**Strážní služby – Odborná úroveň**

**Pracovní list**

*Zařaďte jednotlivé informace týkající se vyjádření dodavatele/ů o jejich Odborné úrovni do jednotlivých částí Dokumentu Odborné úrovně (Tvrzení, efekt Tvrzení, Důkaz o reálnosti efektu).*

*U efektů Tvrzení posuďte, zda jsou ve vztahu ke sledovaným cílům (bodům Účelu VZ) přínosné nebo neutrální.*

1. Nabízíme vám osobnostně a odborně způsobilé osoby pro zajištění recepce s profesionálním rozvojem komunikačních a jazykových vlastností pravidelnými školeními. Čímž budeme garantovat počet stížností uživatelů našich služeb na max. 1 stížnost kvartálně.
2. Reálnost efektu prokážeme na předchozích min. 30 obdobných zkušenostech Projektového manažera či jiných klíčových pracovníků a na předchozích min. 25 zakázkách účastníka.
3. Na jedné z našich největších zakázek se fluktuace pracovníků pohybuje okolo 20 % z celkového počtu 100 pracovníků, výše hodnoty fluktuace je uvedena meziročně, což znamená v průměru výměna 1,5 pracovníka za měsíc z celkového počtu 100 pracovníků na zakázce.
4. Nabízíme vám nepřetržité zajištění ostrahy osob a majetku a recepční služby, dle požadavků na kvalitu obsazení a výstroje i schopností a zkušeností personálu. Jsme mladá dynamická profesionální společnost. K tomuto účelu nabízíme více než-li 12 leté zkušenosti v oboru ochrany osob a majetku našeho projektového manažera.
5. Naše firma Vám nabízí odpovídající personál na vysoké úrovni odbornosti a zkušenosti v oboru, který prošel certifikací ministerstva vnitra ČR a dalšími dovednostními specializacemi, které se dle moderních trendů v oboru pravidelně aktualizují. Náš tým, který nabízíme má pravidelná školení sebeobrany, zvládání krizových situací, manipulace s technologickými prostředky jakožto doplňky fyzické ostrahy a komunikačních dovedností. Jako příklady naší společné práce můžeme uvést podílení se na zajištění největších akcí v minulých letech společně s partnery v oboru.
6. Účastník nabízí snížení rizik pochybení pracovníků ostrahy o 50 %.
7. Reálnost efektu dokládáme na předchozích min. 5 obdobných zkušenostech Projektového manažera či jiných klíčových pracovníků, kde výše popsanou odbornou úroveň rovněž využili; projektový manager v oblasti ostrahy osob a majetku disponuje 13-ti lety praxe v oboru, ve více než 5 firmách zabývajících se touto činností.
8. Spojením našeho profesionálního pracovního výkonu a strategie střežení budov zajistíme maximální počet incidentů (nehody, krádeže, atd.) 1/rok. Popsaná tvrzení dokládáme na současné zakázce, kde poskytujeme soustavně plnění v poslední době déle než 1 rok.
9. Zaručujeme profesionální stabilní tým odborně způsobilý s fluktuací pod 5% na prováděné zakázce po dobu trvání celé zakázky.
10. Na škále 1 – 10 je prevence na čísle 10. Preventivně působící systémy jsou nejdůležitějším bodem při střežení majetku, proto klademe na prevenci velký důraz, používáním nejmodernějších technologií v oblasti obchůzkových systémů, detailně propracované umístění kontrolních bodů v kombinaci s fyzicky prováděnými obchůzkami se nám osvědčil a proto se snažíme tímto směrem stále zdokonalovat.
11. Ať už se jedná o ostrahu areálů komerčních objektů, úklid kancelářských prostor či zabezpečení rodinného domu, jsou naši zaměstnanci připraveni zajistit vždy plně profesionální služby. Všichni jsou pečlivě vybíráni tak, aby vyhovovali nejpřísnějším kritériím, a tedy i potřebám klienta. Služby při správě, údržbě budov a nemovitostí spočívají v servisu služeb přizpůsobené požadavkům klienta, s možností odběru náhradního plnění. Cílem činnosti je optimalizovat náklady spojené s provozem a údržbou objektů. Na základě zkušeností jsou naše společnosti schopné integrovat služby do chodu objektů tak, aby se mohl zákazník soustředit na svou hlavní činnost.
12. Účastník nabízí profesionální, odpovědný a plně vybavený profesionální tým, vytvoření bezpečnostního auditu, na míru sestavený pochůzkový plán. Díky tomu účastník garantuje max. 2 incidenty za rok.
13. Projektového manažera disponuje 8 obdobnými zkušenostmi, kde výše popsanou odbornou úroveň rovněž využili; Projektový manažer disponuje 17-letou zkušeností a praxe v oboru ostrahy majetku a osob ve více než 10 společnostech.
14. Pro zajištění recepční služby vám nabízíme osobnostně zralé zaměstnance s výbornými komunikačními a jazykovými vlastnostmi, které s našimi interními/externími specialisty pravidelně zlepšují školeními. Garantujeme profesionální zajištění recepční služby s maximálně 3 stížnostmi za rok.
15. Pro stávající zákazníky realizujeme pravidelně periodické Posouzení stávajících bezpečnostních rizik a stávající úrovně zabezpečení vč. následného návrhu preventivních opatření, která realizujeme a následně vyhodnocujeme pro klienta jejich účinnost. Tyto pravidelné analýzy a realizace navržených opatření vedou ke kontinuálnímu zlepšování systému bezpečnosti našich zákazníků.
16. Zaručujeme stálost pracovního kolektivu s roční fluktuací pod 5 %, doložitelnou statistikami interního auditu společnosti.
17. Na předchozích min. 6 zakázkách účastníka, kde výše popsanou odbornou úroveň rovněž využil; Výkon ostrahy majetku a osob v předchozích 5 letech nepřetržitě a zajištění recepčních služeb na předchozích 5 zakázkách v předchozích 5 letech nepřetržitě.
18. Provádíme například školení pro obsluhu tlakových nádob v zákonné době 1 x 3 roky nebo na obsluhu systému dispečinku dle potřeby, minimálně však 2 x rok. Zaměstnanci jsou tak vybaveni v maximální možné míře znalostmi pro odhalení případných škod na majetku zadavatele a rovněž jsou vybaveni znalostmi, jak předcházet případným mimořádně zjištěným stavům a možným škodám.
19. Dlouhodobě vysoce kvalitním a úspěšným zajištěním realizace klasických i specifických zakázek s prokazatelnou referencí 5 maximálně spokojených zákazníků.
20. Pro naše pracovníky pravidelně realizujeme školení na mimořádné události (podezřelý předmět, evakuace, výbuch, požár), dále školení zaměřené na prevenci a postupy při krizových situacích (nácvik krizových postupů a komunikace, základy sebeobrany a bezpečnosti v modelových situacích, psychologická pomoc, první pomoc). Pracovníky dále zaškolujeme na Profesionální komunikaci se zákazníkem a asertivní jednání a Zvládání konfliktních situací. Disponujeme managementem systému řízení kvality ČSN EN ISO 9001:2015.
21. Snížení počtu mimořádných událostí díky pravidelnému provádění Posouzení bezpečnostních rizik o 5 % ročně. Pravidelná školení zaměstnanců zákazníka vedou k 1 % eliminace vzniku mimořádných událostí a v případě vzniku mimořádných událostí.
22. Naše společnost působí na trhu více než 20 let, za tu dobu jsme dokázali udělat v oblasti komerční bezpečnosti velký kus práce. A to nejen v oblasti bezpečnosti, ale i v odborném technickém zdokonalení a propojení fyzické ostrahy s technikou. Díky tomu je naše firma schopna garantovat svým klientům nejvyšší kvalitu. Jsme držitelé certifikátu ISO 9001, ISO 14001, ISO 270001, BS OHSAS 18001. Těmito standardizovanými postupy se řídíme ve firmě na všech pozicích. Vedení společnosti se pravidelně účastní vnitrostátních i zahraničních bezpečnostních konferencí, na kterých získávají nové poznatky a zlepšení. Díky tomu můžeme klientům nabízet různá technická zdokonalení a plnit v požadované kvalitě danou zakázku.
23. Bod účelu (cíl) splníme na hodnotě 10.,
24. 80–90 % k efektivnímu systému ochrany střežení je třeba mít zajištěný areál – ošetřené vstupy do budovy, venkovní areál nejlépe zajištěný vyhovujícím oplocením atd. a řádně proškolené zaměstnance, seznámené s riziky na daném objektem.
25. Vstřícné a zdvořilé vystupování pracovníků, a to z 90 %. Dobré komunikační schopnosti včetně komunikace v AJ na min. 8 zakázkách dosahujeme 90 – 100%.
26. Naše společnost dlouhodobě poskytuje služby v oblasti recepční a strážní služby v kombinaci se službami provozu jednotlivých technologií. Se službami tohoto charakteru máme více než 13 let zkušeností. Disponujeme kvalifikovanými pracovníky, kteří jsou pravidelně školeni nejen pro plnění činností ostrahy a recepce, ale i na obsluhu svěřeného majetku – technického vybavení zákazníka. Služby obdobného charakteru jako jsou zadavatelem požadované, poskytujeme v dalších minimálně 4 případech. Současně klademe i důraz na bezpečnost při provádění prací a za tímto účelem jsme zřídili management jakosti a jsme držiteli certifikátu OHSAS 18001:2008.
27. Díky školením, orientovaným na komunikaci se zákazníkem a vstupnímu testu z AJ, budou naši zaměstnanci lépe splňovat požadavky zadavatele, a to až o 10 %. Motivace pracovníků ze strany zaměstnavatele – nadřízení s osobním přístupem, umožnění dalšího vzdělávání, zajištění vhodných OPP a stejnokroje s dodatečnou výzbrojí.
28. Mottem naší společnosti je: „Spokojený zákazník, který dostává od spokojených zaměstnanců kvalitní službu za dobrých cenových podmínek, bez zkreslených nebo zatajených informací v požadovaných termínech.“ Jelikož jsme si vědomi, že tohoto cíle bez zainteresovanosti každého zaměstnance nedosáhneme, klademe již při náboru nových zaměstnanců zřetel i na tuto skutečnost. Mohu tedy konstatovat, že doposud jsme nebyli nuceni rozvázat s žádným naším zaměstnancem pracovní poměr z důvodu nezdvořilého chování pracovníka vůči zadavateli, ani řešit jiným kárným opatřením.
29. Slibujeme velmi vysoké 81-100% naplnění účelu zakázky.
30. Díky ke své velikosti a dlouholeté tradici má naše společnost vedoucí postavení na trhu komerční bezpečnosti ve světě i v České republice. Se svými globálním know-how přináší sofistikovaná bezpečnostní řešení, která jsou připravována tak, aby uspokojila požadavky každého jednotlivého zákazníka na míru. Naše společnost disponuje více než 2000 zaměstnanci. Své služby poskytuje v rámci celé ČR pro více než 2200 zákazníků.
31. Na škále 1 – 10 je vstřícnost a zdvořilé chování na čísle 10. Zdvořilé a vstřícné chování našich zaměstnanců je pro nás samozřejmostí, jak vůči osobám pohybujících se v areálu, tak i mimo něj.