

Служба безопасности на торговом объекте

Методы работы и организации службы безопасности на торговом объекте, взгляд и видение профессионала, создавшего службу от «нулевого уровня» до полноценно работающей структуры. Лучшей оценкой его работы служит показатель выявленных в течение четырех лет недостатков на объекте — меньше 1 %. Представляем вашему вниманию интервью с Перцевым Леонидом Владимировичем, который более пяти лет руководил службой безопасности сети гипермаркетов «ПросторМаркет».



Справка ТБ

Перцев Леонид Владимирович, родился в 1959 году, окончил Оршанское педучилище, далее поступил в Институт физической культуры в г. Смоленске, затем поступил в Высшую школу МВД СССР. Работал в ОБХСС, 5 лет в Октябрьском РОВД г. Минска, затем на различных должностях в МВД РБ. Заканчивал службу в Управлении собственной безопасности МВД. Подполковник милиции в запасе. Последнее место работы — заместитель директора по безопасности и защите информации в сети гипермаркетов СЗАО «ПросторМаркет».

— **Каковы Ваши рекомендации при выборе оборудования на торговый объект?**

— При выборе оборудования на объект важно найти компанию-интегратора, которая сможет выполнить ряд установок систем безопасности. Этот ряд — пять фундаментальных камней, на которых строятся системы безопасности на крупном торговом объекте: **охранная сигнализация** (включая периметральные системы), **СКУД**, **система видеонаблюдения**, **противокражная система**, **система контроля кассовых операций**. Важность работы с одной, а не с максимально большим количеством компаний-интеграторов оборудования, определяется необходимостью последующей интеграции оборудования в единую комплексную систему. Это дает гораздо большую эффективность как при монтаже такого оборудования, так и в процессе его использования и последующего обслуживания.

— **Дайте, пожалуйста, характеристику системам безопасности с определением их функционального назначения на крупном торговом объекте.**

— **СКУД.** СКУД особенно актуальна в крупных торговых центрах. Необходимость данной системы объясняется наличием на территории магазина нескольких автономных зон со своими рабочими процессами. В магазине помимо торгового процесса есть собственное производство — автономная область внутри гипермаркета, имеющая отдельный учет. Важно не допустить смешивания товаров между двумя зонами. Есть помещения со сложной вычислительной техникой (серверная, компрессорная). Контроль доступа пронизывает весь гипермаркет. Очень удобной возможностью СКУД является выделение одним цветом самих карточек и формы сотрудников: зоны приемы, торгового зала, офисной части должны иметь разные цвета. В размещении СКУД всегда должна быть грань разумной достаточности оборудования: если установить слишком много — это затруднит передвижение людей и, в конечном итоге, будет препятствовать нормальной организации работы на объекте.

Видеонаблюдение. В торговых предприятиях типа «гипермаркет» (площадь превышает 6 тыс. кв. м.), большое количество камер находится в торговом зале. Экономить на видеонаблюдении нельзя, разрешающая способность видеокамер должна быть такой, чтобы можно было идентифицировать лицо. В моей практике для этих целей использовались стационарные и купольные камеры, их разрешающая способность и зум справлялись с этой задачей. Купольные системы должны быть максимально качественными. У каждой камеры должен быть «хвост» — около 10 метров кабеля, что дает возможность, в случае необходимости, перемещать ее в указанном радиусе. Сотрудники служб безопасности должны иметь возможность постоянно перемещать камеры, а это бесконечный творческий процесс. На объект типа «гипермаркет» достаточно около 6-8 штук «купольных» и n-ое количество стационарных видеокамер, что позволяет захватить в объектив любую точку торгового зала и отследить передвижения подконтрольного лица. Видеонаблюдение играет огромную профи-

лактическую роль. В небольших магазинах возможно эффективное использование сочетания из зеркал и камер видеонаблюдения, что позволяет оператору также просматривать «мертвые» зоны в торговом зале.

Охранная сигнализация. Охранной сигнализацией (ОС) закрывает периметр здания. При наличии на крыше здания систем жизнеобеспечения и иного сложного и дорогостоящего оборудования, в обязательном порядке рекомендованную установку там периметральных охранных систем. Крыша здания — одно из самых уязвимых мест для совершения диверсий. Непременным условием должна быть сдача ОС на внутренний пульт службы охраны гипермаркета (при условии несения ею круглосуточного дежурства).

Противокражная система. Существует широкий выбор противокражных систем. В своей работе и при выборе систем я остановился и использовал радиочастотную систему CheckPoint. Это универсальная система, которой нужно лишь уметь правильно пользоваться. Однако существует проблема работы системы с металлизированными поверхностями, но у нас и на этот случай было предусмотрено несколько технических хитростей. Объективные технические недостатки данной системы мы компенсировали иными, в том числе оперативными мероприятиями.

Следует иметь в виду, что вся охранная деятельность — это постоянное принятие неординарных решений для того, чтобы у злоумышленников не было шанса просчитать действия сотрудников службы безопасности.

При эксплуатации противокражных систем рекомендую использовать фирменные противокражные этикетки (наклейки). У них масса преимуществ — надежная работа, хорошая адгезия, отсутствие ложных срабатываний.

Если работать с некачественной китайской этикеткой, то надо быть готовым к постоянным перенастройкам оборудования.

В частности, если менять порог чувствительности оборудования, будьте готовы к росту ложных срабатываний, а это, в свою очередь, раздражает посетителей.

Контроль кассовых операций. В выборе систем контроля кассовых операций, на мой взгляд, не имеет принципиального значения торговая марка оборудования. Важно, чтобы в техническом плане она соответствовала

кассовым аппаратам. Желательно, чтобы на однотипных объектах устанавливались однотипные системы. Специалиста по безопасности можно обучить работе на любой системе, они принципиально ничем не отличаются. Из года в год идет добавление функций в ПО, но на практике они используются не в полном объеме. Поэтому не принципиально, какая будет система, важно лишь как эффективна она используется. Сотрудник безопасности, осуществляющий контроль кассовых операций, должен постоянно «жестко» работать с кассирами, допускающими (умышленно или неумышленно) ошибки при выполнении своих функций. Должна быть жесткая профилактика и работа на упреждение. В гипермаркете проходят в день десятки тысяч кассовых операций, которые проводят кассиры на 36-40 кассах. Отследить в полном объеме данную информацию физически невозможно. Подчеркиваю, что в этой работе необходим творческий неординарный подход к использованию системы контроля кассовых операций.

— Можете ли Вы назвать типовые уязвимости на крупном торговом объекте? Где рекомендуется усилить контроль?

— Осуществление жесткого контроля над зоной прихода товара и зоной его выхода на торговом предприятии дает 70-80 % успеха в обеспечении экономической безопасности предприятия. «Скользким» моментом являются логистика, система закупок. Контроль системы закупки — это еще 20-30 % к общему показателю. Считаю, что самая криминогенная зона — зона приемки товара. Но самое страшное на объекте — системное воровство. Системный вор — человек, который находится во главе пирамиды. Как правило, это один из руководителей, который изучает, что и как можно украсть. Далее он подключает своих проверенных людей и создает систему воровства. Поэтому подбор сотрудников, особенно руководителей, в обязательном порядке должен контролироваться службой безопасности.

— Какие типовые характеристики нарушителя на объекте можно дать на сегодняшний день?

— Мы проводили анализ, по итогам которого можно сказать, что совершают преступления люди самых различных профессий и социальных групп. В основном задерживаем большое количество студентов и детей, особенно во время школьных каникул. Естественно, не уменьшается бдительность к работе преступных групп, периодически происходит обмен информацией между СБ крупнейших торговых объектов и системой МВД.

— Как можете оценить правовое регулирование работы СБ?

— Еще на прошлой работе, будучи сотрудником центрального аппарата МВД, постоянно приходилось сталки-



ваться с вопросами нарушения закона. Поэтому я много внимания уделял законности работы службы охраны. За пятилетний период моей работы не было конфликтов ни с милицией, ни с прокуратурой. Это достигается жестким контролем приема сотрудников на работу, знанием нормативной базы и их постоянным обучением.

— Важность и место регламентов и инструкций в работе СБ?

— Помимо должностных обязанностей сотрудники охраны в своей повседневной работе руководствуются специально разработанными регламентами, которыми пронизана вся торговая сеть. Следует иметь в виду, что требования указанных документов обязательны и для сотрудников охраны и иных работников объекта. Результаты говорят сами за себя — при проведении годовых инвентаризаций у нас

ни не было одного случая превышения недостачи свыше 1 %. Это при том, что в мировой практике эта цифра колеблется от 3 до 5 %. Такими результатами я и сотрудники созданной мной службы будут гордиться всегда.

— Какова рекомендуемая структура СБ на объекте?

— Минимум, который может быть — начальник охраны, заместитель начальника охраны и специалист по безопасности. Наименьшими силами всегда стараются выполнять максимальный объем работы. Большую роль играет организация труда, а не количество сотрудников. Я был заместителем директора по безопасности, у меня в подчинении было 3 начальника охраны гипермаркетов. Формально я подчинялся управляющему, реально — собственнику. Служба безопасности я строил на основе моего предыдущего опыта работы в органах

внутренних дел, а также приобретенного опыта в роли контролера в различных коммерческих структурах. По моему мнению, все усилия СБ должны быть направлены именно на профилактику правонарушений.

Информационную безопасность невозможно обеспечивать без совместной работы с отделом информационных технологий. Эти отделы, как правило, подчиняются напрямую руководству, но у СБ должны быть права и полномочия использовать их ресурс для контроля над пользователями (в том числе контроль входящей/исходящей электронной почты).

— Существуют ли вопросы по использованию радиосвязи на объекте?

— По моему мнению, радиостанции, которые у нас разрешены к использованию — далеки от совершенства. У нас небогатый выбор радиостанций. В то же время мы не имели права получить охранную лицензию без средств связи, поэтому мы закупили радиостанции и вынуждены ими пользоваться. Как правило, предприятия закупают хорошие радиостанции в РФ и разбавляют ими имеющиеся. При использовании официальных радиостанций злоумышленнику практически не составляет труда зайти на частоту и прослушать радиоэфир. Здесь нужен гибкий подход к решению этой проблемы, включающий особые правила радиообмена, что затрудняет понимание переговоров для посторонних.



Справка ТБ

В Минске уже был зафиксирован случай согласованной работы преступной группы с применением средств радиоперехвата, которая специализируется на кражах в супермаркетах.

— Как Вы относитесь к использованию и оснащению сотрудников спецсредствами?

— В некоторых гипермаркетах охрана несет службу с дубинками, но я бы не практиковал их ношение, и особенно применение. Присутствие охранника, оснащенного спецсредствами, действует угнетающе на нормальных покупателей. Но форма у охранника должна быть. Например, в предпраздничные дни, когда идет большой наплыв покупателей, с целью профилактики я привлекал на службу всех свободных охранников. Находясь в торговом зале в форменной одежде среди покупателей, они включали на полную громкость радиостанции и всем своим видом обозначали свое присутствие, что имело непрямой профилактический эффект.

— На Ваш взгляд, какова важность подбора персонала и его обучение?

— Подобрать сотрудника к коллективу — все равно, что цветок к букету. В своей практике я использовал поэтапное вхождение и мониторинг потенциального кандидата на работу в СБ. Первые 5 дней шла бесплатная стажировка, далее испытательный срок и постоянное обучение в процессе работы. В результате с моего предыдущего места работы другие магазины с большим удовольствием забирают сотрудников и ставят их начальниками своих служб охраны. Люди, которые выросли с рядового охранника до начальника охраны на объекте с грамотно построенной системой безопасности, сами становятся профессионалами своего дела.

Обучение крайне актуально. Самое опасное — засидеться на месте. Даже если наработана методика, регламенты выполняются и сотрудники работают, необходимо постоянно придавать новое дыхание службе охраны. ■

**Беседовал Сергей ДРАГУН
Осуждение материала
на сайте www.aercom.by**



ОДО «ВИВА-СИСТЕМС»

Минск, ул. Шаранговича, д. 39, ком. 35
тел. (029) 383-78-64; (017) 259-95-46, 259-95-54
E-mail: viva-sistem@mail.ru www.vivik.by

Радиочастотная система защиты товаров от краж

Приемлемая цена - достойное качество

Импортер в РБ
Полное документальное
сопровождение

