

Techniczna obsługa nieruchomości w spółce z o.o.



Spis treści



Nieprawidłowo ustalony model usługi	01
Brak rozdzielenia abonamentu	02
Nieprawidłowa kwalifikacja usługi na gruncie VAT	03
Błędne stosowanie stawki VAT 23% lub 8%	04
Brak procedury ustalania momentu wykonania usługi	05
Materiały, części i zakupy techniczne bez jasnych zasad	06
Zaliczki, przedpłaty i depozyty serwisowe	07
Brak analizy obowiązków B2C i kasy fiskalnej	08
Brak kompletnej teczki zlecenia i dokumentacji technicznej	09
Podwykonawcy bez standardu umów, odbiorów i rozliczeń	10
Pominięcie obowiązkowego MPP przy większych fakturach B2B	11
Brak rachunku kosztów, kontroli marży	12

12 najczęstszych problemów w rozliczeniach (VAT, abonamenty, interwencje, materiały, podwykonawcy, MPP, CIT i rentowność zleceń)

Dla kogo?

E-book dla właścicieli i zarządów spółek, które świadczą serwis techniczny nieruchomości, obsługę awarii, przeglądy okresowe, drobne naprawy, koordynację podwykonawców lub pakiety abonamentowe dla wspólnot, zarządców i innych firm.

Jak korzystać:

Przejdź punkt po punkcie, zaznacz obszary, które występują w Twojej spółce, a następnie wdrażaj działania prewencyjne w umowach, obiegu dokumentów, fakturowaniu i rachunku kosztów. W praktyce kilka dobrze zaprojektowanych procedur potrafi jednocześnie ograniczyć ryzyko podatkowe, uporządkować obsługę klienta i poprawić kontrolę marży.

Uwaga: materiał ma charakter informacyjny i nie stanowi porady podatkowej ani prawnej.

1) Nieprawidłowe ustalenie modelu usługi i odpowiedzialności stron

Jak to wygląda w praktyce:

Spółka traktuje podobnie każde zlecenie, mimo że inaczej powinno rozliczać stały abonament serwisowy, inaczej pojedynczą interwencję awaryjną, a inaczej pakiet obejmujący także materiały, koordynację podwykonawców lub drobne prace remontowe.

W umowie lub ofercie nie jest jasno wskazane, kto zleca prace, kto akceptuje koszty, kto kupuje materiały, jaki jest limit wydatków bez dodatkowej zgody oraz kiedy usługa jest uznana za wykonaną.

Konsekwencje/ryzyka:

Skutkiem są spory z klientem, niejednoznaczny opis usługi na fakturze, trudności z rozliczeniem VAT oraz problemy z przypisaniem kosztów do właściwego zlecenia.

W praktyce spółka traci również możliwość porównywania rentowności różnych typów obsługi, ponieważ dane wejściowe od początku są niespójne.

Jak zapobiec:

Przed rozpoczęciem współpracy ustal pięć kwestii: kto jest klientem, jaki jest zakres usługi, czy cena obejmuje tylko robociznę czy także materiały, czy rozliczenie ma charakter abonamentowy czy jednorazowy oraz czy w realizacji będą uczestniczyć podwykonawcy.

Na tej podstawie przygotuj kilka standardowych modeli oferty i umowy zamiast tworzyć każdą współpracę od zera. Wzór powinien od razu określać sposób dokumentowania zlecenia, akceptacji kosztów, odbioru oraz fakturowania.

Dopilnuj, aby osoba sprzedająca usługę przekazywała księgowości i operacjom krótkie podsumowanie modelu rozliczenia. Dzięki temu dalszy proces będzie zgodny z tym, co ustalono z klientem.

Wsparcie zewnętrzne (opcjonalnie):

Doradca podatkowy lub biuro rachunkowe: weryfikacja powtarzalnych modeli rozliczeń; prawnik: uporządkowanie wzorów umów i zleceń.

2) Brak rozdzielenia abonamentu, interwencji dodatkowych i prac ponadpakietowych

Jak to wygląda w praktyce:

Spółka pobiera miesięczny abonament za gotowość serwisową, ale nie definiuje precyzyjnie, jakie czynności wchodzi w cenę, ile zgłoszeń obejmuje pakiet, jaki jest czas reakcji oraz co rozlicza się dodatkowo.

W rezultacie część prac wykonywana jest ponad zakres pakietu, lecz nie trafia do osobnego rozliczenia albo trafia do niego zbyt późno.

Konsekwencje/ryzyka:

Prowadzi to do sporów z klientami, zaniżania przychodów, nieprawidłowej oceny rentowności i chaosu w fakturowaniu.

Dodatkowo zespół techniczny nie wie, które czynności należy realizować automatycznie, a które wymagają odrębnego zatwierdzenia.

Jak zapobiec:

W umowie abonamentowej opisz krok po kroku: zakres pakietu, limity godzin lub wizyt, standard reakcji, zasady raportowania i katalog czynności rozliczanych dodatkowo.

Przygotuj cennik ponadpakietowy obejmujący roboczogodziny, dojazdy, dyżury, materiały i koordynację podwykonawców.

Po każdym miesiącu sporządzaj raport SLA lub raport abonamentowy. Taki dokument powinien pokazywać liczbę zgłoszeń, wykonane czynności, czas reakcji i elementy wykraczające poza pakiet.

Wsparcie zewnętrzne (opcjonalnie):

Biuro rachunkowe: standard fakturowania abonamentów i usług dodatkowych; prawnik: porządek w SLA i zasadach odpowiedzialności.

3) Nieprawidłowa kwalifikacja usługi na gruncie VAT

Jak to wygląda w praktyce:

Właściciel lub zespół operacyjny zakłada, że każda techniczna obsługa nieruchomości jest zwykłą usługą serwisową, mimo że część prac może mieć cechy robót budowlanych albo budowlano-montażowych.

Zdarza się też odwrotna sytuacja: spółka utożsamia każdą naprawę z remontem, choć w praktyce realizuje zwykłą interwencję techniczną lub czynności eksploatacyjne.

Konsekwencje/ryzyka:

Błędna kwalifikacja wpływa na sposób dokumentowania wykonania usługi, moment powstania obowiązku podatkowego oraz terminy organizacji fakturowania. Przy części prac pojawia się także ryzyko zastosowania nieprawidłowej stawki VAT.

Jak zapobiec:

Przed wystawieniem faktury ustal rzeczywisty charakter usługi: czy była to interwencja serwisowa, przegląd, drobna naprawa, czy prace o szerszym zakresie i rezultacie gospodarczym.

W karcie zlecenia wpisuj podstawowe informacje: rodzaj obiektu, zakres prac, stopień ingerencji, sposób odbioru oraz dokumenty potwierdzające wykonanie.

Nie opieraj klasyfikacji wyłącznie na nazwie używanej handlowo. Decyzja powinna wynikać z rzeczywistej treści świadczenia.

Wsparcie zewnętrzne (opcjonalnie):

Doradca podatkowy lub biuro rachunkowe: kwalifikacja powtarzalnych typów usług i przygotowanie matrycy VAT.

4) Błędne stosowanie stawki VAT 23% albo 8%

Jak to wygląda w praktyce:

W technicznej obsłudze nieruchomości domyślnym punktem wyjścia jest zwykle stawka 23%, ale w części przypadków podatnicy próbują stosować preferencję 8% bez pełnej analizy rodzaju obiektu i zakresu prac.

Najczęściej problem pojawia się wtedy, gdy prace wykonywane są w lokalach mieszkalnych, lecz spółka nie gromadzi dokumentów potwierdzających warunki zastosowania preferencji.

Konsekwencje/ryzyka:

Skutkiem mogą być korekty VAT, odsetki oraz spór z klientem o to, czy cena została ustalona jako netto czy brutto.

Ryzyko rośnie szczególnie wtedy, gdy w jednym zleceniu łączone są elementy mieszkalne, użytkowe oraz dostawy materiałów.

Jak zapobiec:

Dla każdego zlecenia wdrażaj krótką procedurę kwalifikacji stawki VAT. Sprawdź rodzaj obiektu, jego parametry, charakter prac i zakres świadczenia. Opis usługi w umowie, zleceniu i protokole powinien być spójny. Unikaj ogólnych sformułowań, które nie pozwalają odtworzyć, czego dokładnie dotyczyła usługa.

Jeżeli rozważasz zastosowanie 8%, dołącz do teczki zlecenia dokumenty potwierdzające stan faktyczny i podstawę decyzji. Preferencja wymaga analizy, a nie automatycznego założenia.

Wsparcie zewnętrzne (opcjonalnie):

Doradca podatkowy: potwierdzenie warunków stosowania 8% VAT; biuro rachunkowe: lista dokumentów i procedura kwalifikacji.

5) Brak procedury ustalania momentu wykonania usługi i terminu faktury

Jak to wygląda w praktyce:

W praktyce zlecenia są wykonywane w różnych dniach, a faktury wystawiane zbiorczo na koniec miesiąca bez jasnego wskazania, kiedy usługa została rzeczywiście wykonana albo odebrana.

W przypadku prac bardziej złożonych nie przygotowuje się częściowych odbiorów ani raportów z wykonania kolejnych etapów.

Konsekwencje/ryzyka:

Taki model utrudnia prawidłowe rozliczenie VAT i przychodu, a także osłabia pozycję spółki w dochodzeniu należności.

Dodatkowo kierownictwo traci wiedzę, które prace są już zakończone ekonomicznie, a które jedynie czekają na uporządkowanie administracyjne.

Jak zapobiec:

Wprowadź prosty ciąg czynności: wykonanie usługi, raport techniczny, odbiór lub akceptacja mailowa, decyzja o fakturze, wystawienie dokumentu.

Jeżeli zlecenie jest etapowe, zdefiniuj w umowie etapy, kryteria ich odbioru i przypisane im wartości rozliczeniowe.

Dla każdej kategorii usług ustal, jaki dokument potwierdza moment wykonania: raport z interwencji, protokół odbioru, miesięczny raport abonamentowy lub zestawienie prac.

Wsparcie zewnętrzne (opcjonalnie):

Biuro rachunkowe: procedura kontroli terminów i momentu rozliczenia;

prawnik: porządek w zapisach o odbiorze.

6) Materiały, części zamienne i zakupy techniczne rozliczane bez jasnych zasad

Jak to wygląda w praktyce:

Spółka kupuje materiały we własnym imieniu, ale nie ustala wcześniej, czy są one wliczone w cenę usługi, odsprzedawane klientowi, czy rozliczane według odrębnego kosztorysu.

Na fakturze dla klienta pojawia się później jedna zbiorcza pozycja, która nie odzwierciedla rzeczywistego modelu świadczenia.

Konsekwencje/ryzyka:

Utrudnia to obronę rozliczeń podatkowych, zarządzanie marżą i rozpatrywanie reklamacji.

W praktyce często nie wiadomo, czy spółka zarabia na usłudze, na materiałach, czy na żadnym z tych elementów.

Jak zapobiec:

Już na etapie oferty ustal, czy materiały są w cenie, rozliczane odrębnie, czy kupowane bezpośrednio przez klienta.

W teczce zlecenia gromadź dokumenty zakupu wraz z przypisaniem do konkretnej sprawy. Bez numeru zlecenia taki koszt nie powinien być uznany za kompletny.

W przypadku bardziej złożonych usług przygotuj załącznik do umowy zawierający katalog materiałów objętych zakresem podstawowym oraz zasady rozliczania zakupów dodatkowych.

Wsparcie zewnętrzne (opcjonalnie):

Biuro rachunkowe: standard opisu faktur i ewidencji kosztów; controlling: model kalkulacji marży na materiałach.

7) Zaliczki, przedpłaty i depozyty serwisowe bez spójnego modelu rozliczeń

Jak to wygląda w praktyce:

Klient wpłaca środki na start współpracy, na zabezpieczenie prac lub na zakup materiałów, ale umowa nie wskazuje jednoznacznie, czy jest to zaliczka, przedpłata, depozyt czy inna forma rozliczenia.

Księgowość otrzymuje informację o wpływie środków dopiero po czasie, bez kontekstu biznesowego.

Konsekwencje/ryzyka:

Powoduje to ryzyko błędnego rozliczenia VAT i przychodu, trudności przy wystawianiu dokumentów końcowych oraz chaos w rozrachunkach z klientem. Przy większej liczbie zleceń spółka może utracić kontrolę nad tym, które wpłaty zostały już rozliczone, a które nadal pozostają otwarte.

Jak zapobiec:

W każdej umowie nazwij każdą wpłatę zgodnie z jej funkcją gospodarczą i opisz sposób jej późniejszego rozliczenia.

Wprowadź wewnętrzną zasadę, że wpływ środków uruchamia obowiązkową weryfikację: jaki dokument należy wystawić, w którym okresie i do którego zlecenia przypisać wpłatę.

Przy fakturze końcowej lub miesięcznym rozliczeniu połącz wpłaty z konkretnymi etapami albo konkretnym zakresem prac.

Wsparcie zewnętrzne (opcjonalnie):

Biuro rachunkowe lub doradca podatkowy: procedura rozliczania zaliczek i przedpłat.

8) Brak analizy obowiązków B2C i kasy fiskalnej

Jak to wygląda w praktyce:

Spółka koncentruje się na klientach biznesowych, ale okazjonalnie wykonuje usługi dla osób fizycznych. Tego typu transakcje bywają traktowane tak samo jak sprzedaż B2B.

W praktyce nikt nie sprawdza, czy w danym modelu nie pojawia się obowiązek ewidencjonowania sprzedaży na kasie fiskalnej lub warunki zwolnienia.

Konsekwencje/ryzyka:

Ryzyko dotyczy nie tylko sankcji formalnych, lecz także błędnego obiegu dokumentów i rozrachunków z klientami indywidualnymi.

Problem zwykle ujawnia się dopiero wtedy, gdy udział takich sprzedaży zaczyna rosnąć lub gdy zmienia się sposób płatności.

Jak zapobiec:

Przed rozpoczęciem obsługi osób fizycznych przejdź przez cztery pytania: jaki jest rodzaj usługi, jak będzie dokumentowana zapłata, czy spełnione są warunki zwolnienia i czy model sprzedaży nie wymaga już kasy fiskalnej.

Oddziel proces sprzedaży B2B od B2C. To powinno być widoczne w fakturowaniu, płatnościach i archiwizacji dokumentów.

Regularnie weryfikuj, czy udział transakcji B2C nie zmienił warunków korzystania ze zwolnienia.

Wsparcie zewnętrzne (opcjonalnie):

Biuro rachunkowe: analiza obowiązków kasowych i warunków zwolnień.

9) Brak kompletnej teczki zlecenia i standardu dokumentacji technicznej

Jak to wygląda w praktyce:

Dokumenty dotyczące jednej sprawy są rozproszone: zgłoszenie jest na komunikatorze, ustalenia telefoniczne nie są zapisane, zdjęcia znajdują się w telefonie technika, a faktury za materiały trafiają do księgowości bez powiązania ze zleceniem.

Spółka nie ma jednego standardu, jakie dokumenty muszą zostać zebrane przed wystawieniem faktury lub zamknięciem realizacji.

Konsekwencje/ryzyka:

Utrudnia to obronę rozliczeń podatkowych, dochodzenie należności, rozpatrywanie reklamacji i analizę rentowności.

Przy większej liczbie zgłoszeń zarząd praktycznie traci możliwość odtworzenia historii interwencji bez angażowania kilku osób jednocześnie.

Jak zapobiec:

Nadaj każdej sprawie unikalny numer i prowadź jeden folder elektroniczny oraz jedną kartę zlecenia.

Minimalny standard powinien obejmować: zgłoszenie, zakres prac, limit kosztów, raport techniczny, akceptację odbioru, dokumentację zdjęciową, rozliczenie roboczogodzin, dojazdu, materiałów i podwykonawców.

W obsłudze abonamentowej dodaj miesięczny raport SLA. Przed wystawieniem faktury osoba odpowiedzialna powinna sprawdzić kompletność całej dokumentacji według checklisty.

Wsparcie zewnętrzne (opcjonalnie):

Biuro rachunkowe: analiza obowiązków kasowych i warunków zwolnień.

10) Podwykonawcy bez standardu umów, odbiorów i rozliczeń

Jak to wygląda w praktyce:

Spółka zleca część prac podwykonawcom doraźnie, bez jednego standardu umowy, zasad odpowiedzialności, terminów odbioru i reguł akceptacji kosztów.

Faktura od podwykonawcy trafia do księgowości, zanim spółka potwierdzi zakres wykonanych prac albo ich zgodność z własnymi ustaleniami z klientem.

Konsekwencje/ryzyka:

Prowadzi to do konfliktów o jakość, opóźnienia i koszt, a także do problemów z przypisaniem wydatków do właściwego zlecenia.

W praktyce spółka traci kontrolę nad marżą, bo koszt jest ujmowany szybciej niż przychód albo bez pewności, czy klient zaakceptuje całość zakresu.

Jak zapobiec:

Przygotuj standard umowy podwykonawczej obejmujący zakres, termin, zasady odbioru, odpowiedzialność za wady, gwarancję oraz reguły rozliczania prac dodatkowych.

Wprowadź zasadę, że akceptacja kosztu następuje dopiero po potwierdzeniu wykonania prac przez osobę nadzorującą i po przypisaniu kosztu do numeru zlecenia.

Prowadź rejestr podwykonawców i ich rozliczeń per obiekt lub per sprawa. Bez tego nie da się rzetelnie ocenić jakości i opłacalności współpracy.

Wsparcie zewnętrzne (opcjonalnie):

Prawnik: wzór umowy podwykonawczej; biuro rachunkowe: standard akceptacji kosztów; controlling: rejestr podwykonawców.

11) Pominięcie obowiązkowego MPP przy większych fakturach B2B

Jak to wygląda w praktyce:

Wystawiając większe faktury dla spółek, wspólnot lub zarządców nieruchomości, firma nie sprawdza, czy dana transakcja powinna zostać objęta obowiązkowym mechanizmem podzielonej płatności.

Temat bywa traktowany jako detal księgowy, mimo że powinien być kontrolowany już na etapie wystawiania dokumentu.

Konsekwencje/ryzyka:

Błąd może oznaczać nieprawidłową fakturę, opóźnienia w płatnościach oraz niepotrzebne korekty.

Operacyjnie powoduje także chaos komunikacyjny, ponieważ kontrahent nie ma jasnej informacji, jak powinien zapłacić.

Jak zapobiec:

W procesie fakturowania B2B zastosuj prosty filtr kontrolny: sprawdź wartość brutto faktury, obecność towarów lub usług objętych załącznikiem nr 15 oraz status podatkowy obu stron.

Jeżeli warunki są spełnione łącznie, zadбай o prawidłowe oznaczenie faktury i przeszkol osobę wystawiającą dokumenty.

W systemie fakturowym lub w checklistach sprzedażowych wprowadź stałe pole wymuszające ocenę MPP przy większych zleceniach.

Wsparcie zewnętrzne (opcjonalnie):

Biuro rachunkowe lub doradca podatkowy: checklista MPP i przeszkolenie zespołu.

12) Brak rachunku kosztów, kontroli marży i formalnej procedury zamknięcia zlecenia

Jak to wygląda w praktyce:

Spółka zna miesięczny przychód i łączny koszt działalności, ale nie wie, które obiekty, klienci lub typy interwencji są rentowne.

Po wykonaniu prac firma przechodzi do kolejnych zleceń, a poprzednia sprawa nie jest formalnie zamykana: nie ma kompletu dokumentów, końcowego rozliczenia kosztów ani podsumowania marży.

Konsekwencje/ryzyka:

Powoduje to iluzję rentowności. Obrót rośnie, ale zarząd nie ma pewności, czy wyceny są prawidłowe i które elementy działalności generują realny zysk. Dodatkowo każda późniejsza reklamacja lub analiza wymaga odtwarzania historii z wielu źródeł.

Jak zapobiec:

Dla każdego zlecenia prowadź kartę rentowności obejmującą przychód, koszt materiałów, robocizny własnej, podwykonawców, dojazdów i reklamacji.

Po zakończeniu prac wprowadź formalny etap zamknięcia zlecenia: sprawdzenie kompletności dokumentów, rozliczenie wszystkich kosztów, potwierdzenie odbioru, weryfikację należności i zapisanie wyniku na sprawie. Przypisz jednej osobie odpowiedzialność za administracyjne domknięcie zlecenia. Dobrze zamknięta sprawa to nie tylko porządek, ale także baza wiedzy do przyszłych wycen.

Wsparcie zewnętrzne (opcjonalnie):

Controlling lub biuro rachunkowe: prosty rachunek kosztów per zlecenie;
administracja: procedura zamykania spraw.

Szybki auto test (2 minuty)

Zaznacz punkty, które dotyczą Twojej spółki lub w których pojawiały się już korekty, spory, reklamacje albo opóźnienia:



Zaznacz punkty, które dotyczą Twojej spółki:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13

Interpretacja (orientacyjnie):

0–3 punkty: proces jest względnie stabilny, ale warto utrzymać standard dokumentacji i okresowo sprawdzać spójność umów, raportów, faktur i rachunku kosztów.

4–7 punktów: ryzyka są umiarkowane i zwykle można je ograniczyć przez dopracowanie procedur, obiegu danych i wzorów dokumentów w najbliższym miesiącu.

8+ punktów: ryzyka są wysokie — warto rozważyć szybki przegląd procesu obejmujący VAT, fakturowanie, zaliczki, dokumentację zleceń, podwykonawców, KSeF oraz kontrolę marży.



Potrzebujesz wsparcia w księgowości swojej firmy?

Porozmawiajmy o Twojej sytuacji i sprawdźmy, jak możemy Ci pomóc.

[Skontaktuj się](#)



Numer telefonu

+ 48 575 325 596

Email

biuro@bilansexpert.pl

Strona internetowa

bilansexpert.pl

Lokalizacja

Radwańska 51/52;
93-574 Łódź



Więcej praktycznych porad znajdziesz na naszym blogu

[Sprawdź artykuły](#)