

**Всегда ваш, доктор Айболит**

**Скупой платит дважды, или основные аспекты обслуживания систем безопасности**

Наша справка: Болонин Константин Владимирович, 1976 года рождения. В 1998 году окончил Московский авиационный институт по специальности инженер-экономист. В период с 1998 по 2000 год работал в Сбербанке России. С 2000 года - Заместитель генерального директора, главный инженер ООО "Альянс "Комплексная безопасность".

- **Добрый день, Константин Владимирович! Спасибо огромное, что согласились ответить на наши вопросы в такое горячее время, как предновогодняя лихорадка. Я знаю, что компания «Альянс «Комплексная безопасность» имеет достаточно большой опыт обслуживания систем безопасности крупных промышленных предприятий и концернов. Вы осуществляете сервисное обслуживание систем безопасности только на территории России?**

Да, действительно, наша компания более 10 лет производит работы по техническому обслуживанию систем безопасности и противопожарной защиты объектов различного назначения - офисных и торговых центров, промышленных предприятий, складских комплексов, а также нескольких жилых домов в городе Москве. В настоящее время мы выполняем работы на объектах общей площадью около 400 000 кв. м. Причем, «Альянс «Комплексная безопасность» предоставляет услуги не только крупным компаниям - среди наших клиентов много малых предприятий. Самый небольшой по площади объект - 20 кв. м, а самый значительный - 127 000 кв. м. Основные наши заказчики - средние и крупные московские и подмосковные компании различных форм собственности. За границей России клиентов пока нет.

- **Какова сегодня конкуренция на рынке услуг по сервисному обслуживанию?**

Конкуренция на рынке сервиса противопожарных систем и систем безопасности весьма высока. В целом ситуация на рынке достаточно здоровая, за исключением случаев предоставления фиктивных услуг фирмами, реально не производящими никаких работ по ТОиТР, а предлагающими заказчикам только документальное сопровождение по заведомо заниженной стоимости.

- **Ответственный директор службы безопасности захочет отсеять недобросовестных исполнителей еще на этапе проведения тендера. Расскажите, пожалуйста, какие документы должны запросить директор службы безопасности у сервисных компаний при проведении конкурса, чтобы отличить сервисную компанию, работающую честно, от фирмы, проводящей свои работы только на бумаге?**

Безусловно, подбор подрядчика и анализ его состоятельности является сложным процессом, но минимально необходимый комплект документов для первоначальной оценки претендентов может включать в себя следующую информацию:

- краткая презентация компании: буклет и письмо с информацией о компании;
- разрешительные документы, например, копии лицензий и допусков;
- информация об опыте выполнения работ на аналогичных объектах с контактными данными заказчика, а также рекомендательные письма;
- копии бухгалтерского баланса, отчета о прибылях и убытках, деклараций по налогу на прибыль и НДС за предыдущий год и последний отчетный период с отметками налогового органа об их принятии;
- страховая защита: копия полиса страхования ответственности компании перед третьими лицами при производстве работ по техническому обслуживанию и ремонту.

**• После проведения тендера директор службы безопасности от имени предприятия заключает договор с выигравшей конкурс сервисной компанией. Но по каким показателям руководитель службы безопасности предприятия может контролировать объем и качество выполняемых по договору работ?**

К договору на техническое обслуживание систем противопожарной защиты и безопасности необходимо требовать приложения перечня регламентных работ с указанием периодичности их выполнения и плана-графика работ на календарный год. Существуют типовые регламенты, определенные различными руководящими документами, как правило, они дополняются согласно требованиям заводов-изготовителей оборудования и службы эксплуатации объекта. Обслуживающая организация обязана вести двусторонний журнал регистрации работ по техническому обслуживанию. Представитель заказчика (руководитель службы безопасности) должен контролировать выполнение работ по регламентам с необходимой периодичностью, делая записи в таком журнале. Как результат, обслуживаемые системы будут находиться в полностью исправном состоянии.

**• Может ли директор службы безопасности сэкономить на сервисном обслуживании своих систем, и если может, то в чем будет заключаться такая экономия?**

Если мы говорим о достаточно крупном объекте недвижимости, то экономия на сервисном обслуживании инженерных систем может обернуться для собственника гораздо большими убытками, чем затраты на техобслуживание. Вложения, сделанные на этапе создания инженерии современного здания, весьма велики, поэтому работоспособность систем должны поддерживать специалисты. Ремонт и восстановление систем, которые по причине отсутствия сервиса вышли из строя, обойдется владельцу гораздо дороже.

Если собственник все же хочет получить некоторую экономию, то я могу предложить следующие варианты:

- создание собственной службы технического обслуживания — вариант затратный на этапе организации службы, но потом стоимость сервисных работ будет складываться из заработной платы сотрудников (некоторые из которых могут быть совместителями) и стоимости расходных материалов для техобслуживания и текущего ремонта.

К положительным сторонам такого решения можно отнести меньшие расходы на содержание такой службы и максимальную оперативность реагирования на нештатные ситуации при эксплуатации систем, поскольку сотрудники находятся постоянно на объекте.

Отрицательным моментом данного варианта является то, что собственные сотрудники, как правило, недостаточно глубоко разбираются в тонкостях различных систем и качество сервиса может оказаться не всегда удовлетворительным. При этом для проведения

отдельных видов работ владельцу все равно потребуется привлекать профессионалов. Вопросы обучения, аттестации персонала, предоставления им рабочих мест также лягут на плечи директора службы безопасности.

- для обслуживания систем противопожарной защиты выгоднее привлечь специализированную лицензированную организацию (имейте в виду, что в самом ближайшем будущем государственные лицензии на право проведения сервиса противопожарных работ будут заменены допусками саморегулирующих организаций), которая будет поддерживать работоспособность противопожарных систем, а также обслуживать другие системы безопасности по мере появления потребностей (появления загрязнений, выявления неисправностей и т.п.)

• **От себя добавлю, что еще одним способом экономии на обслуживании техники всегда является соблюдение правил ее эксплуатации. По Вашему мнению, какие правила необходимо соблюдать сотрудникам службы безопасности, чтобы установленные системы работали бесперебойно?**

Во-первых, следует обеспечить соблюдение правил пребывания на территории предприятия всеми его сотрудниками и гостями. Исключить акты вандализма и хулиганства по отношению к оборудованию систем, производство несанкционированных огневых и других опасных работ, а также курение в неположенных местах.

Во-вторых, персонал, контролирующий работу систем, должен быть обучен, проинструктирован, и должен хорошо знать основы управления оборудованием, а также все свои действия в той или иной нештатной ситуации. О возникновении неисправностей в системах он должен вовремя проинформировать службу, проводящую техническое обслуживание и текущий ремонт систем.

• **От исправности автоматических систем пожарной сигнализации и систем управления эвакуацией зависят жизни многих людей. Как часто вы осуществляете плановое обслуживание и ремонт таких систем?**

Безусловно, от полноты и периодичности выполнения работ по техническому обслуживанию и текущему ремонту зависит исправность и работоспособность систем и, как следствие, жизни людей, находящихся в здании. По действующим нормам, на объектах с массовым пребыванием людей, работы должны производиться не реже, чем один раз в месяц, для других - не реже одного раза в квартал.

Специалистами компании «Альянс «Комплексная безопасность» большинство объектов обслуживается по ежемесячному регламенту, а для крупных клиентов нами разработаны еженедельные и даже ежедневные регламенты, которые по своему составу близки к эксплуатации систем противопожарной защиты.

• **Константин Владимирович, чем отличается сервисное обслуживание систем безопасности и автоматических систем пожарной сигнализации на промышленных предприятиях от сервиса таких же систем на других объектах?**

Сравнивать обслуживание систем безопасности и автоматической противопожарной сигнализации и защиты на промышленных предприятиях и других объектах будет некорректно, потому что действующие в данной сфере нормы и требования не сильно отличаются для объектов различного назначения. Вместе с тем, следует выделить несколько специфических моментов работы на промышленных предприятиях:

1. Производственные процессы зачастую оказывают внешнее воздействие на элементы систем безопасности (например, "грязные" производства с выделением пыли, паров, дыма) и на сам процесс ТОиТР (например, непрерывные процессы).

2. Объекты промышленного назначения имеют, как правило, значительные по площади территории и находятся в удалении от города, что оказывает влияние на количество сотрудников, занятых в процессе ТОиТР, транспортное обеспечение работников, а также зачастую предусматривает специальные средства передвижения по территории предприятия.

3. Промышленные предприятия зачастую имеют свои собственные (ведомственные) требования и документы по обеспечению системами безопасности и противопожарной защиты, в том числе требования к процессу производства работ по их техобслуживанию.

- **Постепенно меняются нормы и правила, установленные для обслуживания систем безопасности, внедряются новые технологии. В связи с этим все сервисные инженеры проходят курсы повышения квалификации. Где Вы обучаете Ваших сотрудников?**

Учебные центры можно подразделить на профильные, в которых инженеры получают специальные знания именно по системам противопожарной защиты и безопасности: Учебный центр ИЦ «Спецавтоматика», Учебный центр группы компаний «АРМО» и НОУ «ТАКИР»; а также общепромышленные, в которых обучение проводится по охране труда, электробезопасности и другим дисциплинам: НОУ «Тушинский учебный комбинат» и Учебный центр «УККОМ».

- **Позвольте задать Вам последний вопрос: какими основными качествами должен обладать сервисный инженер?**

Я бы выделил следующие качества:

- хорошие знания широкого спектра оборудования отечественного и импортного производства, поставляемого российский рынок;
- опыт работы как в сфере обслуживания, так и выполнения монтажных работ по всему спектру оборудования систем безопасности;
- к личным качествам я бы отнес ответственность, пунктуальность, исполнительность, коммуникабельность, вежливость и готовность к местным командировкам.

Иными словами, как легендарный «Доктор Айболит», быть готовым в любой момент прийти на помощь клиенту.