

Может ли руководство торгового предприятия проверить качество работы охраны?

Не спешите сразу однозначно отвечать на этот вопрос. Ведь в охраняемой структуре свои административные границы, свой набор персонала, своя корпоративная культура и свои полномочия, которые никак не связаны с охраняемым торговым предприятием. Однако торговое предприятие, бесспорно, желает знать, за что оно платит деньги, каков уровень услуг физической охраны, какие технические средства охраны появились или появятся на их объекте, как обеспечивается безопасность торгового предприятия в целом?

Вот далеко не полный перечень вопросов, которые появляются при совместной работе частного охранного предприятия (ЧОП) и охраняемого им магазина (супермаркета).

Приступая к работе в должности начальника службы безопасности (СБ) одного из супермаркетов в г. Москве мой коллега поделился со мной некоторыми сомнениями в отношении частного охранного предприятия, которое в течение уже 5 лет осуществляло охранные функции этого объекта. Во - первых, не было никаких изменений в контракте, хотя почасовое время охраны поменялось.

Во-вторых, стоимость обслуживания охраны со стороны ЧОПа повышалась, а зарплата охранников в течение этого времени оставалась неизменной. В третьих, магазин оплачивал за круглосуточную работу охранников, а два поста изменили свой график работы на дневной. К сожалению, и изменений в установке средств видеонаблюдения за торговым залом, за рабочими местами кассиров не произошло, хотя это условие было оговорено в контракте.

Всё это заставило моего коллегу обратиться к руководству супермаркета с определённой целью: улучшить качество охраны, сохранить денежные потери магазина или привлечь к тендеру (конкурсу) ряд других охранных фирм.

Приведенный пример показывает, что неконтролируемые услуги имеют тенденцию к ухудшению. Виной этому являются как одна, так и другая стороны, которые не участвуют в дальнейшем процессе после подписания договора.

Но поскольку магазин платит полную цену за предоставленную охранную услугу, то, несомненно, представитель, торгового предприятия должен обеспечить контроль этой услуги. Практика показала, что заключение контракта на обеспечение охраны является лишь первой стадией долгосрочного мониторинга. Второй фазой должен быть контроль, за соблюдением контракта, который предусматривает непрерывный и тщательный мониторинг за предоставлением взаимно согласованных услуг.

Однако здесь начинаются вопросы, которые мы затронули в начале. Принято, что компания заказчика (магазин) не должна делать попыток вмешиваться в инфраструктуру подрядчика (охраны) и напрямую управлять работниками службы охраны. Заказчик и подрядчик должны оставаться компаниями, чётко разделёнными определёнными функциональными положениями друг относительно друга.

Зарубежная специализированная пресса, в частности американский журнал «Security Management» периодически обращается к проблеме эффективности нанимаемых служб безопасности. Так, они предлагают ввести в штат торгового предприятия менеджера по безопасности, на которого возлагают функции взаимосвязи и контроля за охраняемым предприятием. Опыт России свидетельствует, что эти функции, как правило, поручаются начальнику службы безопасности торгового предприятия либо кому-то из топ-менеджеров, как дополнительную нагрузку.