Тема 5. ПРАКТИКА СЕРВИСА БЕЗОПАСНОСТИ: ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ ОПЫТ

В данной лекции рассмотрены известные российские компании, оказывающие услуги в области обеспечения различных видов безопасности. Цель второй главы − представить вниманию курсантов и слушателей набор кейсов (конкретных примеров) для анализа практической деятельности субъектов рынка услуг безопасности в России и за ее пределами. Все кейсы снабжены ссылками на сайты компаний, которые могут служить источниками для дальнейшего самостоятельного изучения их деятельности.

Практика сервиса безопасности в Российской Федерации

По сравнению со странами Европы, сфера услуг в нашей хозяйственной практике стала рассматриваться как самостоятельная область предпринимательства относительно поздно, поэтому и формирование самостоятельного статуса в экономике тоже задерживалось, в силу неразвитости рыночных отношений и относительно невысокого уровня жизни граждан России.

Новые экономические отношения в России сформировали благоприятные условия для развития сервисной деятельности. Реформирование экономики обеспечило предпосылки для совершенствования работы сервисных организаций и возникновения новых форм и методов обслуживания, а также новых видов услуг.

Развитие малого предпринимательства не обошло сферу сервисной деятельности. Малые сервисные предприятия легче трансформировались и адаптировались к изменениям рыночной и экономической ситуации в целом, развивались активнее, чем предприятия производственной сферы. С начала перестройки в Россию стала поступать информация о прогрессивных формах и методах оказания услуг на Западе, а также информация о новых требованиях к качеству услуг. Активное использование этой информации и внедрение зарубежного опыта повысили спрос на услуги в области различных видов безопасности, и, соответствующим образом, изменили структуру потребительского рынка.

Сервисные организации стали уделять большее внимание индивидуальным запросам потребителей, начали приспосабливаться к более жестким требованиям к качеству обслуживания. Возникли конкурентные отношения между отечественными и зарубежными организациями, внедряющимися на российский рынок. Конкуренция в сфере сервиса

довольно быстро стала ощутимой. Конкурентная ситуация явилась дополнительным стимулом для развития и совершенствования работы сервисных предприятий России, поиска новых потребителей, формирования ассортимента услуг для обеспеченных и малоимущих слоев населения с соответствующими для них ценами на услуги. Перечисленные факторы обеспечили реструктуризацию рынка услуг, определили адресность работы сервисных предприятий. Возникли новые направления сервисной деятельности, удовлетворяющие современным потребностям, как индивидуальных потребителей, так и организаций (услуги банков, туристские услуги, информационные услуги, охранные услуги личной, информационной, финансовой безопасности).

Надо сказать, что рынок услуг в области безопасности стал формироваться одним из первых. Достаточно вспомнить «лихие девяностые» и многочисленные охранные структуры, которые возникали тогда «как грибы после дождя».

Сегодня рынок услуг в области обеспечения различных видов безопасности – один из самых активно развивающихся в Российской Федерации. В настоящее время в России действуют несколько десятков крупных и тысячи малых предприятий, оказывающих разнообразные услуги в области безопасности. В рамках каждой такой организации решаются задачи определения востребованных потребителями видов услуг безопасности и разработки технологий их реализации, определения эффективных форм взаимодействия с клиентами и контроля качества оказываемых услуг и т.д. Анализ и обобщение опыта деятельности организаций в области обеспечения безопасности позволяет изучить современное состояние практики сервиса безопасности в нашей стране, выделить общие и частные ее черты.

Существуют разные типы услуг в области обеспечения безопасности, что подразумевает выделение различных аспектов процесса безущербного обслуживания потребителей услуги. На основании анализа исторической и современная практики предпринимательства, Аванесова Г.А. выделяет следующие аспекты безопасности:

♦ эксплуатационно-техническую (куда входит электробезопасность, пожарная безопасность, безопасность от воздействия химических веществ и др.);

♦ экологическую безопасность;

♦ информационную безопасность;

♦ правовую безопасность;

♦ финансовую безопасность;

♦ имущественную безопасность;

♦ психологическую безопасность;

♦ безопасность, связанную со здоровьем людей.

Выделенные общие типы безопасности в разных направлениях сервисной деятельности конкретизируются по-разному, при этом подавляющее большинство компаний, оказывающих услуги в области сервиса безопасности на территории Российской Федерации, специализируются преимущественно в какой-либо конкретной сфере обеспечения безопасности.

С точки зрения авторов данного учебного пособия, содержательная направленность деятельности сервисных компаний, оказывающих услуги в области безопасности, позволяет условно разделить их на 5 основных типов:

1. Компании, специализирующиеся в области обеспечения безопасности в условиях угрозы и реализации ЧС природного и техногенного характера.
2. Компании, специализирующиеся я в области обеспечения пожарной и промышленной безопасности.
3. Компании, специализирующиеся в области обеспечения военной, транспортной и информационной безопасности.
4. Компании, специализирующиеся в области обеспечения безопасности туризма, отдыха и социальной защищенности граждан.
5. Компании, оказывающие комплексные услуги в области обеспечения безопасности.

Одной из первых крупных организаций, взявшихся за оказание целого комплекса услуг в области безопасности на территории России, стало общество с ограниченной ответственностью "Сервис безопасности"[1], созданное в 2006 году решением Общероссийской общественной организации «Российский союз спасателей» (РОССОЮЗСПАС) [2]. Основной целью этой организации стало внедрение комплексной системы услуг по обеспечению промышленной, пожарной, экологической безопасности, а также безопасности жизнедеятельности населения в Российской Федерации.

Особую значимость и авторитетность деятельность Российского союза спасателей приобрела с момента подписания Соглашения о сотрудничестве с Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий 15 октября 2009 года. Единой целью Соглашения является повышение

[1] Официальный сайт ООО "Сервис безопасности": http://saf-service.ru

[2] Официальный сайт Общероссийской общественной организации «Российский союз спасателей»: http://ruor.org

эффективности деятельности Сторон в области предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций[3].

В соответствии с данной целью в компании выделено три приоритетных направления деятельности и развития:

1. услуги профессионального аварийно-спасательного формирования;
2. услуги, аудит и экспертиза в области промышленной, пожарной и экологической безопасности, гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций;
3. промышленный альпинизм.

Главный офис компании расположен в Москве, отделения компании присутствуют во всех федеральных округах РФ в форме территориальных управлений, регионального центра и нескольких десятков филиалов. Перечень услуг ООО "Сервис безопасности" включает следующие основные виды деятельности.

1. **Услуги профессионального аварийно-спасательного формирования по обслуживанию объектов нефтепродуктообеспечения.** Данное формирование имеет аттестацию **на проведение аварийных работ по локализации (ликвидации) разливов нефти, нефтепродуктов и решает следующие задачи:**

- поддержание в постоянной готовности сил и средств к реагированию на чрезвычайные ситуации вызванные разливом нефти и/или нефтепродуктов;
- проведение учебно-профилактических мероприятий совместно с нештатным аварийно-спасательным формированием и сотрудниками эксплуатирующей организации, согласно плана по предупреждению и ликвидации разливов нефти и нефтепродуктов;
- проведение работ по локализации и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций вызванных разливом нефти и нефтепродуктов.

2. **Разработка паспорта безопасности различных объектов**. Паспорт безопасности представляет собой комплексную оценку объекта с точки зрения его соответствия требованиям безопасности, актуализации возможных рисков и их последствий. Такой паспортизации могут быть подвергнуты объекты различных типов − предприятия, территории и муниципальные образования, потенциально опасные объекты.

Паспорт антитеррористической безопасности предприятия представляет собой информационно-справочный документ, в котором отражаются сведения о соответствии крупного объекта требованиям по его защите от актов экстремизма, терроризма и других антиобщественных проявлений, а также устанавливаются требования, подтверждающие

[3] Официальный сайт Общероссийской общественной организации «Российский союз спасателей»: http://ruor.org

готовность сил и средств такого объекта, обеспечивать проведение необходимых мероприятий по защите потребителей и материально-технической базы при предупреждении и ликвидации возможных кризисных ситуаций. Компания разрабатывает паспорта безопасности объектов различного профиля: образовательного учреждения, торгового центра, гостиницы, санатория, автозаправочной станции, химического предприятия, розничных рынков, кафе, ресторанов и т.д.

Паспорт безопасности территорий субъектов РФ и муниципальных образований предполагает определение показателей степени риска чрезвычайных ситуаций, оценку возможных последствий чрезвычайных ситуаций, оценку состояния работы территориальных органов по предупреждению чрезвычайных ситуаций, разработку мероприятий по снижению риска и смягчению последствий чрезвычайных ситуаций на территории.

Паспорт безопасности потенциально опасных объектов[4] включает определение показателей степени риска чрезвычайных ситуаций для персонала опасного объекта и проживающего вблизи населения; определение возможности возникновения ЧС на опасном объекте; оценку возможных последствий ЧС на опасном объекте; оценку возможного воздействия ЧС, возникших на соседних опасных объектах; оценку состояния работ по предупреждению чрезвычайных ситуаций и готовности к ликвидации ЧС; разработку мероприятий по снижению риска и смягчению последствий ЧС.

3. **Разработка планов ликвидаций чрезвычайных ситуаций.** *План ликвидации аварийного розлива нефти* разрабатывается с целью предупреждения и ликвидации последствий разливов нефти, защиты населения и окружающей природной среды от их вредного воздействия. Такой план целесообразно иметь при эксплуатации таких объектов как автозаправочные станции, нефтебазы и нефтехранилища, нефтеналивные суда, автоцистерны, ж/д составы с нефтепродуктами, трубопроводы.

План действий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера направлен на планирование и осуществление мероприятий по защите рабочих и служащих от чрезвычайных ситуаций, а также планирование и проведение мероприятия по повышению устойчивости функционирования объектов и обеспечению жизнедеятельности их работников в чрезвычайных ситуациях.

---

[4] Потенциально опасными признаны объекты, на которых используют, производят, перерабатывают, хранят или транспортируют радиоактивные, пожаровзрывоопасные, опасные химические и биологические вещества, создающие реальную угрозу возникновения источника чрезвычайной ситуации.

План гражданской обороны объектов на мирное время представляет собой совокупность документов, определяющих порядок ликвидации крупных производственных аварий, катастроф, стихийных бедствий. План гражданской обороны объекта на военное время − совокупность документов, определяющих порядок перевода объекта с мирного времени на военное. В нем определяют объем, порядок осуществления мероприятий по приведению ГО объекта в готовность для выполнения возложенных на нее задач при внезапном нападении, угрозе нападения и ликвидации последствий нападения противника.

4. Наряду с этим ООО "Сервис безопасности" оказывает услуги в области **пожарной безопасности**. Среди них − разработка декларации пожарной безопасности на объекты капитального строительства, для которых законодательством Российской Федерации о градостроительной деятельности предусмотрено проведение государственной экспертизы: жилые дома, детские дошкольные образовательные учреждения, специализированные дома престарелых и инвалидов, больницы и т.д.

5. **Аудит безопасности**. Услуга независимой оценки рисков области пожарной безопасности, гражданской обороны и защиты населения от ЧС природного и техногенного характера.

6. Также компания предлагает блок услуг в области обеспечения **промышленной безопасности производственных объектов**. В него входят разработка декларации промышленной безопасности, экспертиза промышленной безопасности, разработка и экспертиза плана локализации и ликвидации аварийных ситуаций, идентификация и регистрация опасных производственных объектов. Все услуги осуществляются в соответствии с содержанием нормативно-правовых актов, регламентирующих данные виды деятельности.

Взаимодействие компании с заказчиками осуществляется как в форме заказов на те или иные виды услуг, так и в форме постоянного сотрудничества с клиентами на условиях аутсорсинга в части обеспечения промышленной безопасности. В этом случае компания осуществляет регулярную деятельность по обеспечению безопасности предприятия-клиента, что обеспечивает последнему высокий уровень защиты и позволяет оптимизировать затраты на обеспечение безопасности.

Таким образом, ООО "Сервис безопасности" представляет собой сервисный центр, который предлагает широкий комплекс услуг в области промышленной, пожарной и экологической безопасности, гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций. Услуги включают как разработку планов и паспортов безопасности, экспертизу безопасности

объектов, так и проведение мероприятий по локализации и ликвидации последствий ЧС, а также учебно-профилактических мероприятий.

На российском рынке услуг безопасности существует еще ряд компаний, имеющих названия, в которых используется словосочетание "сервис безопасности" в различных вариациях. Среди них ООО "Сервис Безопасности 50" (Москва), ООО "Аварийно-спасательное формирование "Сервис безопасности" (Санкт-Петербург), ООО "Сервис безопасности" (Киров) и др.

Аварийно-спасательная служба "Общество с ограниченной ответственностью "Сервис Безопасности 50" представляет собой сервисный центр, предлагающий широкий набор услуг безопасности[5]. Офис компании расположен в Москве. Компания создана в 2009 году. Основная цель ее деятельности − несение аварийного дежурства на объектах, представляющих потенциальную опасность (нефтебазы, АЗС и др.). Основным видом деятельности ООО "Сервис безопасности 50" является проведение аварийно-спасательных работ, что включает в себя следующие направления оказания услуг:

1. обеспечение промышленной безопасности опасных объектов (профилактические мероприятия и обеспечение готовности к действиям, по ликвидации последствий ЧС на предприятиях);

2. **ликвидация последствий ЧС природного и техногенного характера, аварийно-спасательные и поисково-спасательные работы;**

3. защита населения в условиях ЧС.

В рамках данных направлений компания предлагает широкий набор услуг, среди которых:

- водолазные аварийно-спасательные и подводно-технические работы,

- радиационное обследование помещений различной сложности,

- реализация (продажа) пожарного оборудования любого вида,

- пожарный аудит помещений (независимая оценка пожарного риска**),**

- широкий набор аварийно-спасательных работ (от обследования территорий на предмет наличия взрывоопасных веществ и разведки зоны чрезвычайной ситуации до ликвидации ледовых заторов и тушения лесных пожаров),

[5] Официальный сайт Аварийно-спасательная служба "Общество с ограниченной ответственностью «Сервис Безопасности 50»: http://sb50.ru/

- **гидротехнические работы с использованием высокотехнологичного оборудования (реабилитация водоемов, их очистка и углубление),**

- установка и обслуживание автоматических пожарных сигнализаций и систем пожаротушения,

- предупреждение чрезвычайных ситуаций, включающее разработку п**лана по предупреждению и ликвидации аварийного разлива нефти и паспорта безопасности.**

Сотрудники компании прошли профессиональную подготовку, аттестованы и имеют квалификации от "Спасателя РФ" до "Спасателя международного класса". Клиентам компании предоставлена возможность заключения абонентского договора на постоянное обслуживание потенциально опасного объекта.

ООО "Аварийно-спасательное формирование "Сервис безопасности"[6] − компания, специализирующаяся на предоставлении услуг в области промышленной безопасности. Компания учреждена в 2010 году Ленинградским областным региональным отделением общероссийской общественной организации «Российский союз спасателей» (РОООО "РОССОЮЗСПАС") для решения проблем в области промышленной безопасности в Санкт-Петербурге и Ленинградской области. Главный офис компании расположен в Санкт-Петербурге.

Компания заключает долгосрочные договоры на комплексное обслуживание опасных производственных объектов по обеспечению готовности к действиям по предупреждению, локализации и ликвидации ЧС природного и техногенного характера во исполнение ФЗ №116 "О промышленной безопасности опасных производственных объектов", ФЗ №68 "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера".

В компании выделены четыре основных направления оказания услуг безопасности, в рамках которых выделены конкретные виды услуг.

1. Промышленная безопасность, основные функции которой состоят в предотвращении, минимизации и устранении опасных последствий аварий на производстве − разрушения зданий, объектов, конструкций, установок, устройств, применяемых в опасном производстве; взрывов, выбросов опасных веществ, нефтяных разливов и т.д. Реализуя эти функции, компания решает задачи по поддержанию в постоянной готовности сил и средств к реагированию на чрезвычайные ситуации, круглосуточному дежурству

---

[6] Официальный сайт ООО "Аварийно-спасательное формирование "Сервис безопасности": http://www.asfsb.ru/

оперативной смены и выезда на объект по сигналу; проведению работ по локализации и ликвидации ЧС, проведению учебно-профилактических мероприятий.

Сотрудничество ООО "Аварийно-спасательное формирование "Сервис безопасности" с заказчиками данного вида услуг определяется требованиями Федерального закона №116-ФЗ "О промышленной безопасности опасных производственных объектов". Статья 10 данного закона устанавливает, что в целях обеспечения промышленной безопасности, готовности к действиям по локализации и ликвидации последствий аварии на опасном объекте, организация, эксплуатирующая и обслуживающая опасный производственный объект, обязана:

- планировать и осуществлять мероприятия по локализации и ликвидации последствий аварий на опасном производственном объекте;
- заключать с аварийно-спасательными службами (формированиями) договоры на обслуживание опасных объектов
- страховать гражданскую ответственность за причинение вреда в результате аварии на ОПО (услуга партнеров)
- обучать персонал по нормам промышленной безопасности.

2. Промышленный альпинизм. Компания располагает специалистами, имеющими специальную подготовку для реализации данного вида услуг. Среди работ, которые требуют участия таких специалистов, следующие:

- работы по расчистке кровель и сбросу снега;
- очистка кровель от наледи и сосулек;
- расчистка желобов на крыше;
- организация безопасных зон по периметру объекта;
- работы по оформлению фасадов зданий и др.

3. Разработка плана ликвидации аварийного розлива нефти (ПЛАРН) − для компаний, занимающихся добычей и обработкой нефтепродуктов. Компания располагает аттестованными по правилам промышленной безопасности опытными экспертами. Данный план определяет меры и действия, необходимые для предупреждения, своевременного выявления и ликвидации последствий возможных чрезвычайных ситуаций на объектах, связанных с аварийным разливом нефти.

4. Разработка плана локализации и ликвидации аварийных ситуаций (ПЛАС). Необходимость такого плана для организаций, эксплуатирующих опасные производственные объекты, установлена Федеральным законом № 116-ФЗ "О промышленной безопасности опасных

производственных объектов". Разработка ПЛАС включает следующие основные компоненты:

- планирование возможных сценариев аварий, определение способов их предупреждения и ликвидации;
- определение достаточности выработанных мер по предупреждению аварии;
- определение готовности персонала к локализации и ликвидации аварий;
- планирование действий производственного персонала и аварийно-спасательных служб на разных стадиях аварии;
- разработка плана мероприятий, направленных на повышение противоаварийной защиты и снижения масштаба последствий аварии.

Деятельность ООО "Аварийно-спасательное формирование "Сервис безопасности" регламентирована нормативно-правовыми документами, которые представлены в разделе "Нормативно-правовые документы" на сайте компании[7].

Общество с ограниченной ответственностью "Сервис безопасности"[8] − компания, специализирующаяся на предоставлении услуг в области пожарной безопасности и ряда сопутствующих услуг. Компания расположена в г. Кирове и занимается проектированием, монтажом, наладкой, сервисным и техническим обслуживанием систем охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, контроля доступа (шлагбаумы, турникеты), противопожарной обработкой конструкций. В компании выделены четыре основных направления деятельности:

- проектирование, монтаж, наладка и сервисное обслуживание систем охранно-пожарной сигнализации;
- установка видеонаблюдения, контроля доступа (шлагбаумы, турникеты);
- противопожарная обработка конструкций;
- продажа сопутствующего оборудования.

Примерами «средних и небольших» компаний может являться компания «СОЦПАРТНЕР»[9] (инновации и предотвращение рисков), которая специализируется в следующих областях:

- аудит системы охраны труда в организации;
- разработка документации по охране труда и пожарной безопасности;
- аутсорсинг (передача функций по охране труда и пожарной безопасности квалифицированному персоналу);
- пожарная безопасность;
- автоматические системы безопасности.

---

[7] Раздел "Нормативно-правовые документы" сайта компании ООО "Аварийно-спасательное формирование "Сервис безопасности": http://www.asfsb.ru/poleznoe

[8] Официальный сайт ООО "Сервис безопасности": http://sb-kirov.ru/

[9] Официальный сайт ООО "Социальный партнер": http://соцпартнер.рф

Таким образом, в российской практике сервиса безопасности задействованы как крупные, так и средние и небольшие компании, оказывающие услуги безопасности. Данные компании, как правило, относятся к типу сервисных центров как видов организаций: они предлагают потребителям комплекс услуг, включающий различные направления обеспечения безопасности. Спектр данных услуг достаточно широк − от экспертной оценки безопасности предприятий и составления планов обеспечения их безопасности до ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.

Контрольные вопросы и задания

1. Какие российские компании, работающие в сфере сервиса безопасности вам известны?
2. Назовите основные виды услуг, предоставляемых данными компаниями.
3. Каковы формы взаимодействия компаний, работающих в сфере сервиса безопасности, с потребителями их услуг?
4. Дайте характеристику нормативно-правовому обеспечению деятельности данных компаний.
5. Какие способы повышения эффективности деятельности компаний, оказывающих услуги безопасности, на ваш взгляд, следует использовать?

Источники

1. Официальный сайт ООО "Сервис безопасности": http://saf-service.ru
2. Официальный сайт Общероссийской общественной организации «Российский союз спасателей»: http://ruor.org
3. Официальный сайт Аварийно-спасательная служба "Общество с ограниченной ответственностью «Сервис Безопасности 50»: http://sb50.ru
4. Официальный сайт ООО "Аварийно-спасательное формирование "Сервис безопасности": http://www.asfsb.ru/
5. Официальный сайт ООО "Сервис безопасности": http://sb-kirov.ru/
6. Официальный сайт ООО "Социальный партнер": http://соцпартнер.рф