



แผนการจัดการผู้เช่า
(Tenant Relations Framework)

บริษัท เอไอเอ็ม รีท แมนเนจเม้นท์ จำกัด
บริษัท เอไอเอ็ม เรียวเอสเตท แมนเนจเม้นท์ จำกัด

สารบัญ

1. บทนำ.....	2
2. โครงสร้างค่าธรรมเนียมซึ่งสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสหกรณ์ทรัพย์	2
3. หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารสหกรณ์ทรัพย์.....	3
4. การคัดเลือกผู้เช่า	4
5. เป้าหมายการจัดการผู้เช่าและการวัดผลความพึงพอใจของผู้เช่า	4
6. การจัดการข้อร้องเรียนของผู้เช่า	4
7. การทบทวนและปรับปรุงแผนการจัดการผู้เช่า	5

1. บทนำ

บริษัท เอไอเอ็ม รีท แมนเนจเม้นท์ จำกัด และ บริษัท เอไอเอ็ม เรียวเอสเตท แมนเนจเม้นท์ จำกัด (รวมเรียกว่า “บริษัท” หรือ “ผู้จัดการกองทรัสต์”) ในฐานะผู้จัดการกองทรัสต์ของทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เอไอเอ็ม อินด์สเทรียล โกรท (“AIMIRT”) และ ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เอไอเอ็ม คอมเมอร์เชียล โกรท (“AIMCG”) (รวมเรียกว่า “กองทรัสต์”) พิจารณาให้ผู้เช่าเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่สำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นแหล่งที่มาหลักของรายได้และความมั่นคงของกองทรัสต์ เป้าหมายสูงสุดคือการสร้างความพึงพอใจเพื่อรักษาฐานผู้เช่าเดิมและสรรหาผู้เช่าใหม่ที่มีศักยภาพ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อเสถียรภาพของกระแสเงินสดในระยะยาวของกองทรัสต์ โดยกองทรัสต์มุ่งเน้นการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ที่มีคุณภาพสูง มีการก่อสร้างที่ได้มาตรฐาน ได้รับการบำรุงรักษาอย่างดี และมีระบบสาธารณูปโภคที่ครบถ้วนเพื่อสนับสนุนการประกอบธุรกิจของผู้เช่าอย่างมีประสิทธิภาพ

2. โครงสร้างค่าธรรมเนียมซึ่งสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์

ผู้จัดการกองทรัสต์ใช้ระบบการจ่ายค่าตอบแทนแก่ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ที่เชื่อมโยงผลการดำเนินงานของผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ เพื่อผลักดันให้ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพและรักษาความพึงพอใจของผู้เช่า โดยประกอบด้วยค่าใช้จ่ายดังต่อไปนี้

1) ค่าธรรมเนียมตามผลการดำเนินงาน (Performance Fee)

กำหนดให้มีการจ่ายค่าตอบแทนตามรายได้ที่จัดเก็บได้จริง จากสัญญาเช่าและสัญญาบริการของทรัพย์สินหลัก เพื่อจูงใจให้ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ มุ่งเน้นการจัดหาประโยชน์จากพื้นที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการพอร์ตผู้เช่าให้มีความมั่นคง และเสริมสร้างศักยภาพในการเรียกเก็บรายได้ให้เป็นไปตามเป้าหมายของกองทรัสต์

2) ค่าธรรมเนียมพิเศษ (Incentive Fee)

กำหนดให้มีการจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มเติมโดยพิจารณาจาก ความสำเร็จในการสร้างกำไรจากการดำเนินงาน (Operating Profit) กลไกนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ บริหารจัดการโครงการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในด้านการเพิ่มรายได้ และการควบคุมต้นทุนการดำเนินงานอย่างรัดกุม

3) ค่านายหน้า (Commission Fee)

เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ รักษาอัตราการเช่าพื้นที่ (Occupancy Rate) ให้อยู่ในระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ โดยครอบคลุมทั้งการบริหารความสัมพันธ์เพื่อจูงใจให้ผู้เช่าเดิมต่ออายุสัญญา และการใช้กลยุทธ์การตลาดเชิงรุกเพื่อจัดหาผู้เช่ารายใหม่ที่มีศักยภาพเข้ามาในโครงการเมื่อมีพื้นที่ว่าง เพื่อสร้างความต่อเนื่องของกระแสเงินสดในระยะยาว

3. หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์

นอกเหนือจากระบบค่าธรรมเนียมตามที่ได้กล่าวไปข้างต้น หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ยังได้รับการกำหนดไว้อย่างละเอียดในสัญญาแต่งตั้งผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ระหว่างผู้จัดการกองทรัสต์และผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ของแต่ละโครงการ (“สัญญาแต่งตั้งผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์”) เพื่อให้มั่นใจว่าทรัพย์สินหลักจะถูกบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและรักษาผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นทรัสต์ โดยมีรายละเอียดหน้าที่ที่สำคัญดังนี้

1) การบำรุงรักษาและซ่อมแซมทรัพย์สิน

มีหน้าที่ดูแลรักษาอสังหาริมทรัพย์ให้อยู่ในสภาพที่ดีและพร้อมสำหรับการนำออกให้เช่าหรือขายตลอดเวลา ซึ่งรวมถึงการซ่อมแซม ปรับปรุง และพัฒนาทรัพย์สิน โดยผู้เช่าจะได้รับมอบพื้นที่และเข้าใช้ประโยชน์ในพื้นที่เช่าที่มีสภาพสมบูรณ์และพร้อมใช้ประโยชน์ได้ทันที

2) การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

บริหารจัดการและควบคุมดูแลการบำรุงรักษาทรัพย์สินตามกำหนดและความจำเป็น เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการระยะยาว ซึ่งครอบคลุมถึงระบบรักษาความปลอดภัย ระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบการสื่อสาร และการจัดการในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ช่วยลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุและเหตุขัดข้องของระบบต่าง ๆ ที่อาจทำให้การดำเนินงานหยุดชะงัก นอกจากนี้บุคลากรของผู้เช่าจะได้รับการดูแลด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยตามมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

3) การดัดแปลงและฟื้นฟูอสังหาริมทรัพย์

จัดให้มีการเปลี่ยนแปลง ฟื้นฟู หรือดัดแปลงอสังหาริมทรัพย์ตามความจำเป็นและสมควรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เช่าหรือสภาวะตลาด ซึ่งสร้างความยืดหยุ่นในการใช้พื้นที่ โดยผู้เช่าสามารถปรึกษาเพื่อดัดแปลงหรือต่อเติมโรงงาน/คลังสินค้าให้เหมาะสมกับรูปแบบธุรกิจหรือเทคโนโลยีการผลิตที่เปลี่ยนไปของตนเองได้

4) การจัดหาและประสานงานด้านสาธารณูปโภค

ดำเนินการ และ/หรือ ประสานงานกับผู้จัดการกองทรัสต์และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้จัดการกองทรัสต์ ในการจัดการให้ผู้เช่ารายย่อยได้รับบริการสาธารณูปโภคต่าง ๆ ในอสังหาริมทรัพย์ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา โทรศัพท์ การกำจัดขยะ การบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ การรักษาความปลอดภัย ที่จอดรถ รวมถึงการบริการอื่นใดที่จำเป็นสำหรับพื้นที่เช่า โดยจะลดภาระในการประสานงานกับผู้ให้บริการภายนอกหลายรายด้วยตนเอง ทำให้ผู้เช่าสามารถทุ่มเทเวลาและทรัพยากรไปกับการดำเนินธุรกิจหลัก (Core Business) ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

5) การอำนวยความสะดวกสำหรับการขอใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจ

ประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เช่ารายย่อยในการขอรับใบอนุญาตเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของผู้เช่ารายย่อยที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่เช่า ซึ่งช่วยลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและระยะเวลาในการประสานงานกับหน่วยงานราชการ ซึ่งเป็นบริการส่วนที่สร้างมูลค่าให้แก่ผู้เช่า

ทั้งนี้ ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ต้องถูกประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปีจากผู้จัดการกองทรัสต์ และหากผลงานไม่เป็นที่น่าพอใจ ผู้จัดการกองทรัสต์จะแจ้งผลการประเมินต่อผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน และผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์อาจถูกยกเลิกสัญญาแต่งตั้งผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ หากผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ไม่สามารถปฏิบัติตามหน้าที่ตามสัญญาแต่งตั้งผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ได้ ซึ่งเป็นแรงกดดันให้ต้องรักษามาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้น

4. การคัดเลือกผู้เช่า

เพื่อให้ได้ผู้เช่าที่มีศักยภาพและลดความเสี่ยงด้านการดำเนินงานของกองทรัสต์ ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์มีกระบวนการพิจารณาคัดเลือกผู้เช่า ดังนี้

- 1) ประเภทธุรกิจและจริยธรรม (Business Type & Ethics) พิจารณาธุรกิจของผู้เช่าให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้ประโยชน์ของอาคาร รวมถึงตรวจสอบว่าไม่ใช่ธุรกิจที่ผิดกฎหมาย หรือธุรกิจที่มีความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม สูงเกินกว่าที่มาตรฐานกำหนด
- 2) ความสอดคล้องกับพอร์ตโฟลิโอ (Strategic Alignment) พิจารณาสัดส่วนประเภทอุตสาหกรรมของผู้เช่า (Industry Mix) เพื่อกระจายความเสี่ยงและสร้างความเกื้อกูลกันภายในโครงการ

5. เป้าหมายการจัดการผู้เช่าและการวัดผลความพึงพอใจของผู้เช่า

ผู้จัดการกองทรัสต์ได้วางเป้าหมายในการจัดการผู้เช่าคือ การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้เช่าผ่านการบริหารจัดการทรัพย์สินของผู้จัดการกองทรัสต์และผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งจะสะท้อนผ่านอัตราการต่อสัญญาของผู้เช่าเดิมและอัตราการเช่าของแต่ละโครงการ

6. การจัดการข้อร้องเรียนของผู้เช่า

ผู้จัดการกองทรัสต์คำนึงถึงการให้บริการและการอำนวยความสะดวก รวมถึงการรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อผู้เช่า จึงจัดให้มีระบบและขั้นตอนสำหรับผู้เช่าให้สามารถติดต่อ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- 1) ผู้เช่าสามารถติดต่อหรือร้องเรียนต่อฝ่ายบริหารทรัพย์สินได้โดยตรง ผ่านทางข้อมูลการติดต่อที่ได้แจ้งไว้กับผู้เช่า
- 2) ฝ่ายบริหารทรัพย์สินดำเนินการตรวจสอบและวิเคราะห์สาเหตุข้อร้องเรียนและแจ้งให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบ

- 3) นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ถูกตอบรับและจัดการอย่างครบถ้วน ผู้จัดการกองทรัสต์ จะกำหนดให้มีการเข้าพบ หรือประชุมร่วมกับผู้เช่าโดยตรงอย่างสม่ำเสมอ

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนของผู้เช่า

ติดต่อฝ่ายบริหารทรัพย์สินของผู้จัดการกองทรัสต์โดยตรงทั้งในช่องทางโทรศัพท์และ e-mail

7. การทบทวนและปรับปรุงแผนการจัดการผู้เช่า

ผู้จัดการกองทรัสต์กำหนดให้มีการทบทวนแผนการจัดการผู้เช่าฉบับนี้เพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางการดำเนินงานยังคงเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้เช่า โดยจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาในแผนฉบับนี้ทันที หากเกิดเหตุการณ์ที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการบริหารจัดการกองทรัสต์หรือมีความจำเป็นต้องปรับปรุงแผนการจัดการผู้เช่าให้เป็นปัจจุบันเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้เช่าที่อาจเปลี่ยนแปลงไป