

## **Стандарт качества: обслуживание частной охранной организации КТС и ОПС**

**Уважаемый заказчик охранных услуг! Проверьте, соответствует ли ваша охранный организация следующим требованиям. Соответствие им позволяет обеспечить высокое качество оказываемых услуг. В случае, если у вашей охранной организации нет перечисленных возможностей и ресурсов - задумайтесь! Она либо не выполняет требования законодательства, либо не гарантирует качество оказываемых услуг.**

### **Обслуживание ОПС И КТС.**

Информация и заявки по охраняемому объекту должны быть отражены в журнале заявок - вся информация должна быть отражена и зафиксирована в течение суток с момента поступления информации в дежурную часть ЧОО.

В результате обращения заказчика, ЧОО формирует заявку на проведение обследования. Добросовестный ЧОО должен уточнить детали и цели заявки, при срочности - заявка обрабатывается в срок до 24 часов.

ЧОО обязуется обеспечить наличие дежурного техника в штате организации. При этом расчет количества техников ЧОО происходит по формуле максимум 400 объектов на 1 техника. У техников ЧОО должны быть допуски к работе с электрооборудованием.

ЧОО, обслуживающее объект, обязано обеспечить связь с заказчиком, своевременное информирование заказчика о необходимости замены оборудования

ЧОО обязано иметь возможность подключения мобильного приложения My Alarm или аналогов.

В случае отключения электроэнергии на охраняемом объекте представитель ЧОО в срок до 30 минут должен связаться с ответственным представителем Заказчика с целью выяснения обстановки на охраняемом объекте. Представитель ЧОО должен сообщить Заказчику альтернативные варианты связи с ЧОО - например номер телефона дежурной части ЧОО. В случае, если обстановка на охраняемом объекте неизвестна, туда должен быть отправлен экипаж ГБР.

### **как понять, что это работает или не работает ОПС и КТС.**

посмотреть на клавиатуру охранной сигнализации:

- горят не те датчики, которые должны гореть в соответствии с инструкцией
- прибор показывает некорректное время

Выключить рубильник подачи электроэнергии.

В течение 30 минут клиент должен получить звонок из ЧОО с уточнением обстановки на объекте. Он должен сообщить альтернативные способы связи с дежурной частью ЧОО, например, телефон дежурной части. В случае неясной обстановки на охраняемом объекте, туда направляется экипаж ГБР.