

## **Plebiscyt Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań 2008**

### **V edycja**

### **Twój głos w ważnej sprawie**

**Twój głos w ważnej sprawie – pod tym hasłem odbyła się V edycja Plebiscytu Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań. Pomysłodawcą i organizatorem przedsięwzięcia jest Murator EXPO, partnerem w dziedzinie realizacji i opracowania badań - Instytut GfK Polonia. Tegoroczną akcję wspierają marki BRAAS, BOSCH i Siemens.**

Plebiscyt Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań jest badaniem o pięcioletniej już tradycji, określającym poziom satysfakcji klienta, który kupił nowy dom czy mieszkanie na warszawskim rynku pierwotnym. Zdobyta wiedza na temat jakości oferty i usług deweloperskich udostępniana jest kolejnym kupującym domy i mieszkania. Służy także promocji firm, które dbają o jakość oferowanego produktu, a ich współpracę z klientami cechuje uczciwość i rzetelność – niezależnie od koniunktury na rynku nieruchomości mieszkaniowych.

#### **Tegoroczna edycja Plebiscytu ma wyjątkowy, podsumowujący charakter.**

Dotychczas, w związku z kolejnymi edycjami Plebiscytu, realizowano wywiady bezpośrednie (face-to-face) w oparciu o standaryzowany kwestionariusz ankietowy z właścicielami nowych domów i mieszkań z terenu Warszawy.

W tym roku, wszystkie odpowiedzi uzyskane od ankietowanych mieszkańców nowych domów i mieszkań w dotychczasowych czterech edycjach Plebiscytu (2004-2007) zostały połączone w jeden olbrzymi zbiór danych. Próba liczyła 2 821 wywiadów. Wykonano od podstaw nową analizę, z uwzględnieniem tylko tych firm, których inwestycje brały udział we wszystkich dotychczasowych edycjach Plebiscytu. W budynkach oddanych do użytkowania - czas oddania do użytku budynków nie mógł przekraczać trzech lat w momencie wykonywania wywiadu, w budynkach zasiedlonych - czas zasiedlenia lokali również nie mógł przekraczać trzech lat w momencie wykonywania wywiadu.

**Partnerem w dziedzinie realizacji V Plebiscytu Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań kolejny raz był Instytut GfK Polonia** - polski oddział międzynarodowej grupy firm badawczych występujących pod wspólnym szyldem GfK - lider badań rynkowych branży budowlanej w Polsce.

**Po raz czwarty partnerem i wykonawcą badań i analiz jest Instytut GfK Polonia** – dostawca w sektorze informacji biznesowej. Misją GfK Polonia jest dostarczanie klientom rzetelnej informacji, koniecznej zarówno do podejmowania szybkich decyzji w zmieniających się realiach rynkowych, jak też do formułowania długoterminowych strategii. Instytut nie ogranicza się przy tym do roli dostawcy informacji, ale pomaga też w jej interpretowaniu i przekładaniu na konkretne decyzje. Poszukując najlepszych rozwiązań marketingowych dla klientów, GfK Polonia czerpie z wiedzy i doświadczenia zgromadzonego w Grupie GfK,

której jest częścią. Grupa GfK zajmuje 4 miejsce w światowym rankingu agencji badawczych, obejmuje 115 firm działających w 100 krajach, które zatrudniają łącznie ponad 9.300 pracowników.

**Instytut GfK Polonia powstał w 1990 roku. Od ponad 6 lat dysponuje wyspecjalizowanym branżowo zespołem, który wykonuje wyłącznie badania rynku budowlanego w Polsce i Europie.**

Otrzymane w Plebiscycie Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań wyniki są cennym źródłem informacji o zmianach, zachodzących w ostatnich latach na warszawskim rynku mieszkaniowym, w relacjach Klient – Deweloper. Pozwoliły także wyłonić tegorocznych liderów w gronie deweloperów i spółdzielni mieszkaniowych w trzech kategoriach: rzetelność, jakość obsługi klienta i atrakcyjność oferty.

Ogłoszenie wyników Plebiscytu, połączone z uroczystością wręczenia statuetek Laureatom tegorocznej edycji przedsięwzięcia będzie mieć miejsce podczas wieczornej Gali Dewelopera towarzyszącej XXII Jesiennym Targom Mieszkaniowym Nowy DOM, Nowe MIESZKANIE w Warszawie – rekordowym w historii pod względem liczby wystawców i metrażu powierzchni wystawienniczej.

## **RZETELNOŚĆ**

Jedną z trzech kategorii tegorocznego Plebiscytu Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań jest **rzetelność**, rozumiana jako solidne wywiązanie się dewelopera czy spółdzielni ze złożonych klientowi obietnic, poinformowanie go o wszystkich kosztach, a także jakość zawartej umowy.

Ocena rzetelności deweloperów i spółdzielni mieszkaniowych na przestrzeni lat 2004–2007 zmieniła się dość wyraźnie i co najważniejsze kierunek zmian jest pozytywny. Klienci coraz lepiej oceniają rzetelność informacji przekazywanych przez deweloperów i spółdzielnie na temat kompleksowych kosztów zakupu mieszkania (wzrost ocen pozytywnych z 67% w 2004 do 77% w 2007). Kupujący oceniają również coraz wyżej rzetelność deweloperów i spółdzielni w zakresie braku różnic pomiędzy opisem mieszkania w początkowej ofercie a stanem technicznym finalnie przekazywanego lokalu (wzrost ocen z 75% w 2004 do 87% w 2007).

Rok rocznie wzrasta również terminowość oddawania do użytku mieszkań (wzrost z 58% w 2004 do 73% w 2007 ocen pozytywnych), co może być konsekwencją rosnącego odsetka umów zawierających kary umowne dla deweloperów za opóźnienia (wzrost z 50% w 2005 do 57% w 2007); prawo klienta do odstąpienia od umowy w przypadku opóźnień dewelopera (wzrost z 45% w 2005 do 55% w 2007) oraz zwrot klientowi całości wpłaconej zaliczki bez konieczności zapłaty jakichkolwiek kar umownych w przypadku odstąpienia od umowy (wzrost ocen z 13% w 2005 do 37% w 2007). Nie bez znaczenia jest zapewne również wzrost odsetka umów przedwstępnych zawieranych w formie aktu notarialnego (z 20% w 2005 do 38% w 2007).

Niepokojący może być jedynie fakt, iż pomimo wyraźnie rosnących standardów rzetelności na tym rynku rośnie przekonanie klientów, iż umowy przedwstępne są korzystne dla deweloperów/spółdzielni i zabezpieczają wyłącznie ich interesy (wzrost ocen z 45% w 2005 do 53% w 2007).

Oczywiście można dyskutować o dość przeciętnym poziomie niektórych wskaźników, jednakże niepodważalnym jest fakt, iż standardy rzetelności na tym rynku wyraźnie się poprawiają. Na przestrzeni badanych lat wyniki pokazują proces cywilizowania relacji handlowych i nie pozostawiają wątpliwości co do pozytywnych intencji i dobrych kierunków zmian przyjmowanych przez badanych deweloperów i spółdzielnie.

**Zwycięzcą Plebiscytu Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań 2008 w kategorii RZETELNOŚĆ wśród firm, które w latach 2002-2006 oddały do użytku do 400 mieszkań została firma Bouygues Immobilier Polska sp. z o.o.**

Kolejne miejsca zajęły:

2. AMA-BUD sp. z o.o.
2. Echo Investment S.A.
3. WAN S.A.
4. Catalina Group
5. Polimex-Mostostal S.A.

**Zwycięzcą Plebiscytu Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań 2008 w kategorii RZETELNOŚĆ wśród firm, które w latach 2002-2006 oddały do użytku ponad 400 mieszkań została firma EDBUD S.A.**

Kolejne miejsca zajęły:

2. PIB EBEJOT sp. z o.o.
3. Marvipol Development
4. Budimex Nieruchomości sp. z o.o.
5. AGRO-MAN sp. z o.o.

## **JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA**

Kolejną badaną kategorią była **jakość obsługi klienta** rozumiana jako profesjonalizm obsługi w najważniejszych obszarach: atrakcyjność prezentacji reklamowej, dostępność i jakość kontaktów z pracownikami biura obsługi klienta, godziny otwarcia biur, możliwość obejrzenia lokalu pokazowego, możliwość kontaktu przez Internet.

W całym analizowanym okresie blisko 90 % badanych stwierdziło, że osoby udzielające informacji z ramienia dewelopera czy spółdzielni były uprzejme i kompetentne. Zdecydowana większość nabywców mieszkań nie miała zastrzeżeń do godzin otwarcia biur sprzedaży, liczby dyżurujących w nich osób czy możliwości uzyskania połączenia telefonicznego z biurem - takich pozytywnych odpowiedzi udzielało rok rocznie ponad 80 proc. badanych. W tych obszarach badani developerzy i spółdzielnie utrzymywali wysoki standard przez wszystkie badane lata.

Kolejnym pozytywnym zjawiskiem jest rosnący odsetek kompletnych ofert dostępnych w Internecie (wzrost z 55% w 2005 do 60% w 2007) oraz możliwość kontaktu z deweloperami i spółdzielniami przez pocztę elektroniczną (wzrost z 53% w 2005 do 66% w 2007).

Niepokojącym jest natomiast fakt, iż ogranicza się klientom – w ich opinii – możliwość obejrzenia lokali pokazowych (spadek wskazań z 63% w 2005 do 51% w 2007) oraz pogarsza się atrakcyjność opracowania folderów reklamowych (spadek atrakcyjności z 72% w 2005 do 63% w 2007).

**Zwycięzcą Plebiscytu Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań 2008 w kategorii JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA wśród firm, które w latach 2002-2006 oddały do użytku do 400 mieszkań została firma Echo Investment SA.**

Kolejne miejsca zajęły:

2. Bouygues Immobilier Polska sp. z o.o.
3. AMA-BUD sp. z o.o.
4. Catalina Group
4. Polimex-Mostostal S.A.
5. WAN S.A.

**Zwycięzcą Plebiscytu Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań 2008 w kategorii JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA wśród firm, które w latach 2002-2006 oddały do użytku ponad 400 mieszkań została firma PIB EBEJOT Sp. z o.o.**

Kolejne miejsca zajęły:

2. AGRO-MAN sp. z o.o.
3. Turret Development
4. Budimex Nieruchomości sp. z o.o.
5. BARC Warszawa S.A.

### **ATRAKCYJNOŚĆ OFERTY**

Na blok zagadnień obejmujący **atrakcyjność oferty** dewelopera czy spółdzielni składają się pytania o tempo realizacji inwestycji, ceny zakupu i utrzymania mieszkania, estetykę i funkcjonalność oraz technologię i infrastrukturę budynku.

W badanych latach 2004-2007 wyraźnie rósł odsetek osób oceniających pozytywnie relację ceny do jakości mieszkań (z 55% w 2004 do 84% w 2007). Wzrost pozytywnych opinii na temat relacji cen do jakości jest oczywiście efektem rosnących standardów budowanych przez deweloperów lokali, jednakże w dużej mierze jest on również efektem dynamicznego boomu mieszkaniowego z jakim mieliśmy do czynienia jeszcze do ubiegłego roku. Analizując tegoroczną sytuację w tym sektorze należy spodziewać się, iż oceny dla tego roku mogłyby być wyraźnie niższe.

W latach 2005-2007 wyraźnie widać niechęć deweloperów do jakichkolwiek negocjacji cenowych (ponad 60% badanych klientów nie miało wtedy takiej możliwości). W tym roku deweloperzy zaczynają wprost komunikować możliwość negocjacji i rabatów cenowych dla klientów zainteresowanych zakupem mieszkania.

Jednocześnie tempo realizacji inwestycji w latach 2004-2007 wyraźnie się poprawiało w opinii badanych (wzrost ocen pozytywnych z 64% w 2004 do 74% w 2007). W badanych latach 2004-2007 poprawie uległa również technologia i infrastruktura techniczna mieszkań (wzrost z 53% do 79%), funkcjonalność budynków (wzrost z 61% do 79%), estetyka budynków i osiedli (wzrost z 71% do 81%) oraz infrastruktura w sąsiedztwie budynku i osiedla (wzrost z 57% do 68%).

**Zwycięzcą Plebiscytu Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań 2008 w kategorii ATRAKCYJNOŚĆ OFERTY wśród firm, które w latach 2002-2006 oddały do użytku do 400 mieszkań została firma Bouygues Immobilier Polska sp. z o.o.**

Kolejne miejsca zajęły:

2. AMA-BUD sp. z o.o.

3. Echo Investment S.A.
4. Catalina Group
5. Polimex-Mostostal S.A.

**Zwycięzcą Plebiscytu Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań 2008 w kategorii ATRAKCYJNOŚĆ OFERTY wśród firm, które w latach 2002-2006 oddały do użytku ponad 400 mieszkań została firma Turret Development.**

Kolejne miejsca zajęły:

2. PIB EBEJOT sp. z o.o.
3. Marvipol Development
4. EDBUD S.A.
5. Budimex Nieruchomości sp. z o.o.

W gronie Laureatów poprzednich edycji Plebiscytu z lat 2004-2007 znalazły się firmy:

**w kategorii rzetelność:** Marvipol sp. z o.o. (2004), SEDNO sp. z o.o. (2005), Fabryka Domów w Wyszkwie (2006), Echo Investment S.A. (2006), dwukrotnie Viterra Development Polska sp. z o.o. (2005 i 2006), JANKOWSKI PULCHNY sp. z o.o.(2007) oraz AGRO-MAN sp. z o.o.(2007).

**w kategorii jakość obsługi klienta:** EKO-PARK S.A.(2005), dwukrotnie Przedsiębiorstwo Inwestycyjno-Budowlane EBEJOT sp. z o.o. (2005, 2007), Spółdzielnia Mieszkaniowa STROP (2006), SKANSKA S.A. (2006) dwukrotnie Turret Poland sp. z o.o. (2004 i 2006) oraz Echo Investment S.A. (2007).

**w kategorii atrakcyjność oferty:** Marvipol sp. z o.o. (2004), Bouygues Immobilier Polska sp. z o.o. (2005), Przedsiębiorstwo Inwestycyjno-Budowlane EBEJOT Sp. z o.o. (2005), Fabryka Domów w Wyszkwie (2006), Spółdzielnia Budowlano-Mieszkaniowa WARDOM (2006), Turret Poland sp. z o.o. (2006), Sawa Dom sp. z o.o. (2007) oraz AGRO-MAN sp. z o.o. (2007).

### **Nowa formuła Plebiscytu Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań**

*Tą jubileuszową edycją Plebiscytu zamykamy cykl czteroletnich badań – mówi Jacek Oryl, Prezes Zarządu Murator EXPO.*

*Analizując dotychczasowe wyniki Plebiscytu, wspólnie z Instytutem GfK Polonia – partnerem w dziedzinie realizacji i opracowania badań - doszliśmy do wniosku, że pierwotny rynek sprzedaży mieszkań w Warszawie stał się rynkiem dojrzałym – rynkiem o europejskich, wysokich standardach w kategoriach rzetelności, atrakcyjności oferty czy jakości obsługi klienta. Plebiscyt w dotychczasowej formule – naszym zdaniem – spełnił swoje zadania. Uznaliśmy, że najwyższy czas patrzeć w przyszłość i kontynuować go wspólnie według zmienionych zasad. - dodaje Jacek Oryl.*

*W kolejnej VI edycji Plebiscytu o opinie na temat dostępnej na rynku oferty nowych domów i mieszkań ankietery GfK Polonia poproszą klientów odwiedzających Targi Mieszkaniowe Murator EXPO – mówi Marcelin Matusiak - Business Development Manager, CONSTRUCTION, B2B Research & Consulting GfK Polonia.*

Oceny klientów będą dotyczyć inwestycji, które są aktualnie w sprzedaży na rynku mieszkaniowym. Analiza wywiadów realizowanych podczas trzech kolejnych edycji targów da podstawę do wyłonienia i promowania najlepszych firm w zmodyfikowanych kategoriach. *Nowa formuła Plebiscytu pozwoli zidentyfikować projekty i inwestycje najlepiej oceniane przez klientów. Tym samym Plebiscyt będziemy wskazywać w jakim kierunku podążają zmiany w preferencjach klientów i jakie są ich oczekiwania – dodaje Marcelin Matusiak.*

Organizator Plebiscytu:	<b>Murator EXPO Sp. z o.o.</b>
Partner Badań Rynku:	<b>GfK Polonia Sp. z o.o.</b>
Złoty Sponsor:	<b>BRAAS</b>
Brazowy Sponsor:	<b>marki Bosch i Siemens</b>
Patronat internetowy:	<b>www.me-mieszkania.pl</b>
Patronat prasowy:	<b>Newsweek</b>
Współpraca medialna:	<b>www.budnet.pl</b> <b>www.citydom24.pl</b> <b>www.dom.gratka.pl</b> <b>Kurier Nieruchomości</b> <b>Mazowiecki Serwis Gospodarczy</b> <b>www.meble.com.pl</b> <b>www.money.pl</b> <b>www.kobiety.pl</b> <b>www.krn.pl</b> <b>www.m2m.pl</b> <b>www.mapanieruchomosci.pl</b> <b>www.oferty.net</b> <b>Warsaw Business Journal</b> <b>www.we-dwoje.pl</b>

---

Kontakt w sprawie Plebiscytu Mieszkańców Nowych Domów i Mieszkań:

Murator EXPO Sp. z o.o.

Agnieszka Ziemiańska

tel. (22) 829 66 96, 829 66 80, (602) 596 366

e-mail: [aziemianska@muratorexpo.pl](mailto:aziemianska@muratorexpo.pl)

[www.muratorexpo.pl](http://www.muratorexpo.pl)