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

ПРЕПОРЪКИ КЪМ КЛИЕНТИ ИЛИ ВЪЗЛОЖИТЕЛИ ПРИ ИЗБОР НА ДОСТАВЧИК НА ОХРАНИТЕЛНИ УСЛУГИ

„За сигурността трябва да се плаща,
а за липсата ѝ - да се разплаща”
Уинстън Чърчил

ВЪВЕДЕНИЕ

На пазара на охранителните услуги, клиентите търсят професионална защита, но не всички от тях осъзнават в пълен обем всички заплахи и рискове за своята безопасност или за бизнеса си.

Задачата на частната охранителна фирма е създаване на такава защитна бариера, която максимално трудно да бъде преодоляна.

Важна е концепцията за безопасност на конкретния обект, кой и как ще реагира в условията на нестандартна ситуация, какво взаимодействие и други адекватни мерки са предвидени.

Предлагането на оценка на риска с формулиране на препоръки е конкурентно преимущество за фирмата - доставчик или изпълнител на охранителната услуга. Анализът на заплахите е процедура, която би следвало да предхожда създаването на система за сигурност за клиента. Успехът е налице, когато се предлага не безлична оферта, а конкретен анализ на реалната обстановка, препоръки за нейното усъвършенствуване и финансово-икономическа обосновка на разходите.

Практиката показва, че заплахите за имуществото на клиента се явяват най-разпространения проблем и неговите източници може да са както външни фактори, така и собственият персонал.

ОБЩИ ПРЕПОРЪКИ

Четирите основни области, в които следва да бъдат оценявани достойнствата на доставчик на охранителни услуги, са: охранителите, управлението на дейностите, наличната инфраструктура за изпълнение на договора и ресурсите на фирмата - доставчик.

Репутацията в публичното пространство на частната охранителна фирма е важен фактор. Препоръките са напълно конкурентен ресурс, който ръководството на всяка уважаваща себе си охранителната фирма увеличава и утвърждава.

Клиентите следва повече да се интересуват от надеждността, устойчивостта и обема на предлаганите услуги и по-малко да залагат на дългата история на фирмата. Предпочитание се дава на опита, отговорността за щети и застраховането за професионална отговорност в полза на трети лица.

Задължително е:

- Доставчикът на услугата да притежава лиценз по Закона за частната охранителна дейност (ЗЧОД) за обхвата на предлаганите услуги.
- Персоналът да е преминал задължителното обучение по Програмата-минимум, съгласно ЗЧОД и да има система за допълнително обучение в съответствие със спецификата на изпълняваната дейност.

Препоръчително е:

- Доставчикът на охранителната услуга да има внедрена система за управление на качеството (сертификат по БДС ISO 9001:2008).
- Да членува в действаща призната браншова организация.

Комплексността на услугите е признак за надеждна фирма, но и специализацията не е за пренебрегване. Плюс се явяват техническите ресурси, квалифицираният персонал, наличието на реагиращи екипи, взаимодействието с полицията и др. Фактор също са сертификатите, получените грамоти и благодарствени писма, външният вид на служителите.

ПРЕПОРЪКИ ПРИ ФИЗИЧЕСКА ОХРАНА

Човекът остава един от главните фактори в ежедневната охранителна дейност, независимо колко подробно са формулирани технологиите за сигурност, колко модерно е монтираното оборудване на съответния обект и колко нива на защита са предвидени. Всеки охранител, който добре изпълнява задълженията си, всъщност извършва превенция.

Кадровият потенциал е важна предпоставка за надеждността на доставчика на охранителната услуга. Професионалната подготовка на ръководния и изпълнителския персонал е от решаващо значение за качественото изпълнение. Плюс е наличието на система за продължаващо обучение, а не само за първоначалната подготовка.

В някои охранителни фирми се извършва ротация на кадрите, което някои експерти приемат като признак за надеждност. По принцип постоянно, на едно място, са ръководителите на охраната на обекта. Това са длъжности, на които се назначават хора, неднократно проверени във времето и работата, като се отчита професионалната им подготовка и психологическата им съвместимост с представителите на възложителя или клиента. Именно тези ръководители са в основата на охранителния бизнес по отношение на физическата охрана.

Случват се пропуски от охранителите, но сериозната фирма не позволява на служителите си да се „разпасват" и редовно ги проверява чрез своите контролни звена.

Отговорният ръководител на една частна охранителна фирма винаги помни, че носи персонална отговорност за живота и здравето на охранителите.

Стандартите за физическа охрана, залагани от възложителите на обществени поръчки и клиентите по отношение на цената, оказват пряко и значително влияние върху условията на работа, фирмената инфраструктура, а оттам и върху качеството на осигуряваната услуга.

В частния сектор се засилва безпокойството, че прилагането на принципа за възлагане на договори на предложилите най-ниска цена води директно до занижаване на стандартите за качество.

Надпреварата за най-ниска цена първоначално принуждава доставчиците на услугата да отслабят инфраструктурата на системата за изпълнение, която включва обучението на персонала, управлението на дейността и качеството. За да се намалят още повече разходите, те впоследствие наемат по-евтина работна ръка, което пък на свой ред оказва вредно въздействие върху мотивацията на персонала. Заплатите и разходите за социално осигуряване се орязват и в крайна сметка се стига до "сивия сектор" или до използването на по-малко охранители, отколкото е договорено.

При всички договори за охрана, свързани с човешки фактор, следва да се отчита че, съгласно Закона за частната охранителна дейност, персоналът трябва да бъде назначен на трудов договор, с произтичащите от това задължения за фирмата-изпълнител стриктно да спазва трудовото и данъчно-осигурителното законодателство.

ПРЕПОРЪКИ ПРИ ОХРАНА НА ОБЕКТИ СЪС СОТ

Клиентът следва да проучи колко и какви обекти охранява кандидатът за доставчик на услугата на територията на страната и в съответния регион. При избор на изпълнител за охрана с алармени системи комплексните услуги са за предпочитане.

Следва да се избягват инсталатори на технически системи, които не са лицензирани за частна охранителна дейност или не са подизпълнители на лицензирани частни охранителни фирми. Рисковете са най-малко три: некачествена техника, придобиване на информация за обекта и/или клиента, която може да бъде използвана злонамерено *(инсталаторите имат възможност да получават подробна информация за съответната територия, сгради и помещения, а дейността понастоящем се извършва и от субекти, които са извън обсега на закона и контролните органи)* и липса на гаранция за адекватна реакция на алармените сигнали.

Основно изискване, свързано с техническият потенциал на кандидата, е изградена система за централизирана охрана и мониторинг на обекти с алармени системи. Тук от значение са начините за предаване на алармени сигнали и друга информация от охраняваните обекти към мониторинг-центъра и обратно, а именно:

- телефонна линия *(ненадежден и недостатъчен начин)*;
- радиоканал (трансмитер) и брой на радиоканалите;
- GSM-мрежите на мобилните оператори *(съвременен метод, който изисква по-висока цена на услугата и устройствата)*;
- интернет - нает канал или оптична връзка *(съвременен и надежден метод с високи технологии, като цената на услугата и устройствата е по-висока).*

Най-висока надеждност и сигурност се постига с комбинация между последните три начина.

От значение при централизираната охрана са:

- разрешение за изграждане на PMR-мрежа *(лиценз за честота и то не една, а няколко - за предаване на данни и за разговори)* - задължително за фирмите, работещи по радиоканал.
- изграден център за получаване на алармени сигнали с квалифицирани оператори;
- честотата на тестване на връзката между центъра за получаване на алармени сигнали и охранявания обект *(в зависимост от системата за комуникация)*;
- дистанционно получаване и архивиране в центъра на по-голям обем събития от алармените системи;
- количеството на реагиращите мобилни екипи *(включително в близост до обекта за охрана)*, брой на обектите, контролирани от един екип, организацията на реагирането и времето за реакция *(за обективна преценка на предложеното време за реакция е от значение наличието на екипи в района на обекта за охрана)*;
- наличният автомобилен парк и техническото оборудване на патрулиращите МПС - GPS система, радиостанция, и бордови компютър;
- екипировка на реагиращите охранители - въоръжение, помощни и технически средства;
- контрол на реагиращите екипи и времето за реакция - пълен запис на радиообмена и телефонните разговори в центъра за получаване на алармени сигнали, GPS контрол за разположението и движението на мобилните екипи в реално време;

- поемане на отговорност за щети или застраховане на обекта *(пропоръчителна е застраховката, защото тя обичайно покрива повече рискове)*;
- наличие на дежурни екипи за поддържане на охранителните системи;
- система за специалиализирано обучение на персонала и контролни звена.

Клиентите на доставчици на охранителни услуги с технически системи следва:

- да не отказват извършване на вътрешни огледи при получаване на информация от мониторинг центъра за аларма в обекта *(повечето успешни опити за кражби стават именно при подценяване на този момент)*;
- да звършват периодични тестове за функционална изправност на системите си с мониторинг центъра на охраняващата фирма *(това гарантира своевременно установяване на скрити дефекти и технически проблеми, които могат да се окажат фатални за охраната на обекта)*;
- чрез фирмата за охрана и поддръжка да извършват периодични профилактики на алармените си системи с цел проверка за тяхната изправност.

ПРЕПОРЪКИ ПРИ ОХРАНА НА ЦЕННИ ПРАТКИ И ТОВАРИ

Сигурността при транспортиране на ценни пратки и товари, включително на пари в брой, никога не трябва да бъде подценявана, особено в условията на икономическа криза, когато е засилена активността на криминогенния контингент и нарастват престъпните посегателства към тези апетитни цели.

Практиката у нас и по света многократно е показала, че клиенти, които спестяват от охраната на ценни пратки и товари или осигуряват некачествена услуга, създават предпоставки за реални рискове както за самите ценности, така и за живота на собствените си служители и/или на трети лица.

При избора на доставчик на въпросната услуга, клиентът или възложителят на обществена поръчка следва да отчита следните критерии, свързани с професионализма и качеството на услугата:

- ✓ доставчикът да разполага със специализирани автомобили *(може да се видят на място или да се изискат снимки, копия на талони и сертификати)*;
- ✓ специализираният автомобил трябва да разполага с отделен сектор-трезор и с устройство за позициониране;
- ✓ доставчикът да има мониторинг-център за контрол на специализираните автомобили;
- ✓ каква е отговорността, която фирмата-изпълнител поема към ценната пратка/товар;
- ✓ застраховане на служителите и собствените активи, които се използват при осъществяване на дейността;
- ✓ въоръжение и оборудване на охранителите *(средства за надеждна връзка, бронежилетки, технически и помощни средства)*.

Заблуда е впечатлението, че цените на услугите при транспортиране на ценни пратки и товари са високи. Коректните частни охранителни фирми, които са се утвърдили на пазара с висок професионализъм, доказани ресурси и качество в дейността, предлагат напълно конкурентни цени, които са в баланс със себестойността на услугите.

В ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На пазара разнобоят в цените на услугите за сигурност е прекалено голям. Много често губещи са коректните към клиентите, към държавата и към служителите си охранителни фирми. А те следва да работят в пределите на закона и по законовите правила.

Финансовата страна непременно трябва да се отчита, но тя да не става пречка за приемането на правилното решение. Във всеки конкретен случай се изисква индивидуален подход, който да отчита особеностите на конкретната заявка.

Увеличаващият се натиск за снижаване на цените на охранителните услуги и практиката на публични институции и частни клиенти да спестяват от сигурност, включително за отговорни и рискови обекти, не само не осигуряват качествена и надеждна услуга, но създават предпоставки за нарушаване на нормативни актове от страна на изпълнителите, за увеличаване на „сивия" сектор и на недекларираната охранителна дейност.

Продължава провеждането на порочни процедури за обществени поръчки. Формулират се странни критерии, показатели и изисквания, които водят единствено до конкурси с предизвестен край, до купуване на отговорност, но не и на сигурност.

Примерите за отрицателното влияние от такива практики стават все по-често публично достояние и допринасят за понижаване на обществената оценка както на индустрията за сигурност, така и на съответните клиенти или възложители.

Високите цени на услугите не винаги гарантират доброто качество, но ниските цени определено не са доказателство за професионализъм в дейността.

Сигурността е твърде сериозна дейност,
за да се поверява на непрофесионалисти!

Настоящите препоръки са подготвени от работна група експерти на НАФТСО, съгласувани са с нейните членове и са приети от Управителния съвет.