НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
НА ФИРМИ ЗА ТЪРГОВСКА СИГУРНОСТ И ОХРАНА
1680 София, ул. „Пирин“ № 50 тел./факс: 9 52 56 14
e-mail: office@naftso.org www.naftso.org GSM: 0888 477 454

А Н А Л И З

на отговорите от анкетата за частната охранителна дейност по време на кризата

В края на 2009 година НАФТСО проведе проучване за частната охранителна дейност в условията на икономическа криза, което беше насочено към две категории: работодатели в частния охранителен сектор и потребители на охранителни услуги.

Обобщените резултати са както следва:

1. ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПОСЛЕДИЦИТЕ ОТ КРИЗАТА:

ЗА РАБОТОДАТЕЛИТЕ (ЧОФ) последиците преди всичко са *(подредени по тежест)***:**

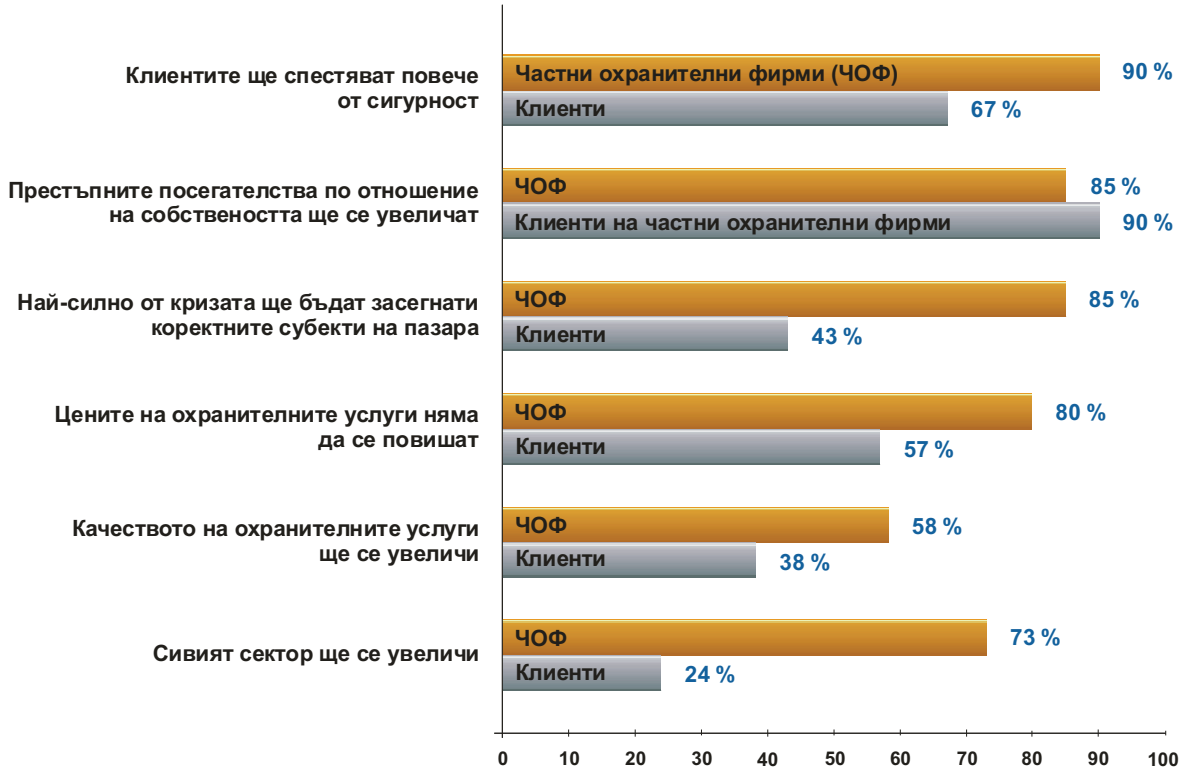
- Клиентите на ЧОФ ще спестяват още повече от сигурност (88 %); в началото на 2009 г. този процент е бил почти същия (90 %).
- Нараства паническото поведение за оцеляване на пазара на охранителните услуги (85 %).
- Престъпните посегателства по отношение на собствеността ще се увеличат (85 %).
- Най-силно от кризата ще бъдат засегнати коректните субекти на пазара (85 %).
- Разходите на ЧОФ през 2010 г. ще се увеличат (85 %). Почти всички анкетирани (97 %) прогнозират, че през настоящата година ще се влошат финансовите резултати на ЧОФ.
- Най-ниската цена ще бъде определяща при избора на охранителни услуги (73 %), като почти 80 % са на мнение, че цените на охранителните услуги няма да се повишат.
- „Сивият” сектор в частната охранителна дейност ще се увеличи (73 %).
- Комплексносттта на услугите става определяща при избора на изпълнител (73 %).
- Качеството на услугите ще се увеличи (58 %; *останалите 42 % са убедени в обратното*).
- Повече от половината от анкетираните (54 %) не очакват положителни промени и тенденции в охранителния бизнес през 2010 г. *(46 % изразяват слаба надежда)*. В тази връзка 69 % *(но само 19 % са категорични)* имат надежда, че през следващите 2 години частните услуги за сигурност ще се развиват в положителен план.

КЛИЕНТИТЕ оценяват последствията от кризата в частния охранителен сектор, както следва:

- Рискът за сигурността на търговските дружества ще се увеличава през 2010 г. (95 %), като 62 % оценяват, че през 2009 г. той е бил по-голям в сравнение с 2008 г. За сравнение - през 2007 г. 54 % отговарят, че няма промяна и само 18 % посочват увеличение.
- През 2010 г. ще се увеличат престъпните посегателства по отношение на собствеността (90 %), като 81 % оценяват по-високо ниво на престъпността през 2009 г. спрямо 2008 г. За сравнение - през 2007 г. 18 % оценяват, че се е увеличило нивото на престъпността, докато според 36% не е имало промяна.

- Качеството на охранителните услуги няма да се увеличи (71 %), като за 62 % няма промяна в нивото на професионализъм в частния охранителен сектор. За 2007 г. 40 % посочват липса на промяна в качеството на услугите, а според 36 % то се е увеличило.
- Клиентите на ЧОФ ще спестяват още повече от сигурност (67 %).
- Цените на охранителните услуги няма да станат по-ниски (57 %).
- Няма да се увеличи качеството на охранителите (62 %), като само 10 % считат, че през 2009 г. то се е повишило спрямо 2008 г., а според 24 % то е намаляло през м.г.
- Най-силно засегнати от кризата няма да са коректните охранителни фирми (43 %); оценка, която се разминава до голяма степен с оценктата на представители на ЧОФ *(85 % от тях предполагат обратното)*.
- Само 24 % от потребителите посочват увеличение на „сивия" сектор в охранителния бранш за изминалата 2009 г. *(това е по-скоро поради липса на преки наблюдения или липса на обективна информация, тъй като повече от половината - 57 % са посочили, че не могат да преценят)*.
- Само 5 % от анкетираните отчитат увеличение на възможността за подобряване условията на труд за охранителите, а за 19 % тя е намаляла. През 2007 г. увеличение на възможността за подобряване на условията за труд на охранителите са посочили 43 %, а само за 6 % тя е намаляла.

Сравнителна таблица оценките на представители на ЧОФ и на клиенти за последиците от кризата за частния охранителен сектор



2. ПО ОТНОШЕНИЕ НА ОСНОВНИТЕ ПРЕЧКИ ПРЕД ДЕЙНОСТТА НА ЧАСТНИТЕ ОХРАНИТЕЛНИ ФИРМИ *(подредени по тежест)***:**

- Просрочените несъбрани вземания от клиенти (96 %); през 2008 г. процентът е бил 90 %, а през 2007 г. - 77 %.

- Наличието на „сив" сектор (96 %), което се свързва с неспазване на нормативната база *(през 2007 г. този процент е бил 88 %).*
- Натискът на клиентите и възложителите за сваляне цената на услугите (92 %).
- Наличието на нерегламентирана дейност, т. нар. „черен" сектор (81 %). Подобна е оценката и през 2007 г.
- Увеличение на престъпните посегателства (58 %).
- Нормативната база, регулираща частните услуги за сигурност (53 %); през 2007 г. този процент е 74 %, а през 2005 г. този процент е около 90 %.

Забележка: Междуфирмената задлъжнялост през 2009 г. излиза на първо място по тежест; година преди това този проблем е бил на трета позиция.

3. ПО ОТНОШЕНИЕ НА КРИТЕРИИТЕ НА КЛИЕНТИТЕ ПРИ ИЗБОР НА ПАРТНЬОР ПО СИГУРНОСТТА *(подредени по тежест)*:

3.1. Представителите на ЧОФ оценяват критериите в следния ред, подредени по тежест:

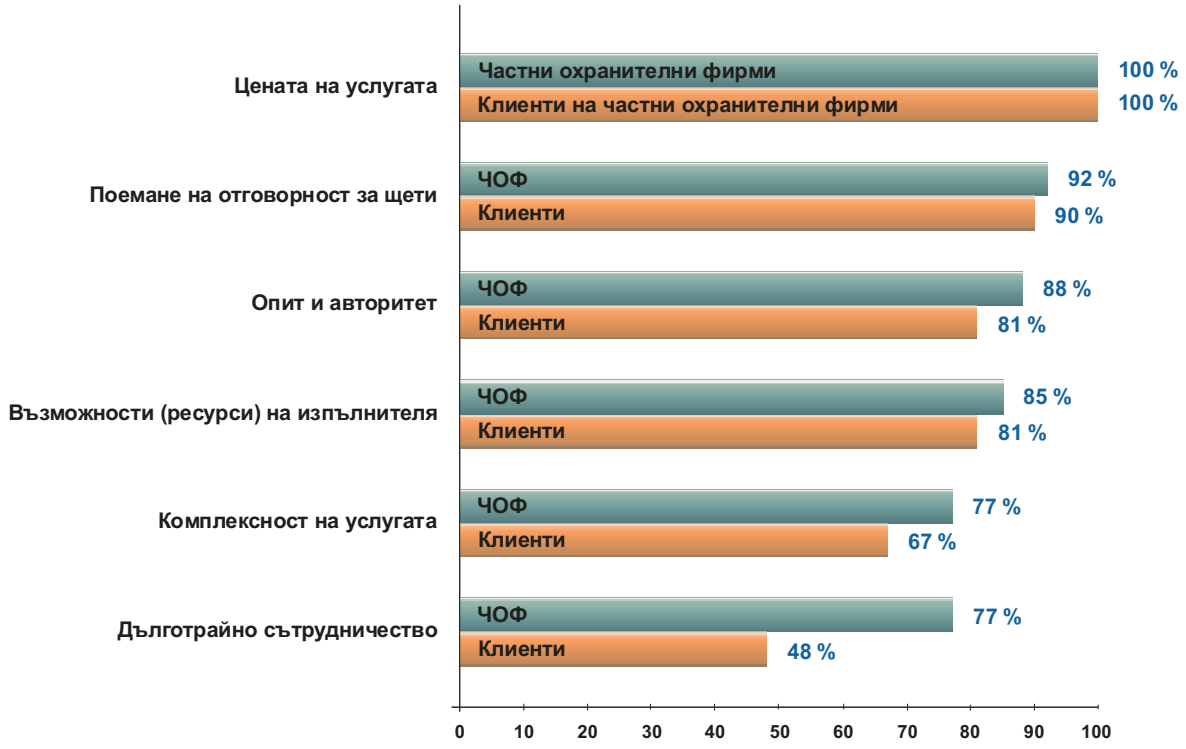
- Цената на услугите е определяща или важна (100 %). Почти същата е била оценката и през 2007 г. - 93 %.
- Поемане на отговорност за щети (92 %*, като 42 % са категорични, че това е определящ критерий*). За 2007 г. - 78 %.
- Опит и авторитет (88 %; като за 50 % това е определящ критерий, а само 4 % твърдят, че той не е от значение). За 2007 г. - 71 %.
- Еднаква е оценката за критериите: възможности (ресурси) и препоръчването на фирмата (85 %, *като само 27 % от тях го оценяват като определящ в оценката си; за повече от половината той е важен, но не и определящ*). През 2007 г. възможностите *(ресурсите)* са били определящ и важен критерий за 65 % от анкетираните.
- По-ниско, но достатъчно високо (77 %) са оценени критериите: дълготрайно сътрудничество и комплексност на предлаганите услуги *(почти 1/3 са категорични, че това са определящи критерии, но за по-голямата част - около 40 % те са важни, но не и определящи критерии)*. През 2007 г. компплексността на услугите е имала по-голяма тежест от дълготрайното сътрудничество.

3.2. Представителите на потребителите на охранителни услуги оценяват същите критерии в следния ред, подредени по тежест:

- Цената на услугите е определящ или важен критерий (100 %), особено при физическата охрана и охраната със СОТ; не е от значение при инкасовата дейност, персоналната охрана и охраната на мероприятия. През 2007 г. цената на услугата е била на четвърто място по тежест - след качеството на услугата, поемането на отговорност за щети, коректността и възможностите (ресурсите) на ЧОФ.
- Възможностите *(ресурсите)* на изпълнителя са от значение за 100 % *(за 38% критерият е определящ, за 43% - важен и за 19% - има значение)*. Този критерий е от първостепенно значение за охраната със СОТ и за инкасовата дейност, докато физическата охрана е на трето място, следвана от охраната на мероприятия *(изненадващо - вероятно по-малка част от попълнилите анкетата са наясно с този вид охранителна дейност, видно от малкия брой дадени оценки)*. През 2007 г. критерият възможности *(ресурси)* е бил на трето място по тежест *(след качеството и коректността към клиента)*.
- Комплексността на услугата е от значение за 100 %, но е определящ критерий за 29 %, важен за 38 % и има значение за 33 %.

- Опитът и авторитетът за от значение също за 100 % от анкетираните *(за 24 % критерият е определящ, за 57 % - важен и за 19 % има значение)*. Този критерий е посочен като определящ преди всичко за охраната със СОТ; следват физическата охрана и инкасовата дейност. Съотношението е било подобно и през 2007 г.
- Коректност към клиента (95 %, *като за 33 % това е определящ критерий, а за 62 % - важен*). През 2007 г. този критерий е бил на второ място по тежест в оценките при избор на партньор по сигурността *(след качеството на услугата)*.
- Дълготрайното сътрудничество (58 %, като по равно - 24 % посочват този критерий за определящ и важен, а за 10 % е от значение).
- Поемане на отговорност за щети (90 %, *като за 38 % критерият е определящ, а за 52 % - важен*). Този критерий е от най-голямо значение за охраната със СОТ, след което следват физическата охрана и инкасовата дейност. През 2007 г. поемането на отговорност за щети е бил определящ за преобладаващия брой анкетирани.
- Качеството на услугата (85 %, *като за 52 % това е определящ критерий, а за 33 % - важен*). Този критерий е определящ *(след цената)* при физическата охрана и охраната със СОТ.
- Препоръчването при избор на партньор по сигурността е определящо или важно само за 10 % от анкетираните клиенти, за 57 % има значение, а за 33 % не е от значение.

Сравнителна таблица за оценяването на критериите при избор на партньор за охрана от страна на представители на ЧОФ и техни клиенти:



<u>Допълнение</u>: Потребителите на охранителни услуги посочват като определящ фактор за избор на частна охранителна фирма по видове дейности, както следва:

- Цената на услугата е с най-голяма тежест при физическата охрана, следвана от охраната със СОТ. При всички видове дейности тя е поставена наравно с поемането на отговорност за щети. През 2007 г. цената е била на трето място по тежест *(след качеството на услугата, поемането на отговорност за щети и кадровата обезпеченост)*.

- Качеството на услугата е с определящ фактор при всички видове дейности, като за охраната със СОТ този фактор е след техническите ресурси и цената на услугата, при персоналната охрана и инкасовата дейност е на първо място *(като при инкасовата дейност е наравно с техническите ресурси)*. През 2007 г. качеството е бил определящият фактор на първо място при всички видове охранителна дейност.
- Техническите ресурси са с най-голяма тежест при охраната със СОТ и инкасовата дейност, а с най-малка - при персоналната охрана *(вероятно потребителите възприемат персоналната охрана само като физическа сила)*.
- Кадровата обезпеченост следва цената, отговорността за щети и качеството на услугата при всички видове охранителна дейност. Най-голямо значение на кадровата обезпеченост (логично) се отдава при охраната на мероприятия; при физическата охрана е на трето място по тежест. Най-малка тежест на кадровата обезпеченост потребителите на охранителни услуги дават за охраната със СОТ *(вероятно клиентите възприемат охраната със СОТ само като техника)*.
- Срокът на договора е оценен като определящ фактор наравно с опита и авторитета на изпълнителя. Той е най-висок при охраната със СОТ.

4. ДРУГИ ОЦЕНКИ ОТ РАБОТОДАТЕЛИТЕ (ЧОФ):

- Текучеството на кадри няма да бъде проблем през 2010 г. (68 %).
- Охранителите трябва да се лицензират (81 %). През 2007 г. този процент е бил 66 %.
- Контролът от органите на полицията не е станал по-ефективен (62 %). През 2007 г. този процент е бил 51 %.
- Обучението на служителите да се извършва само от лицензирани организации (58 %). През 2007 г. повече (70 %) са искали това.
- 85 % от отговорилите на анкетата искат категоризация на охранителите.
- 73 % твърдят, че през 2009 г. от тяхната фирма е оказвано съдействие на органите на МВР на местно ниво. От друга страна през 2009 г. 66 % са получили съдействие от страна на органите на МВР на местно ниво. През 2005 г. 67 % оценяват взаимодействието между органите на полицията и ЧОФ като положително (23.4 %) или задоволително (43.6 %).
- 100 % смятат, че има потребност от по-добра мотивация на охранителите *(в отговорите си анкетираните по-скоро акцентират на възнаграждението, отколкото на други фактори)*.

5. ИЗВОДИ:

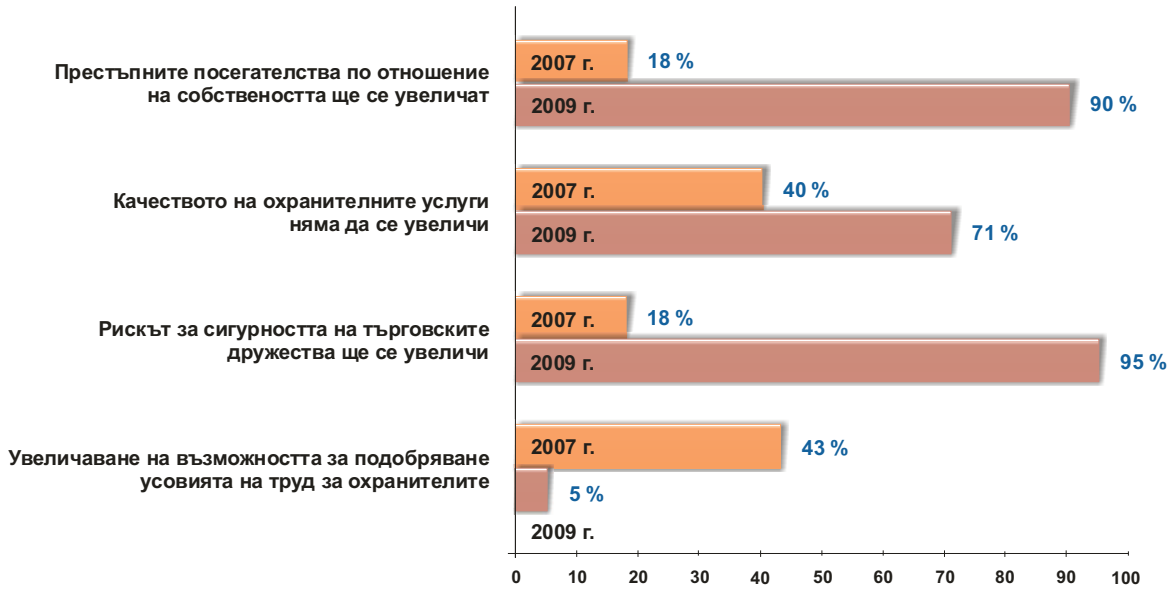
5.1. Оценките на представителите на ЧОФ и на потребителите на охранителни услуги съвпадат по въпроси, както следва:

- Според 85 % от анкетираните представители на ЧОФ престъпните посегателства по отношение на собствеността ще се увеличат; от потребителите такава е оценката на 90 %.
- Най-ниската цена ще бъде определяща при избора на охранителни услуги според 73 % от представители на ЧОФ, а за потребителите този процент е 57 %.
- Комплексноттта на услугите става определяща при избора на изпълнител според 73 % от анкетираните представители на ЧОФ; подобно е отношението и на анкетираните представители на потребителите - 67 %..

5.2. Най-големите разминавания в оценките на ЧОФ и на потребителите на охранителни услуги по отношение на последствията от кризата за частния охранителен сектор са както следва:

- 85 % от представителите на ЧОФ оценяват, че най-силно от кризата ще бъдат засегнати коректните субекти на пазара, докато за потребителите този процент е 57 %.
- Клиентите на ЧОФ ще спестяват още повече от сигурност, според анкетираните от ЧОФ (88 %); за потребителите този процент е 67 %.
- Качеството на услугите ще се увеличи според 58 % от анкетираните представители на ЧОФ, докато според 71 % от потребителите, отговорили на анкетата качеството на услугите няма да се увеличи.
- „Сивият" сектор в частната охранителна дейност ще се увеличи според 73 % от анкетираните представители на ЧОФ, но за представителите на потребителите процентът е само 24 % *(както беше отбелязано по-горе, е възможно анкетираните клиенти / възложители да не са обективни поради липса на обективна информация; повече от половината са посочили, че не могат да преценят)*.

Промяната на някои оценки от представители на потребители на охранителни услуги през 2009 в сравнение с 2007 година е видна от следната сравнителна таблица:



5.3. Междуфирмената задлъжнялост през 2009 г. излиза на първо място по тежест - както като последствие от кризата, така и като основна пречка пред дейността на ЧОФ; година преди това този проблем е бил на трета позиция по тежест в отговорите.

5.4. Интерес представлява промяната в отношението на ЧОФ към нормативната база, регулираща частните услуги за сигурност. В края на 2009 г. 53 % посочват, че тя е пречка в дейността и се нуждае от промени, докато през 2007 г. този процент е бил 74 %, а през 2005 г. - 75 %; налице е намаление с 1/5 (20 %) за последните 4 години и следва допълнително да се проучат причините за тази тенденция.

5.5. Съпоставката на отношението към критериите на клиентите при избор на партньор по сигурността показва, че:

- И анкетираните от ЧОФ, и от страна на потребителите на охранителни услуги отдават понастоящем почти еднакво значение на следните критерии: цената и поемането на отговорност за щети, следвани от опит и авторитет на фирмата.
- За разлика от ЧОФ, потребителите не отдават толкова голямо значение на препоръчването при избор на партньор по сигурността и дългогодишното сътрудничество, а посочват като по-важни критерии качеството на услугата и възможностите *(ресурсите)* на фирмата.

По видове дейности анкетираните потребители на охранителни услуги оценяват като определящи фактори за избор на партньор за охрана, както е показано на следните графики:

Графика 1
При физическа охрана



Графика 2
При охрана със СОТ



Графика 3
При инкасова дейност



Графика 4
При персонална охрана



В отговорите на въпроса за най-важните проблеми, които понастоящем затрудняват дейността на частните охранителни фирми, анкетираните техни представители посочват, че в условията на криза тези проблеми не са нови явления или тенденции, а задълбочаване на съществуващи такива:

- междуфирмената задлъжнялост;
- увеличаването на нелоялната конкуренция и на „сивия" сектор *(включително на нерегламентирана дейност)*;
- стремежът на болшинството клиенти и възложители на обществени поръчки да спестяват от сигурност и да „извиват ръцете" на кандидати за доставчици на охранителни услуги;
- увеличаващият се натиск за сваляне цените на услугите, който се свързва не само с с действията на клиентите и възложителите, но и с подценяването от много охранителни фирми на вредите, които нанасят на сектора със стремежа си да печелят клиенти на всяка цена.поради липса на елементарна етика и коректност между частните охранителни фирми в поведението им на пазара.

м. март 2010 г.
Офис НАФТСО