

Организация процессов ТОиР СППЗ на объектах

Содержание

- 3 — Введение
- 4 — О конференции «ТОиР СБ 2025»
- 5 — Об организаторе
- 6 — Проблема ТОиР СППЗ
- 7 — Субъективные причины
- 9 — Адекватный подход
- 10 — Обучение персонала и трансляция культуры производства
- 12 — Договорные отношения
- 14 — Взаимодействие сторон
- 16 — Организация эффективного ТОиР СППЗ

Введение

Настоящая декларация подготовлена коллективом организаторов и спикеров конференции «ТОИР СБ 2025». Используемые ниже заявления от первого лица в форме «мы» означают, что изложенные суждения и предложения сделаны членами этой экспертной группы и в той или иной форме выражены в ходе обсуждения за круглым столом или в ходе сольных выступлений и ответов на вопросы слушателей.



О конференции «ТОиР СБ 2025»

Конференция «ТОиР СБ 2025» — первая и единственная конференция в России, посвящённая техническому обслуживанию и ремонту систем пожарной безопасности, которая состоялась 25 февраля 2025 года. Мероприятие было организовано Okdesk при поддержке МЧС России, ФГБУ ВНИИПО МЧС России, НВП «Болид», УЦ «Такир» и «НПО Бастион».

[Ссылка на запись конференции «ТОиР СБ 2025».](#)

Рекомендуем ознакомиться с ней целиком.



Об организаторе

ООО «Облачные решения» (бренд Okdesk) — отечественный разработчик лидирующей системы для организации ТОиР инженерных систем различного назначения.

- 10 лет опыта в оцифровке и автоматизации выездного обслуживания различной инфраструктуры и оборудования в России и СНГ.
- ≈1 миллион объектов обслуживаются при помощи Okdesk.
- на 100% отечественная компания ([реестр ПО](#)).
- Okdesk используют отделы технической поддержки передовых отечественных вендоров, сервисные отделы ЧОПов, обслуживающие организации и интеграторы систем безопасности.
- Okdesk создаёт комфортные условия для обеспечения и поддержания соответствия сервисных услуг требованиям национальных стандартов в части ТО, ремонта и проведения испытаний на работоспособность СППЗ, предлагает решения с доказанной операционной и экономической эффективностью.

Контакты для связи

info@okdesk.ru

+7 (499) 703 47 20

Проблема ТОиР СППЗ

Вопросам технического обслуживания и ремонта (далее — ТОиР) систем противопожарной защиты (далее — СППЗ) уделяется недостаточно внимания со стороны профессионального сообщества. Фокус внимания специалистов индустрии пожарной безопасности, как правило, направлен на процессы проектирования и монтажа СППЗ. Такое положение мотивируется экономическими причинами. Если сравнить бюджеты на проектирование и монтаж СППЗ с затратами на их обслуживание, то разница может быть в тысячи раз в пользу монтажа под ключ, что абсолютно непривлекательно для бизнеса.

Но с другой стороны, это совершенно неприемлемо для национальных интересов в плане безопасности граждан и защищаемого от пожаров имущества.

Дело в том что **работоспособность** корректно установленной **СППЗ** начиная с некоторого срока эксплуатации **критическим образом зависит от качества и полноты выполнения ТОиР**.

Уничтожающе низкий уровень финансирования услуг по ТОиР неизбежно ведёт к деградации эксплуатируемых систем и их отдельных элементов, а отсутствие грамотно поставленного процесса технического обслуживания к тому же приводит к утрате навыков правильного использования противопожарных систем на объектах. Такая ситуация, к сожалению, является типичной для многих объектов на территории Российской Федерации, в особенности бюджетных.

Чтобы наглядно и наиболее ярко продемонстрировать тяжесть положения, можно обратиться к антирекордам, зафиксированным на портале государственных закупок, где имеются прецеденты завершившихся торгов, в которых на обслуживание одного пожарного извещателя приходился один рубль (!) в месяц. Совершенно очевидно, что при таком ценообразовании реальных работ на объекте проводиться не будет.

Эта проблема требует безотлагательного решения.

Субъективные причины

Вопреки заблуждениям **виной всему не только аукционная процедура**, которая часто приводит к падению цены обслуживания до суммы, за которую фактически невозможно проводить работы в соответствии с регламентами, соответствующими нормативным документам^[1] и инструкциям производителей оборудования. Именно потенциальные исполнители роняют цену на аукционной площадке, прекрасно понимая, что за эти деньги можно разве что заполнить журнал эксплуатации СППЗ. Также не стоит забывать заказчиков, с молчаливого согласия которых происходит всё вышеописанное.

Не стоит забывать заказчиков,
с молчаливого согласия которых
происходит всё вышеописанное

Далеко не всё зависит от ррегуляторов в лице МЧС России и ФАС: ситуация сложилась из-за действий или бездействия профессионалов и участников рынка пожарной безопасности.

Мотивация заказчика снижается ещё и потому, что сами по себе **СППЗ не приносят добавленной ценности**, которая могла бы как-то помочь в рамках основного вида деятельности организации. Техническое содержание средств безопасности руководители предприятий относят не к средствам производства, а к хозяйству — расходной части, и экономят на нём, не подозревая, к каким катастрофическим последствиям может привести такое отношение.

Содержание средств безопасности относят
к расходной части и экономят на нём,
не подозревая, к каким последствиям может
привести такое отношение

[1] — Организаторы конференции направили в адрес ФГБУ ВНИИПО МЧС России предложения по организации дополнительных проверок работы сервисных компаний на предмет фактически совершённых работ, цена контракта которых меньше расчётных трудозатрат в соответствии с регламентом ТО, умноженных на региональный МРОТ.

Их может быть целый комплекс для всех участников процесса: от репутационных рисков и штрафов, утраты материальных ценностей и до человеческих жертв и уголовной ответственности.

К сожалению, только крупные резонансные пожары заставляют вспомнить, что требования пожарной безопасности не праздны и обязательны к исполнению.

Стоит отметить, что данная проблема актуальна не только для индустрии пожарной безопасности. Подобные прецеденты нередко встречаются при работе с электрооборудованием, оборудованием ОВиК^[2], лифтами и многим другим. Скорее всего, мы не ошибёмся, если заявим, что во всех сферах, где практикуется сервисное обслуживание технических средств и систем, не являющихся основным средством производства, пренебрежение вопросами ТОиР присутствует в той или иной степени.

[2] — ОВиК — отопление, вентиляция и кондиционирование.

Адекватный подход

Руководителю организации необходимо принять тот факт, что именно на нём в первую очередь лежит ответственность за обеспечение пожарной безопасности объекта^[3].

Под обеспечением пожарной безопасности подразумевается в том числе и организация ремонта, технического обслуживания и эксплуатации средств пожарной безопасности; и обеспечение их исправного состояния с соблюдением всех проектных решений, утверждённых регламентов ТО; и хранение всей проектной, исполнительной и эксплуатационной документации^[4].

I Мало «отвечать», надо реально обеспечивать

Такая ответственность предполагает приобретение реальных специализированных знаний в предметной области. Для решения этой задачи допускается выделение профильного специалиста(-ов). Однако это не снимает ответственность за несоблюдение противопожарных норм. Наём специализированной обслуживающей организации, которая будет заниматься ТОиР СППЗ, аналогично не предполагает передачи ответственности.

В этой сфере делегировать возможно только задачи, а ответственность можно разделить. И главное: мало «отвечать», надо реально обеспечивать.

[3] — В соответствии со ст. 54 Постановления правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в РФ».

[4] — Приказ Росстандарта от 13.02.2023 N 318 «Об утверждении перечня документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 22 июля 2008 г. N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

Обучение персонала и трансляция культуры производства

В сфере ТОиР СППЗ процесс образования никогда не должен завершаться. Вносятся изменения в нормативно-правовые документы, растёт ассортимент и уровень сложности эксплуатируемого оборудования. Эти изменения нужно либо отслеживать самостоятельно, либо обращаться за знаниями в специализированные обучающие центры. Важно помнить, что для любой организации характерен приход новых молодых специалистов, образованию которых необходимо уделять самое пристальное внимание. Кроме базового образования и прикладных знаний и навыков, требуется также трансляция отраслевой и корпоративной культуры, позволяющей сформировать навыки эффективного взаимодействия с коллегами, клиентами, смежниками.

Отметим, что в отрасли многие привыкли получать не знания, а «корочки». Эта пагубная привычка наносит двойной ущерб: впустую тратятся время преподавателей и деньги работодателя на нерадивого сотрудника, а его невежество в вопросах пожарной безопасности может иметь далекоидущие негативные последствия. Это касается как сотрудников сервисных организаций, так и эксплуатирующей стороны.

Задача обучения сотрудников нетривиальная, но это точно не является поводом для её игнорирования. **Руководителям** и обслуживающей, и эксплуатирующей организации **необходимо подключать человеческий ресурс** (поговорить, донести важность проводимых мероприятий до профильных замов, ответственных за пожарную безопасность и сотрудников в целом), административный ресурс (приказы, директивы с санкциями за невыполнение), самим быть реально вовлечёнными в процессы обеспечения пожарной безопасности.

Здесь мы должны отметить, что использование систем класса help desk для управления ТОиР позволяет транслировать культуру производства, устанавливаемую обученным менеджментом заказчика и исполнителя, на существенно большее количество работников, вовлечённых в процесс. Это происходит как за счёт типовых настроенных процедур, так и за счёт дистанционного взаимодействия лиц, контролирующих качество процесса, с рядовыми исполнителями. **Таким образом, повышение квалификации одного работника существенно сказывается на качестве работы многих других.**



Договорные отношения

Чаще всего **для проведения работ по ТОиР СППЗ** на объекте **прибегают к услугам** специализированной **обслуживающей организации**, обладающей необходимыми лицензиями, знаниями, опытом и компетенциями. С такой организацией заключается договор, в котором обязательно должна содержаться информация по следующим пунктам:

1. Объект обслуживания (здания, сооружения, иногда отдельные помещения) и состав обслуживаемых технических средств — конечный перечень СППЗ, в отношении которых будут проводиться работы по ТОиР.
2. Состав и периодичность регламентных работ по каждому виду технических средств. Это перечень конкретных действий, которые будут предприниматься стороной-исполнителем в течение периода действия договора.
3. Порядок взаимодействия сторон и параметры услуг.

Состав инсталлированного оборудования СППЗ в идеале должен соответствовать исполнительным чертежам проектной (рабочей) документации (далее — ПД), но подлежит обязательной проверке путём первичного обследования. По его результатам устанавливается достаточность имеющейся на объекте документации и взаимные обязательства сторон, связанные с выявленными несоответствиями при их наличии. С учётом возникших изменений в действующих нормах предметом особого внимания должно быть наличие программы комплексных испытаний, которая должна быть разработана на основе ПД.

В числе приложений к договору должны быть утверждённые графики ТО, или по условиям договора они разрабатываются и утверждаются сторонами в достаточно короткий срок с момента заключения договора на основании ведомостей эксплуатируемого оборудования и регламентов обслуживания каждого его типа (или однородной с позиции состава регламентов группы).

Договор или приложения к нему должны устанавливать уровни сервиса — сроки устранения неисправностей в отношении каждой системы, а возможно, и отдельных фрагментов систем с учётом их важности и опасности, но не хуже, чем установлено обязательными нормативами. Контроль соответствия уровням сервиса для разных объектов можно поручить help desk системе.



Взаимодействие сторон

Между заказчиком и исполнителем предполагается огромное разнообразие взаимодействий, и чем лучше они будут описаны в договоре и организованы на практике, тем комфортнее будет проходить предстоящая совместная работа. Особенно это важно для больших объектов с широким разнообразием основных технологических процессов, наличием режимных помещений с ограниченным доступом, разных юридических лиц, например арендаторов. Важно установить, по каким каналам и посредством каких лиц будет осуществляться связь в случае возникновения неисправности, с кем будут согласовываться визиты специалистов обслуживающей организации, кто их будет сопровождать во время проведения работ и т. д.

Между заказчиком и исполнителем предполагается огромное разнообразие взаимодействий, и чем лучше они будут описаны и организованы, тем комфортнее будет проходить совместная работа

Важнейшей задачей является синхронизация связанных цепочек событий, в которых участвует много лиц. Например, сдвиг даты комплексных испытаний СППЗ может потребовать изменения графика работ нескольких обслуживающих организаций, сотрудников разных подразделений заказчика и третьих лиц, что потребует множественных уведомлений и согласований.

Без должной подготовки и организации взаимодействия между вовлечёнными сотрудниками заинтересованных организаций могут возникать разного рода конфликты, которые даже при конструктивном настрое участников достаточно сложно уладить. На практике это означает создание прозрачных, понятных условий взаимодействия. Для этих целей можно использовать специализированное программное обеспечение — системы класса help desk, которые позволяют вести цифровые паспорта

СППЗ со всей необходимой информацией для эксплуатации и обслуживания, создавать графики регламентных работ, фиксировать неисправности и ложные срабатывания, автоматически назначать заявки на исполнителей, вести журналы эксплуатации СППЗ в электронном виде^[5], контролировать сроки, качество и полноту проводимых работ, обеспечивать многостороннее онлайн-согласование и документирование необходимых решений.

Без должной подготовки между
вовлечёнными сотрудниками могут
возникать конфликты

Работа в таких условиях минимизирует возможность сокрытия какой-либо **информации** между представителями разных сторон, что позволит объективно воспринимать ход работ и состояние эксплуатируемых СППЗ, а также выстраивать доверительные отношения.

Взаимное недоверие участников процесса приводит к неоправданным затратам сторон на интерпретацию своей деятельности в выгодном свете и компрометирование партнёра. В такой ситуации, скорее всего, основным «потерпевшим» окажется результат — полнота и качество проводимых работ и, как следствие, работоспособность СППЗ и реальная пожарная безопасность объекта.

[5] — Организаторы конференции направили в адрес ФГБУ ВНИИПО МЧС России предложения по внесению изменений в национальные стандарты по СППЗ в части технического обслуживания, ремонта и проведения испытаний на работоспособность.

Организация эффективного ТОиР СППЗ

Некоторой эталонной верхнеуровневой моделью организации взаимоотношений между заказчиком и обслуживающей организацией может выглядеть следующая:

1. **Наличие договора с понятными и прозрачными условиями**, с которыми согласны обе стороны. В первую очередь это цена и набор оказываемых услуг.
2. **Цифровая среда взаимодействия представителей** заинтересованных **сторон**, которая в т.ч. фиксирует историю проделанных работ и всех взаимодействий, а также обеспечивает преемственность на любом этапе жизненного цикла СППЗ.
3. **Максимальная автоматизация** постановки и контроля **типовых и рутинных задач**: ведение журнала эксплуатации СППЗ в электронном виде, циклически воспроизводимый график регламентных работ, чек-лист к каждой заявке с типовыми технологическими процессами, контроль сроков, контроль количества ложных срабатываний посредством интеграции обслуживаемых систем с help desk системой, автоматизированное создание документов по результатам проделанных работ (акты, дефектные ведомости, спецификации расходных материалов и т. д.).
4. **Обеспечение полноты, качества оказываемых услуг** в соответствии с действующими обязательными нормами согласно Приказу Росстандарта от 13.02.2023 N 318.