

Őrszolgálati szabályzat

**A Felikon Ingatlankezelő és Hasznosító Kft.
Budapest, XVI. Margit u. 114. sz. alatti objektumában
őrszolgálatot ellátó vagyonőrök részére**

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. Az őrszolgálati szabályzat célja

A 242/1996. kormányrendelettel módosított 115/1991. kormányrendelet és a 2005. évi CXXXIII. törvény, valamint a kapcsolódó BM utasítások, a Megbízó Biztonsági Szabályzata vonatkozó rendelkezései és belső utasításai alapján egységes rendszerbe foglalva meghatározni azon szabályok összességét, melyek biztosítják a személy és vagyonőrzés rendeltetésszerű ellátását.

1.2. A személy- és vagyonőr jogosultsága

A Szent György Security Kft. - továbbiakban Megbízott - a két fél közötti szerződés alapján az érvényben lévő jogszabályok, és a jelen Őrszolgálati szabályzat szerint látja el a személy és vagyonőrzés feladatait.

1.3. Az őrszolgálat alapvető feladata

A Felikon Kft. objektumának őrzés-védelme. A személy- és vagyonőr illetve recepciós, formaruhában, arcképes szolgálati igazolvánnyal, a Megbízó igényei szerint teljesíti feladatát. Kiegészítő felszerelés: gázspray, gumibot, elemlámpa. Az őr alapvető kötelezettsége az objektum alkalmazottainak, valamint ügyfeleinek e területen történő védelme, az objektumban elhelyezett, tulajdonát képező vagy kezelésében lévő vagyontárgyak, értékek őrzése, jogsértő cselekmények és rendkívüli események megelőzése, elhárítása, azok bekövetkezése esetén szükségessé váló azonnali intézkedések végrehajtása, a helyszín és a rend biztosítása.

Az ŐRSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT rendelkezései az őrszolgálat tagjaira kötelező jelleggel érvényesek.

2. MEGRENDELŐ KÖTELES BIZTOSÍTANI

Mindazon adatokat, információkat, amelyek a Megbízott részére szükségesek az objektum őrzésvédelmének megtervezéséhez, megszervezéséhez a feladatok időarányos megvalósításához.

Az őrzésvédelmi feladat tervezéséért, szervezéséért és tevékenységnek ellenőrzéséért személyek szolgálati célból történő beléptetését az objektumba és annak területére.

Az őrzésvédelem biztonságát, hatékonyságát elősegítő és fokozó eszközöket, valamint a felügyelő rendőrhatalommal és a Szent György Security Kft. diszpécser szolgálatával való telefonösszeköttetést.

A vagyonőrök elhelyezési, szolgálati, étkezési és tisztálkodási feltételeit. a szükséges mellékhelyiségeket.

Tűzvédelmi Utasításban meghatározott tűzoltóeszközöket, anyagokat, az elsősegélynyújtás eszközeit.

3. SZOLGÁLATSZERVEZÉSI RENDELKEZÉSEK

3.1. A megbízó adatai

Neve: Felikon Ingatlankezelő és Hasznosító Kft.

Címe: 1165 Budapest, Margit u. 114.

Telefon/fax: 06-1/696-0964

Kapcsolattartó: Schopper János Ipari Park vezető

3.2. A megbízott adatai

Neve: Szent György Security Kft.
Címe: 2071 Páty, Dózsa György u. 6/b.
Telefon: 06-23/457-285
Telefax: 06-23/457-286
Kapcsolattartó: Palanicsa Zoltán őrzesi igazgató (06-20/369-9819)

3.3. A személy- és vagyonőrök szakmai irányítása

A személy- és vagyonőrök közvetlen irányítása a Szent György Security Kft. szakmai igazgatóján keresztül valósul meg.

3.4. Személy- és vagyonőr szolgálati helye: Budapest, XVI. Margit u. 114. sz.

3.5. A vagyonőrök létszáma szolgálati helyenként

Személybejárat: 1 fő recepció, vagyonőr munkanapokon Felikon Kft. vezénylése szerint, utána teherporta.
Teherporta: 1 fő 24 órában.
Belső járó: személybejárat zárva tartási idejében a 2 fő teherportai szolgálattevő közül az egyik 2 óránként.

3.6. A vagyonőrök felállítási helye, mozgáskörzetük

Felállítási helye: Alapvetően az objektum bejáratai, valamint annak közvetlen környezete.
Mozgási körzete: Intézkedés, járőrözés során az objektum egész területe.

3.7. Szolgálatra jelentkezés rendje

A szolgálatba lépő személy- és vagyonőr a szolgálati idő kezdete előtt legalább 15 perccel köteles megjelenni szolgálati helyén.

3.8. Pihenő idő, a szolgálati rendtől való eltérés

A vagyonőr étkezési ideje szolgálatonként 30 perc. Étkezni csak az arra kijelölt helyen lehetséges, az étkezés időtartama alatt a személy- és vagyonőr az őrzött objektumot nem hagyhatja el, még abban az esetben, sem ha a részére meghatározott étkezési időt nem veszi igénybe.

3.9. Távollevő helyettesítése

Betegség vagy egyéb okból távollevő vagyonőr időbeni helyettesítése a Szent György Security Kft feladata. Helyettesként olyan vagyonőr állítható be, aki a helyszínt és az ott elvégzendő feladatokat ismeri.

A szolgálat ellátásával összefüggő egyéb akadályokat legalább 48 órával korábban kell bejelenteni!

3.10. A vagyonőr öltözete, felszerelése

- fekete „gyakorló nadrág”
- egyszínű fekete félcipő
- kék póló

- pulóver
- télikabát
- Szent György Security igazolvány
- Rádió (kijelölt helyeken)
- Gázspray, gumibot (kijelölt helyeken)

3.11.Szolgálati okmányok vezetése

- szolgálati napló
- szolgálatvezénylés
- jelenléti ív
- egyéni időelszámoló lap
- eseményjelentő
- kulcsnyilvántartó
- teherporta napló

4. FELADATOK, JOGOK KÖTELEZETTSÉGEK

4.1. Általános elvárások a vagyonőrökkel szemben

Szakszerű munkavégzésükkel előzzék és akadályozzák meg, hogy a megbízót vagyoni hátrány érje.

Feladataikat a törvények, jogszabályok, saját kötelezettségeik ismeretében az általános erkölcsi normák betartásával, az őrzési területen mindenkiel szembeni elvárással végezzék.

Udvarias magatartással, kulturált öltözetükkel, gyors, pontos és tapintatos munkavégzésükkel járuljanak hozzá a létesítményben dolgozók, és az ügyfelek jó közérzetéhez, a tulajdonosok kedvező megítéléséhez.

Ismerjék a kapcsolatteremtéshez és ennek fenntartásához szükséges illemszabályokat, legyen megfelelő a kommunikációs készségük.

Tartsanak állandó kapcsolatot a vezetőikkel, kérjenek és adjanak tájékoztatást minden olyan kérdésben, amely hatékonyabbá teszi a vagyonvédelmi munkát.

4.2. A vagyonőr általános feladatai

Köteles ismerni az objektumra kiadott utasításokat: Tűz- és bombariadó terv, Munka- és balesetvédelmi utasítás

Ellátja az őrzött objektum alkalmazottai, ügyfelei életének, ingó és ingatlan vagyonának értékeinek védelmét.

Az objektumba belépő vendégeknek udvarias felvilágosítást, útbaigazítást ad.

Figyelemmel kíséri az őrzött objektum területére érkezőket, különös tekintettel a feltűnően viselkedők mozgására.

Az általa vett telefonon történő bármilyen fenyegetés esetén törekedni a hívó fél minél hosszabb ideig történő beszélgetésre, késztetésére, ha lehetséges a beszélgetés magnó felvételére, megismerve a szándékot, a telefonáló nemét, korát, tartózkodási helyét, ezzel párhuzamosan az őrzött objektum dolgozóinak segítségével a rendőrséget értesíteni.

Rendkívüli események - bombariadó, tüzeset, közmű meghibásodás, baleset, stb. - esetén értesíteni az őrzött objektum (épület) vezetőjét, megtenni a szükséges intézkedéseket, biztosítani a helyszínt és értesíteni az illetékes hatóságokat (rendőrség, tűzoltóság, mentők) és a szolgálati elöljárót.

Megbízó igénye szerint működtetni az elektromos biztonsági rendszereket, jelzések esetén megtenni a szükséges intézkedéseket meghibásodás esetén, értesíteni a vezetőket.

Folyamatosan vezetni a szolgálati naplót, valamint az egyéb nyomtatványokat.

4.3. A vagyonőrök speciális feladatai

4.3.1.A vagyonőrök konkrét feladatai

4.3.1.1.Személybejárat

A személymozgást figyelemmel kíséri. A belépő vendégeknek udvariasan útbaigazítást ad. Meg kell akadályoznia, hogy ittas vagy bódult állapotban lévő személyek belépjenek a területre. Ismerje meg a helyi sajátosságokat, illetve feladata annak végrehajtása, amelyet a Megbízó, illetve az objektum felelős vezetője írásban meghatároz vagy a biztonsági szolgálat vezetője előír.

Ismerje meg, tartsa be és tartassa be a védett objektumra hatályos rendelkezéseket (Havária terv, Tűzvédelmi utasítás, Bombariadó terv stb.), nyújtson segítséget az azokban foglalt feladatok végrehajtásában.

Az objektum helyiségeinek 1-1 kulcsát minden bérlő köteles zárt tárolóban leadni. A kulcsokat csak bűncselekmény, vagy káresemény megelőzése, illetve a keletkezett kár enyhítése céljából lehet használni. Minden esetben jegyzőkönyvet kell készíteni, amikor valamely tűzkulcs használatára sor kerül. Ezzel párhuzamosan az érintett bérlőt értesíteni kell.

Rendellenesség esetén az ipari park vezető azonnali értesítése, a szükséges intézkedések megtétele.

4.3.1.2.Teherporta

A gépjárműmozgást figyelemmel kíséri, külön utasításra gépjármű ellenőrzést hajt végre.

A szolgálat külön utasításra megtagadhatja egyes gépjárművek behajtását a területre.

Kilépő gépjárművek esetén a szállítmány ellenőrzését csak külön utasításra kell elvégezni.

Ismerje meg a helyi sajátosságokat, illetve feladata annak végrehajtása, amelyet a Megbízó, illetve az objektum felelős vezetője írásban meghatároz vagy a biztonsági szolgálat vezetője előír.

A vagyonőr ismerje meg, tartsa be, és tartassa be a védett objektumra hatályos rendelkezéseket (Havária terv, Tűzvédelmi utasítás, Bombariadó terv stb.), nyújtson segítséget az azokban foglalt feladatok végrehajtásában.

Folyamatosan figyelemmel kíséri a biztonsági és tűzvédelmi szabályok betartását.

Meg kell akadályoznia, hogy ittas vagy bódult állapotban lévő személyek belépjenek a területre.

Rendellenesség esetén az ipari park vezető azonnali értesítése, a szükséges intézkedések megtétele.

4.3.1.4.Belső járőr

Általános feladatain túl, kövesse figyelemmel a telephelyen történő mozgásokat, és adjon utasítást a parkolóhelyek jogos használatára, gépjárműmozgásra. Segítse a telephelyen lévő gépjárművek mozgását. biztosítsa a közlekedési utakat, illetve szüntesse meg a forgalmi akadályokat.

Járőrözéssel biztosítja az objektum területén a vagyonvédelmi szabályok betartását.

Ellenőrzi a térvilágítás meglétét, a kerítés épségét, az épületek sértetlenségét.

Figyelemmel kíséri a személymozgást.

Ismerje meg a helyi sajátosságokat, illetve feladata annak végrehajtása, amelyet a Megbízó, illetve az objektum felelős vezetője írásban meghatároz vagy a biztonsági szolgálat vezetője előír.

A vagyonőr ismerje meg, tartsa be, és tartassa be a védett objektumra hatályos rendelkezéseket (Havária terv, Tűzvédelmi utasítás, Bombariadó terv stb.) nyújtson segítséget az azokban foglalt feladatok végrehajtásában.

Folyamatosan figyelemmel kíséni a biztonsági és tűzvédelmi szabályok betartását.

Meg kell akadályoznia, hogy ittas vagy bódult állapotban lévő személyek belépjenek a területre, illetve az ilyen állapotban a területen észlelt személyeket az objektum azonnali elhagyására felszólítja.

Az ipari park vezető utasítására részt vesz a használaton kívüli irodák leplombálásában.

Rendellenesség esetén a ipari park vezető azonnali értesítése, a szükséges intézkedések megtétele.

4.3.2. A személy- és vagyonőrök magatartási szabályai

Szolgálatban és szolgálaton kívül tanúsítson fegyelmezett magatartást, ezzel szerezzen megbecsülést a személy- és vagyonőrök, a biztonsági szolgáltatások részére.

A szolgálat ellátása során legyen udvarias, körültekintő és határozott, mindenkor tartsa be a törvényes előírásokat.

Állandóan fejlessze szolgálati ismereteit, feladat végrehajtó képességét és készségét.

Megjelenése legyen ápolat, gondozott, különös gondot fordítson forma ruhája megfelelőségére.

Tanúsítson segítőkészséget a területre érkezőknek, rendőrségnek, más hatóságoknak és rászorulóknak.

4.4 RENDKÍVÜLI, ILLETVE EGYÉB NEMKÍVÁNATOS ESEMÉNY ESETÉN TEENDŐ INTÉZKEDÉSEK RENDJE

4.4.1. Teendők rendkívüli esemény bekövetkezése esetén

Az élet és az anyagi javak mentése, ezzel egy időben a megfelelő hatóság értesítése, annak helyszínre érkezéséig a helyszín és a rend biztosítása.

Illetéktelen személyek eltávolítása a helyszínről.

Tájékoztatás a helyszínre érkező, az intézkedésre jogosult személyeknek

Az intézkedésre jogosult személy helyszínre érkezése után annak utasítása szerint jár el.

A szolgálati idő alatt bekövetkezett rendkívüli és jelentésköteles eseményekről a "Szolgálati naplóban", illetve a rendszeresített nyomtatványon köteles írásban jelentést tenni.

4.4.2. Teendők bűncselekmény észlelése esetén

Amennyiben bűncselekmény előkészületét észleli (illetéktelenek behatolási kísérlete a telephelyre, jogosulatlan benntartózkodás, stb.), felszólítja az elkövetőket cselekményük abbahagyására, és a telephely elhagyására. Amennyiben a felszólítás ellenére sem állnak el szándékuktól, köteles a hatóságot értesíteni.

Bűncselekmény elkövetése esetén a tettes elfogása és a rendőrség megérkezéséig a tettes helyszínén történő visszatartása, a jogszabályokban előírtak szerint.

Amennyiben már megvalósult bűncselekmény nyomait fedezi fel, köteles szolgálati felettesét, valamint a Megbízó képviselőjét értesíteni, és a továbbiakban az ő utasításainak megfelelően intézkedni.

Valamennyi esetben az intézkedés befejezését követően köteles a "Szolgálati naplóban", illetve a rendszeresített nyomtatványon írásban jelentést tenni.

4.4.3. Rendkívüli esemény bekövetkezése esetén értesítendő hatóságok telefonszámai

Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Általános segélyhívószám	112

4.5. A VAGYONŐR JOGAI

4.5.1. Feladata ellátása során a vagyonőr jogosult

A zárt területre belépni szándékozó visszatartására, mindaddig, amíg az őrzött objektum illetékes munkatársa hozzá nem járul.

Az őrzött objektum épületébe belépő, vagy belépni szándékozó gyanús magatartású személyeket kilétük, vagy a belépés és benntartózkodás céljának közlésére felkérni. Ennek megtagadása, vagy a közölt adatok valótlanúsága esetén az érintettek belépését, ott tartózkodását megakadályozni, illetve igazoltatásra jogosult hatósági személyt felkérni az intézkedésre.

Ittas vagy botrányos magatartást tanúsító személyek belépést megakadályozni, illetve benntartózkodásuk esetén az épületből őket kiküldeni.

Az őrzött objektum által kihelyezett figyelmeztető illetve tiltó matricáknak érvényt szerezni.

Bűncselekmény elkövetésén tetten ért, vagy rendzavaró személyt a cselekmény abbahagyására felszólítani, illetve a helyszínen elfogni, visszatartani, a jogsértést, megakadályozni, az elfogott személyt a rendőrségnek haladéktalanul átadni.

A biztonságot fenyegető támadás, rendzavarás elhárítására, azonos mérvű testi kényszer alkalmazni. (lefogás, stb.,)

A törvényi rendelkezések betartása mellett, - jogos védelem és végszükség esetén - kényszerítő eszközt alkalmazni. Ha kényszerítő eszközt alkalmaz, az legyen arányban a támadás vagy az ellenállás mértékével.

5. A VAGYONŐR KÖTELEZETTSÉGEI, A FELADATOK ELLÁTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES ISMERETEK

5.1. Titoktartási kötelezettség

A szolgálat ellátása során a vagyonőr a megbízó tulajdonát képező eszközökhöz, adathordozókhoz nem nyúlhat.

A tudomására jutott minden, a Megbízó és Megbízott működésével összefüggő, ismeret, adat és más információ (pl. az épületben lévő trezor, páncélszekrények, biztonsági rendszerek, azok minősége, működése, az őrszolgálatra, vagy az értékszállításra vonatkozó ismeretek, az ügyfélforgalom stb.,) számára üzleti titkot képez, azokat illetéktelen, kívülálló személyekkel nem közölheti. Titoktartási kötelezettség megsértése büntetőjogi vagy fegyelmi felelősségre vonást von maga után.

5.2. Jelentési kötelezettség

A váltásvezető minden munkanapon reggel köteles jelentést tenni a Szent György Security Operációs igazgatójának (Varga Tamás 06/20 953 5920), vagy területi vezetőjének (Herman Csaba 06/20 771 6251) az előző jelentés óta eltelt időszak eseményeiről.

A szolgálatban lévő vagyonőr soron kívül azonnal köteles jelenteni a Megbízó és Megbízott illetékes vezetőinek minden olyan eseményt, tevékenységet, jelenséget, amely az őrzött objektum biztonsági helyzetét az őrzésvédelmet veszélyezteti. Azonnal jelenteni köteles a rablást, túszejtést, robbanóanyag elhelyezését, illetve ezek kísérletét, a névtelen bejelentéseket, fenyegetéseket, az őrzött objektum, területére illetve objektum területére történő illetéktelen behatolást, vagy annak kísérletét, tüzet, robbanást és más természeti katasztrófát, minden kényszerítő eszköz alkalmazásával kapcsolatos eseményeket.

5.3. Jelentkezési kötelezettség

A vagyonőr köteles szolgálatát kipihenten a számára meghatározott felszerelésben megkezdeni. Amennyiben bármely okból szolgálattételre nem tud megjelenni, azt az

akadályoztatás időpontjában azonnal és minden lehetőséget felhasználva köteles az illetékes személyeknek jelenteni.

5.4. Együttműködési kötelezettség

A vagyonőr szolgálatának ellátása során a szükséges mértékig és a kialakított rendnek megfelelően köteles együttműködni a Megbízó alkalmazottaival, a rendőrséggel, a tűzoltósággal, a mentőszolgálattal. Ennek fontos feltétele, a veszélyes helyzetek elhárítása, támadások megelőzése érdekében az őrzött objektum alkalmazottaival kialakított kölcsönös figyelmeztető és jelzőrendszer alkalmazása. Ismerje az őrzésvédelmi feladatok ellátásához szükséges jogszabályokat, utasításokat és egyéb szabályzókat.

A vagyonőrnek ismernie kell: (a rá vonatkozó szükséges mértékben)

- Az őrzött terület biztonságtechnikai és műszaki üzemeltetéséhez szükséges alapvető információkat, a tűz és munkavédelem helyi szabályait,
- Az intézkedésre jogosult vezetők nevét, telefonszámait,
- A helyi rendőrség, tűzoltóság telefonszámait.

6. A VAGYONŐRRE VONATKOZÓ TILALMAK

Igazoltatásra nem jogosult.

Nem léphet szolgálatba, ha ittas, vagy gyógyszer illetve kábítószer hatása alatt áll, szolgálati ideje alatt ezek fogyasztása szigorúan tilos!

Szolgálati helyét nem hagyhatja el, csak közvetlen életveszélyt jelentő rendkívüli esemény bekövetkezésekor, illetve ha az elhagyásra jogszerű utasítást kapott.

A számára kijelölt helyen és időben - étkezhet és dohányozhat.

Tilos minden olyan tevékenység, amely elvonja a figyelmét az Őrzési Utasításban meghatározott feladatai teljesítésétől.

Tilos a látható helyeken testékszerek viselése, szolgálati idő alatt!

7. A VAGYONŐR MAGATARTÁSA

A vagyonőr a szolgáltatás és a bizalom egyik megjelenítője, ezért a szolgálat ellátása során legyen udvarias és határozott, tevékenysége ne legyen összeférhetetlen a Megbízó érdekeivel.

Kulturált fellépéssel segítse az ügyfelek eligazodását, a gyors kiszolgáláshoz szükséges feltételek biztosítását oly módon, hogy az, az alapvető feladatai ellátásában ne gátolja.

Intézkedései legyenek egyértelműek, előírászerűek, kerülje a durvaságot. Gondosan ügyeljen önmaga és ruházata ápoltságára, felszerelésének szabályszerű viselésére és megóvására.

Minden esetben olyan legyen a viselkedése, fellépése, hogy a tájékozatlan ügyfél is vagyonőrként azonosítsa.

8. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

8.1. Ellenőrzések rendje

A területi vezetők előre leadott ellenőrzési tervei illetve a számukra meghatározott minimális számú rendszertelen (nappal-éjszaka) ellenőrzéssel felügyelik a szolgáltatás minőségét.

Rendszeres ellenőrzés (tervezett) kezdetben havonta minimálisan 2 alkalommal.

Negyedévente átfogó ellenőrzés, melyen részt vesz a központból egy felsővezető és a területi vezető (a területi vezető által előre megtervezett időpontok egyikén).

A minőségbiztosítási rendszerünknek megfelelően önellenőrzést is végzünk vevő elégedettség alapján, valamint a területi vezetők objektivitását is felülvizsgáljuk, kereszt ellenőrzéssel.

Az objektivitás biztosítása érdekében közös ellenőrzéseket is tartunk az ügyfél által megbízott személlyel a Megbízó által előre nem közölt ellenőrzési időpontokban a területi vezetőkkel. Igény esetén az ellenőrzésen részt vesz a Cégünk központjából egy felsővezető is.

Telefonon történő ellenőrzés napi rendszerességgel történik. Az átadás-átvétel ellenőrzése minden esetben telefonos bejelentkezéssel, esetenként személyesen, valamint 24 órás ügyeleti rendszerünk eseti jelleggel történő visszahívásával.

A vagyonőrök személyes ellenőrzésére, valamint utasítás adására egyrészről a Megbízó részéről a Megbízó vezetője: Schopper János - Ipari Park Vezető, illetve az általa írásban felhatalmazott személyek jogosultak.

Másrészről a Megbízott vezetői:

- Dr. Szemerei Szabolcs – cégvezető,
- Varga Tamás — operációs igazgató,
- Palanca Zoltán — őrzési igazgató,
- Morauvszki István — minőségirányítási vezető,
- Herman Csaba — területi vezető,

valamint az általuk írásban felhatalmazott személyek.

Az ellenőrzés tényét és annak megállapításait, az ellenőrzést végző személy köteles a szolgálati naplóban regisztrálni. A szolgálat más dolgozótól utasítást nem fogadhat el. Az utasításra jogosult személytől kapott intézkedést a szolgálati naplóban rögzíteni kell, és alá kell íratni a kiadóval.

Jelen „ŐRSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT” 2012. november 1.-én lép életbe, és visszavonásig érvényes!

Az "ŐRSZOLGÁLATI SZABÁLYZATBAN" foglaltak vétkes megszegőjével szemben a Szent György Security Kft. „Fegyelmi szabályzat"-ában foglalt fegyelmi szankciók alkalmazhatók.

Budapest, 2012. október 30.

.....
Felikon Ingatlankezelő és Hasznosító Kft.

.....
Szent György Security Kft.

