말합니다. 부동산 관리 회사는 고객 지시사항에 부합되는 합리적인 지속가능성 전략을 세우고 에너지 효율성, 수도 이용 효율성, 실내 환경 쾌적도, 폐기물 수거 및 처리 등에 관한 지속 가능성 목표를 달성하기 위한 건전한 관리 결정을 내려야 합니다. 이 전략은 연례적으로 또는 필요한 대로 업데이트되어야 합니다.

36

## 3.24

**벤치마킹.** 건물 관리 회사는 개선할 부분을 찾아내기 위한 건물 실적 평가의 도구로 벤치마킹을 활용한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 3.24.** 벤치마킹이란 자신이 이룬 결과를 향상시키기 위해 절차와 실적 도표를 비교하는 과정을 말합니다. 이는 특정 도표에 근거해서 실적(예-평방피트당 운영 경비)을 측정하는 데 가장 흔히 사용되며 그 뒤에는 다른 업체와의 비교를 실시합니다.

▶▶ 임대 계획은 더 포괄적인 전반적 마케팅 계획의 일부분으로 여겨질 수 있습니다. ▶▶ ” 위 설명 3.19

\\ 일반적으로 필요에 대한 평가를 통해 직원 수를 정하고 건물에 적합한 직원을 채용하고 보유할 수 있습니다. // » See explanation 3.21

## 3.24

벤치마킹은 대개 네 단계로 이루어집니다. (1) 자신이 밟는 절차와 내부 실적 도표를 이해한다 (2) 더 뛰어난 결과를 도출한 타업체의 사업 절차를 적는다. 예 - 최선의 실행 방법 (3) 자신의 절차와 타업체의 최선의 실행 방법을 비교한다 (4) 일 처리를 더 잘하고, 더 신속하게, 더 효과적으로 함으로써 실적상의 격차를 줄이게 해 주는 단계를 밟는다. 이상적으로 벤치마킹은 한번 하고 끝나는 일이 아니라 지속적인 절차 개선 전략의 핵심적인 부분이 되어야 합니다. 건물 운영에서 에너지 및 공공 시설 이용에 대한 벤치마킹이 특히 실적이 저조한 건물을 찾아내고 효율성 향상을 위한 기회를 찾아내며 우수한 에너지 실적에 대해 미 환경청 (EPA), ENERGY STAR® 인증, IREM 인증 지속 가능한 건물(CSP) 인증, 에너지 및 환경 설계 리더십(LEED®) 등으로부터 인정을 받는 데 특히 중요한 부분이 되었습니다.

4



세입자/주민 관계

## 4.1

**임대/계약.** 관리 회사는 건물주와 세입자 양측의 책임을 구체적으로 명시한, 건물을 점유하고 있는 모든 세입자/주민에 대한 서면 계약서를 보유한다.

» **최선의 방법 설명 4.1.** 임대 건물에서 양자간의 임대 법률 계약서에는 세입자와 소유주 또는 소유주 지정 대리인으로 정의된 건물주의 권리와 책임이 명시되어 있습니다. 따라서 건물 소유주의 이해를 보호할 뿐 아니라 세입자의 이해도 보호하는 것입니다. 계약서는 공간의 의도된 용도, 공동 구역, 기타 세입자를 위한 용도에 대한 특수 조항, 소유주 앞으로 지불되는 정기적 납부액 등에 근거합니다. 임대 계약서가 체결되도록 하고 양 당사자가 임대 계약서의 조건에 부합되는 행동을 하는지 확인하는 것은 것은 관리자의 책임입니다. 관리 회사는 각 세입자 및 전차인을 위한 서면 임대 계약서를 보유하고 이를 정기적으로 검토할 책임이 있습니다.

## 4.2

**세입자/주민 보험 요건.** 고객이 요구할 시 임대 계약에는 요구되는 최소 보험 보장을 포함한, 보험과 연관된 세입자의 책임을 명시하고, 관리 회사는 수금과 세입자의 보험 증서를 정기적으로 검토하여 준수 여부를 확인한다.

» 임대 계약서가 체결되도록 하고 양 당사자가 임대 계약서의 조건에 부합되는 행동을 하는지 확인하는 것은 것은 관리자의 책임입니다. »

» 위 설명 4.1

## 4.2

」 **최선의 방법 설명 4.2.** 건물 전체에 대한 보험은 세입자가 개별적으로 임대한 공간 내의 물품을 보장하지 않기 때문에 그 물품에 대한 보험을 드는 것은 세입자의 책임입니다. 주거용 임대의 경우 세입자 보험은 쉽게 이용할 수 있습니다. 상업용 건물의 경우 대부분의 임대 계약에 의하면 세입자가 임대 공간 내의 재고, 가구, 장비를 보장하는 충분한 보험에 가입하도록 요구됩니다. 상업용 건물 세입자의 보험 보장은 사업을 보호할 뿐 아니라 재난이 일어난 경우에도 임대 조건을 충족할 수 있는 정도라야 합니다. 상업용 건물 세입자는 대개 책임 보험에 직접 들도록 요구되며, 임대 계약서에 세입자가 건물 소유주와 관리 회사를 보험 증권에 대한 추가 보험 가입자로 명시하도록 요구해야 합니다. 거주자 측면에서 세입자 의무 보험은 세입자에 대한 보장뿐만 아니라 세입자/주민 유발 손실 및 청구(화재, 홍수, 동물 물림 사고)로부터 소유주도 보호하며, 손실 발생 시 청구를 접수하고 공제 금액을 지불하는 것으로부터 소유주를 보호할 수 있습니다.

40

## 4-3

**세입자/주민 안전.** 관리 회사는 당사자 간 개별 임대 계약과 적용되는 법규 및 규제에 따라 세입자/주민들과 합법적으로 건물 공동 구역에 있는 사람들을 보호하기 위한 일반적인 안전 및 인식 지침을 마련하고 유지하며 이행한다.

」 **최선의 방법 설명 4.3.** 안전과 범죄 방지는 건물 운영과 연관된 모든 분야에서, 또 건물 관리 회사를 운영하는 데 있어 중요한 역할을 합니다. 관리 회사는 건물의 안전 및 범죄 방지 관련 필요를 평가하여 안전 계획을 마련하고 감독하고 이행하며, 이를 세입자들과 건물 내에 있는 사람들에게 알려주어야 합니다. 건물 유형과 운영 복잡성에 따라 이 평가에는 사고 방지 계획도 포함되어야 합니다. 건물의 요건에 부합하고 책임을 최소화하는 안전 및 범죄

「 **상업용 건물 세입자의 보험 보장은 사업을 보호할 뿐 아니라 재난이 일어난 경우에도 임대 조건을 충족할 수 있는 정도라야 합니다.** 「 위 설명 4.2

## 4.3

방지 계획을 수립하기 위해 관리 회사는 법 집행, 지역 이웃 감시 그룹 및/또는 제3의 전문가 보안 회사의 자문을 받기를 권장합니다.

## 4.4

**세입자/주민 및 점유자 고객 서비스.** 관리 회사는 세입자, 주민, 기타 합법적으로 건물 내에 있는 사람들을 위한 고객 서비스 계획을 갖는다.

- **최선의 방법 설명 4.4.** 건물의 가장 귀중한 자산은 소득 흐름이며, 이 소득 흐름은 대부분 세입자가 낸 임대료로부터 오는 것입니다. 또한 기존 세입자를 보유하는 것이 세입자를 교체하는 것보다 더 쉽고 비용이 덜 드는 일입니다. 세입자 및 점유자 고객 서비스 계획에는 건물 유형마다 다를 수 있지만 일반적으로 건물 운영 및 실행 방법, 잦은 소통, 세입자에 대한 정확하고 때맞은 지불 청구, 전화나 이메일에 대한 신속한 답변, 신속하고 친절하게 요구 사항을 처리, 정기적 직원 방문, 그밖에 이 모든 규칙을 지원하기 위한 직원 교육 실시 등이 포함됩니다. 높은 수준의 고객 서비스를 세입자들에게 제공하는 것은 관계를 개선하고 교체율에 영향을 주며 고객의 목표와 목적을 달성할 수 있는 역량을 강화시킵니다.

## 4.5

**세입자/주민 선별.** 관리 회사는 고객 지시사항, 회사 정책, 해당 법규 및 규제에 부합되는, 세입자 선별에 대한 서면 정책 및 절차를 마련하고 이를 준수한다.

- **최선의 방법 설명 4.5.** 건물을 위한 세입자를 선별하는 데는 정책과 절차를 일관되게 적용하고 건물 유형마다 다른 법규 및 규제를 계속해서 이해하는 것이 필요합니다. 건물 유형과 관계 없이 처음부터 최선의 가장 자격있는 신청자에게 임대함으로써 관리와 연관된 많은 문제들이 제거될 수 있습니다. 일단 잠재 세입자가 신청서를 작성했으면 세입자로서의 자격이 있는지 여부를 반드시 심사를 통해서 평가해야 합니다. 주거용 건물의 잠재 세입자의 자격 심사에는 가족 수입, 추천, 신용 기록, 퇴거나 건물주/세입자 민사 소송 관련 법원 기록, 형사 기록 배경 조사, 해당 법규

## 4.5

및 규제에 따른 기타 자격 심사 단계가 포함될 수 있습니다. 상업용 건물의 잠재 세입자의 자격 심사에는 재정적 건전성, 안정성, 평판, 사업 운영 등의 분야에서 그 사업체를 평가하는 것이 포함됩니다. 순운영소득을 극대화하고 위험을 최소화하는 것은 세입자 선별에 있어 고객에 대해 관리 회사가 갖는 책임입니다.

## 4.6

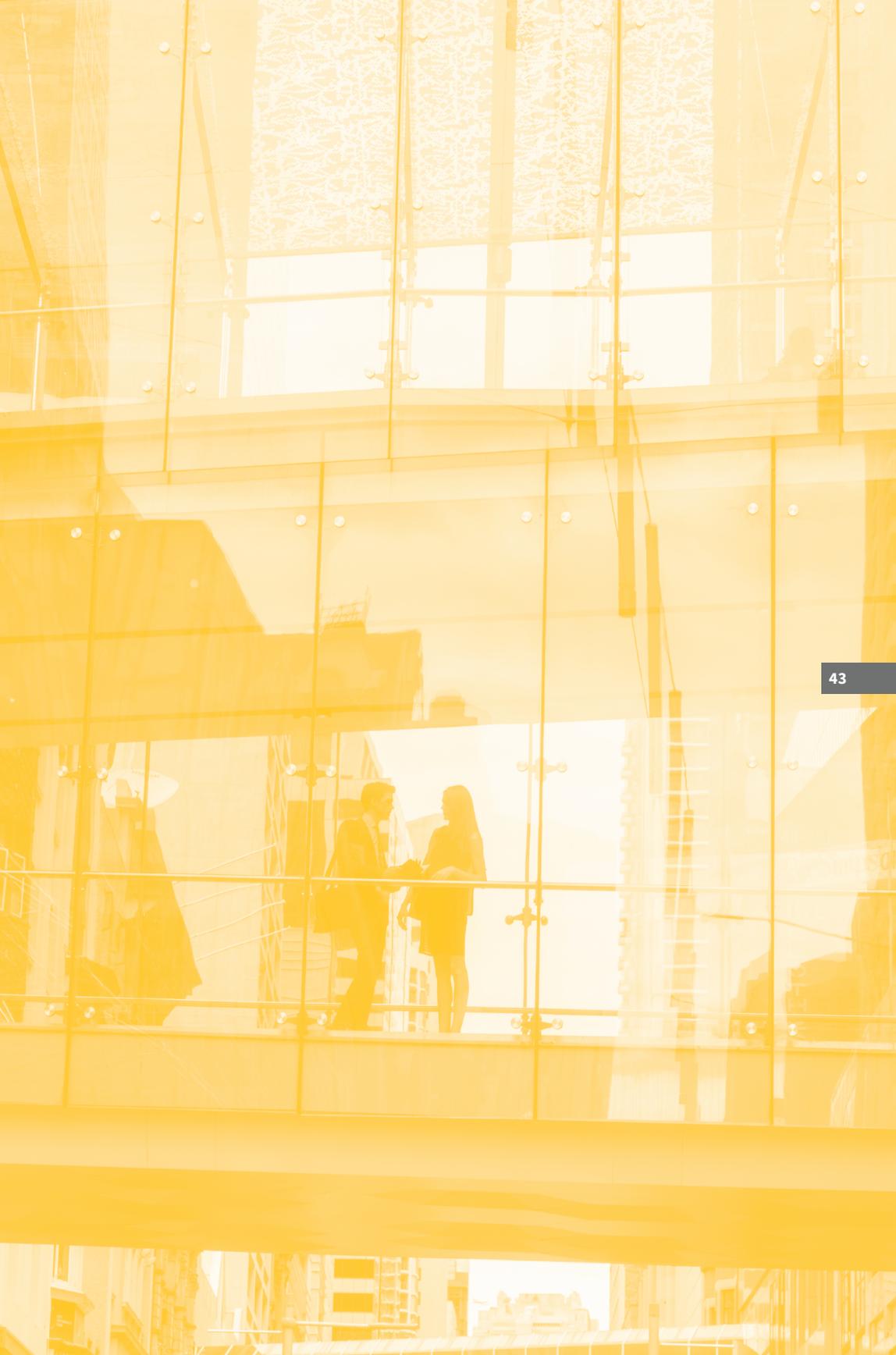
**임대 계약 준수.** 관리 회사는 임대료 수금 등 임대 계약 준수 여부를 감독하며 비준수 발생시 이에 적절하게 대응한다.

- ▶ **최선의 방법 설명 4.6.** 관리 회사는 세입자들이 임대 계약서 조건을 준수하고 있는지 확인하고 그렇지 않을 시에 적절하게 대응해야 할 책임이 있습니다. 어떤 종류의 임대 계약 위반이든 이에 대응하는 관리 회사는 항상 불이행, 수금, 퇴거 관련 권리 및 절차를 규정하는 법규 및 규제의 범위 내에서 행동해야 합니다. 관리 회사는 이런 문제들을 규정하는 법규와 규제, 그리고 방법들을 반드시 잘 알고 또 이해하고 있어야 합니다. 잠재 세입자의 임대 계약 조건 이행 능력을 제대로 평가하지 못한다면 고객의 목표를 달성하지 못하게 됩니다.

## 4.7

**사생활.** 관리 회사는 세입자의 사생활을 존중하고 개인의 사생활을 침해할 수 있는 민감하거나 기밀인 정보를 해당 법규와 규제에 따라 누설하지 않는다.

- ▶ **최선의 방법 설명 4.7.** 건물 및 그 운영에는 세입자의 민감한 정보를 수집하고 보관하는 일이 필요하며, 세입자들은 이러한 정보가 안전하게 보호될 것으로 기대합니다. 기밀 정보를 보호하지 못하면 해당 법규 또는 규제를 위반하게 될 수도 있습니다. 관리 회사는 정보가 어떤 환경에서 공유되는지와 그에 따라 정보를 안전하게 보호할 방법을 수립해야 합니다.





# 최선의 방법 점 검 목록

**참고:** 최선의 방법 이행 시에는 건물주와 세입자/주민의 책임을 정의한 임대 조항은 물론, 해당 법규와 규제의 적용을 받습니다.

## 관리 회사 최선의 방법



1.1 **회사 설립.** 관리 회사는 모든 해당 법규 및 규제를 준수하여 설립되어야 한다.



1.2 **법률 준수.** 관리 회사 및 그 직원들은 모든 해당 법규 및 규제를 알고 이를 준수함으로써 사업 행위를 영위한다.



1.3 **관리 회사 보험.** 관리 회사는 관리 회사, 회사를 대변하는 공식적 자격을 갖고 일하는 직원, 피탁 관리하는 자산을 보호하는 보험을 보유한다.



1.4 **사내 응급 상황 준비성.** 관리 회사는 회사를 위한 응급 상황 대비 및 응급 상황 대응 계획 및 절차를 만들고 필요 시 이를 준수한다.



1.5 **회사 정책 및 절차.** 서면 정책 및 절차를 만들고 회사의 모든 운영상 이를 준수하며 전 직원들에게 전달하고 직원들이 손쉽게 열람할 수 있도록 하며, 필요 시 이를 정기적으로 검토하고 업데이트한다.



1.6 **데이터 보안.** 관리 회사는 회사와 그 운영에 관련된 모든 데이터를 안전하게 보호해야 한다.



1.7 **기록 보관.** 관리 회사는 모든 해당 법규를 준수하고 계약상의 의무에 부합되며 회사의 정책에 부합되는 방식으로 회사, 부동산, 고객의 관련 기록을 보관해야 하며, 그 방식은 적절하고 안전한 기록 저장, 효과적인 기록 열람, 오래된 기록의 적절한 폐기를 지원하는 것이라야 한다.



1.8 **직원 교육.** 관리 회사 측은 다양한 팀을 개발하기 위해 노력하고 직원들의 역할 및 책임에 알맞은 전문성 개발, 교육, 자격 획득의 기회를 제공한다.



1.9 **직무 기술서.** 관리 회사는 사내 각 직원의 직무 및 책임을 정확하게 기술하는 서면 직무 기술서를 둔다.



1.10. **회사 윤리.** 관리 회사는 회사 직원들과 고객, 주민, 세입자, 협력 업체, 일반 대중, 다른 직원들 사이의 윤리적 관계를 정의내리는 서면으로 된 회사의 윤리 강령을 두고 이를 집행한다.



1.11. **회계 체제.** 관리 회사는 회사의 운영을 지원하고, 고객 요구와 일치하며, 승인된 회계 및 재무 보고 원칙을 준수하는 회계 체제를 수립하고 유지하며 필요한 대로 이를 업데이트한다.



1.12. **회사 예산.** 관리 회사는 회사를 위한 연간 예산을 세우고 지속적으로 그 준수 여부를 감독한다.



1.13. **재정 통제.** 관리 회사는 모든 회사 자금과 고객 자금을 취급함에 있어 내부 재정 통제를 수립하고 이를 준수한다.



1.14. **자금 혼합.** 부동산 회사는 여러 고객들 또는 고객의 자금들을 회사 자금과 혼합하지 않는다. 여러 고객을 위해 신탁에 예치되어 있거나 에스크로 계좌에 들어 있는 자금은 고객 각각에게 적용시켜 명료하게 지정하고 계산한다.



1.15. **전략 계획.** 회사는 회사를 위한 전략 계획을 개발, 유지하고 이를 정기적으로 업데이트하며 직원들에게 정기적으로 고지한다.



1.16. **시스템 효율성.** 관리 회사는 진행 중인 프로세스 및 관행의 효율성을 정기적으로 평가하여 개선할 여지가 있는지 고려해야 한다.



1.17. **뉴스 미디어 대응 계획.** 관리 회사는 회사와 그 직원이 뉴스 미디어에 어떻게 비취지도록 할지 결정해야 한다.



1.18. **산업 단체 참여 및 지원.** 관리 회사는 산업 단체들에 참여하고 이를 지원한다.



1.19. **소셜 미디어.** 관리 회사는 소셜 미디어에서 회사와 직원들이 자신을 어떻게 제시할 것인지를 말해 주는 서면 정책이 있어야 한다.



- 1.20. **전자 의사소통.** 관리 회사는 회사와 회사 직원이 이메일, 인스턴트 메시지, 문자 교환등을 통한 전자 의사소통을 어떻게 활용할지를 말해 주는 서면 정책을 두어야 합니다.

## 고객 관계에서 최선의 방법



- 2.1. **고객 목표.** 관리 회사는 건물을 소유하는 데 있어 고객의 목표가 무엇인지를 알아내고 이를 서면으로 남긴다.



- 2.2. **관리 계약서.** 관리 회사와 고객 사이의 사업 관계를 정하는 서면 관리 계약서를 마련하고 양 당사자의 책무, 기능, 작업, 책임, 의무, 관리 회사가 갖는 권한을 정의내리고 설명한다.



- 2.3. **권한의 범위.** 관리 회사는 고객의 서면 동의 없이는 관리 계약서에 명시된 범위를 넘어서는 행위를 하지 않는다.



- 2.4. **고객 서비스.** 관리 회사는 고객을 위한 고객 서비스 목표를 마련한다.



- 2.5. **운영 보고서.** 정확하고 종합적인 재정 및 운영 보고서들을 정기적이고 시의적절하게 제공하며, 그 내용이나 형식, 빈도수에 있어 고객의 지시에 준하여 제공한다.



- 2.6. **건물 감사.** 관리 회사는 고객에게 건물 운영에 대한 검토 또는 재정 감사를 매년 실시할 것을 권고하며 고객이 이를 이행시 그와 같은 재정 검토 또는 감사에 대해 적극적으로 협조한다.



- 2.7. **고객 건물 보험.** 관리 회사는 고객이 요구할 경우 건물 소유주가 자질과 자격을 갖추고 보험 계약이 된 보험 대리인을 알아봄으로써 고객에게 필요한 보조 및 지원을 제공한다.



- 2.8. **고객 재산세.** 관리 회사는 모든 재산세 납부에 대해, 또 고객이 요구할 경우 과세율 및 감정액에 대해 이의 제기 가 있을 고객을 지원한다.



2.9. **고객에 대한 충성.** 관리 회사는 고객의 이익에 대해 충성해야 하며 완전히 공개하지 않고서는 고객의 최선의 이익에 반하는 것으로 타당하게 사려될 수 있는 여하한 행위를 하지 않는다.



2.10. **공개.** 관리 회사는 고객의 피탁자로서 고객에게 완전히 공개되지 않은 리베이트, 요금, 수수료, 할인, 기타 금전적 또는 여타 형태의 혜택을 직접적으로나 간접적으로 수령하지 않는다.



2.11. **고객 의무.** 관리 회사는 고객이 요구하는 경우 고객이 다른 당사자들에 대해 갖는 현재 의무나 책임에 준하여 비재정적 분야의 도움과 지원을 제공한다. 그러한 지원은 관리 회사의 전문성 범위 이내에서 제공되어야 한다.

## 건물 관리에서 최선의 방법



3.1. **관리 계획.** 관리 회사는 관리 대상 건물에 대하여 고객 요구에 준한 관리 계획을 수립한다.



3.2. **건물 예산.** 관리 회사는 건물을 위한 연간 운영 예산을 마련하고, 내용이나 형식 면에서 고객의 지시에 준하여 시의적절하게 이를 고객에게 제출하고, 필요한 승인을 받는다.



3.3. **건물 정책 및 절차.** 관리 회사는 관리 대상 건물마다 그 운영과 연관된 서면 정책 및 절차를 마련하고 이를 시행하고 정기적으로 점검하고 필요에 따라 업데이트하며, 그 정책 및 절차를 사내 모든 직원과 건물 직원이 쉽게 열람할 수 있도록 한다.



3.4. **정례적, 보호 관리 차원의 고장 수리, 유지보수.** 관리 회사는 고객 지시사항에 부합되는, 건물에 대한 정례적, 보호 관리 차원의 고장 수리 및 유지 보수 계획을 평가, 개발, 이행한다.



3.5. **예방적 유지 보수.** 관리 회사는 고객 지시사항에 준하여 예방적 유지 보수를 위한 계획을 평가, 개발, 이행한다.



3.6. **자본적 지출로 보는 개량 공사.** 관리 회사는 고객 지시 사항에 준한 개량 공사를 권고하고 그 시행을 지원한다.



3.7. **자금 수령.** 관리 회사는 승인된 회계 기준, 고객 지시 사항, 해당 법규 및 규제에 준하여 정확하고 시의적절하게 수령되는 자금을 수령, 예치하고 계산한다.



3.8. **자금 예금.** 관리 회사는 적절한 주의를 기울여 고객의 자금을 예측가능한 모든 우발 손실로부터 보호하며 그 자금을 에스크로, 신탁, 또는 보험에 가입된 재정 기관에 들은 대리업자 계정에 예금한다.



3.9. **지불.** 관리 회사는 승인된 회계 기준, 고객 지시사항, 해당 법규 및 규제에 준하여 정확하고 시의적절하게 지출금, 미지급금을 지급하고 회계한다.



3.10. **계약 공급업체.** 관리 회사는 건물의 요구사항을 평가하고 고객 목표에 부합하는 서비스를 제공할 자격 있고 경험 많은 회사를 고용하는 데 합리적인 노력을 기울인다.



3.11. **계약업자 보험 요구조건.** 관리 대상 건물에 대하여 물품 및 용역을 제공하는 계약업자들은 소유주가 서면으로 권리를 포기한다고 명시하지 않는 이상 최소한의 보험 가입 요구조건을 충족해야 하며 관리 회사는 보험 가입 요구조건에 준하여 계약업자의 보험 증서를 접수하고 모니터링하는 체제를 개발하고 이행한다.



3.12. **보험 청구.** 관리 회사는 먼저 건물 소유주와 상담하고 특정 손실에 대한 보험 청구를 할지 여부를 결정하도록 한다. 관리 대상 건물에 대해 접수되는 보험 청구의 경우 관리 회사는 해당 건물과 연관된 손실 청구나 잠재적 손실 청구를 보고하는 체계적인 절차와 청구 절차를 관리하기 위한 체계적인 절차를 수립하고 이를 따른다.



3.13. **응급 상황 대비 및 대응 계획.** 관리 회사는 관리 대상 건물에 대해 응급 상황 대비 및 응급 상황 대응 계획과 절차를 세우고 필요한 경우 이를 준수한다.



3.14. **이치에 맞는 안전한 환경 유지.** 관리 회사는 이치에 맞는 안전한 환경을 유지하여 건물에서 인체 부상, 도난 및 재산상 손해 위험을 완화하도록 한다.



3.15. **안전.** 관리 대상 건물에 비치된 응급 및 구조 장비 및 부품은 잘 작동되는 상태로 유지되어야 하며 모든 해당 법규, 법률 및 규제, 그리고 당사자 간 임대 시 결정된 사항에 준해야 한다.



3.16. **환경 및 보건 안전 및 위험 통제.** 관리 회사는 환경 및 보건 안전 관리 관행을 적절하게 제정하고 유지한다. 위험 상황은 대안과 함께 즉시 고객에게 보고한다.



3.17. **마케팅 계획.** 관리 회사는 각 관리 대상 건물을 위해 소유주의 지시사항에 부합되는 마케팅 계획을 서면으로 마련하고 이를 이행한다.



3.18. **임대 정책 및 절차.** 관리 회사는 건물에 적합한 임대 정책 및 절차를 고객 의무, 회사 정책, 해당 법규 및 규제에 준하여 세우고 이를 이행한다.



3.19. **임대 계획.** 리 회사는 관리 대상 건물에 대하여 각 건물에 알맞고 고객 목표에 준하는 서면 임대 계획을 마련한다.



3.20. **임대료.** 관리 회사는 건물에 적절하다고 여겨지는 고객의 목표와 시장 평가에 근거해 임대료를 정한다.



3.21. **건물 직원 채용.** 관리 회사는 고객 지시사항에 따라 건물에 적절한 수의 직원을 두고 건물 직원을 감독한다.



3.22. **법률 준수.** 관리 회사는 모든 해당 법규 및 규제에 대한 지식을 가지고 이에 준하여 건물을 관리한다.



3.23. **지속 가능성.** 건물 관리 회사는 지속 가능한 대안에 대해서 알고 고객 지시사항에 준하여 지속 가능한 관리와 운영 방침을 통합시킬 수 있어야 한다.



3.24. **벤치마킹.** 건물 관리 회사는 개선할 부분을 찾아내기 위한 건물 실적 평가의 도구로 벤치마킹을 활용한다.

### 세입자/주인 관계에서 최선의 방법



4.1. **임대/계약.** 관리 회사는 건물주와 세입자 양측의 책임을 구체적으로 명시한, 건물을 점유하고 있는 모든 세입자/주인에 대한 서면 계약서를 보유한다.



4.2. **세입자/주인 보험 요건.** 고객이 요구할 시 임대 계약에는 요구되는 최소 보험 보장을 포함한, 보험과 연관된 세입자의 책임을 명시하고, 관리 회사는 수금과 세입자의 보험 증서를 정기적으로 검토하여 준수 여부를 확인한다.



4.3. **세입자/주인 안전.** 관리 회사는 당사자 간 개별 임대 계약과 적용되는 법규 및 규제에 따라 세입자/주민들과 합법적으로 건물 공동 구역에 있는 사람들을 보호하기 위한 일반적인 안전 및 인식 지침을 마련하고 유지하며 이행한다.



4.4. **세입자/주인 및 점유자 고객 서비스.** 관리 회사는 세입자, 주민, 기타 합법적으로 건물 내에 있는 사람들을 위한 고객 서비스 계획을 갖는다.



4.5. **세입자/주인 선별.** 관리 회사는 고객 지시사항, 회사 정책, 해당 법규 및 규제에 부합되는, 세입자 선별에 대한 서면 정책 및 절차를 마련하고 이를 준수한다.



4.6. **임대 계약 준수.** 관리 회사는 임대료 수금 등 임대 계약 준수 여부를 감독하며 비준수 발생시 이에 적절하게 대응한다.



4.7. **세입자/주인 사생활.** 관리 회사는 세입자/주민의 사생활을 존중하고 사생활을 침해할 수 있는 민감하거나 기밀인 정보를 해당 법규와 규제에 따라 누설하지 않는다.

IREM에서는 부동산 관리 회사 중역들이 사업을 성공적으로  
또 전문적으로 운영하는 데 사용할 수 있는 실질적인 도구를  
제공하고자 이 최선의 방법 시리즈를 개발했습니다.

본 발행판에는 네 가지 분야로 정리된 62가지 최선의 방법이  
명시되어 있습니다.

1. 관리 회사
2. 고객 관계
3. 건물 관리
4. 세입자/주민 관계

안녕하세요, IREM입니다.

건물과 자산 관리를 위한 국제 기관으로 부동산 관리에서 가장  
변화무쌍한 당면 과제를 해결하는 데 완전한 지식을 알려 드리  
는 일을 하고 있습니다. 여기서 지식이란, 세입자 관련 최근 위  
기 해결부터 시장 상황 분석에 이르기까지 그날그날 상황, 그  
리고 특별한 상황에 대비하기 위한 지식을 말합니다.

85년이 넘는 기간 동안 우리 구성원들은 IREM을 부동산 관  
리와 관련된 모든 것에서 세계에서 가장 영향력이 큰 기관으  
로 일구어 내었습니다. 오늘날 상업용, 주거용 관리 분야의  
20,000명에 달하는 리더들이 IREM을 배우고, 인증받고, 네트  
워킹이 있는 본고장이라고 칭합니다.

[irem.org](http://irem.org)에서 IREM에 대해 더 자세히 알아보세요.

최선의 방법:

부동산 관리 서비스

ISBN: 1-57203-206-5



**IREM<sup>®</sup> Headquarters**

430 North Michigan Avenue, Chicago, IL 60611  
(800) 837-0706 [irem.org](http://irem.org) [getinfo@irem.org](mailto:getinfo@irem.org)