

# **Заккрытие автоматических заявок созданных оператором СКОУП (автоматически)**

## **- ОГЛАВЛЕНИЕ -**

- |   |               |
|---|---------------|
| <b>1. Введение. Зачем и почему создаются автоматические заявки</b>          | <b>стр. 2</b> |
| <b>2. Как правильно выбрать категорию закрытия автоматической заявки</b>    | <b>стр. 3</b> |
| <b>3. Закрываем автоматическую заявку без аварийного выезда Исполнителя</b> | <b>стр. 4</b> |
| <b>4. Закрываем автоматическую заявку с аварийным выездом Исполнителя</b>   | <b>стр. 6</b> |

## **Введение**

### **Зачем и почему создаются автоматические заявки**

Автоматические заявки создаются оператором СКОУП (автоматически) при поступлении с Объекта защиты событий «Пожар» или «Неисправность». Цель создания автоматических заявок заключается в том, чтобы оперативно обнаружить источник возникновения такого рода событий, для дальнейшего устранения технической неисправности (проведения ремонта) или выполнение полной замены устройства (датчика). Также одним из критериев построения статистики и аналитических данных являются автоматические заявки.

**Ответственный за обеспечение пожарной безопасности обязан следить за исправностью систем и средств противопожарной защиты Организации (автоматических установок пожаротушения и сигнализации, установок систем противодымной защиты, системы оповещения о пожаре, средств пожарной сигнализации)**

## Как правильно выбрать категорию закрытия автоматической заявки



*Перед тем как определить категорию события, выясните ее достоверную причину. Определение достоверной категории является основой для функций анализа и дальнейшего отображения информации в Web-системе СКОУП, а также отображение истинной работоспособности системы пожарной сигнализации. Выполнение этого условия является гарантией надлежащего выполнения технического обслуживания и отсутствие разногласий с контрольными (надзорными) органами.*

Событие по которому создана автоматическая заявка	Выбор категории события	Причины	Ссылка на нормативный документ
Пожар или Неисправность	Неисправность	Это неисправность оборудования, или электромагнитные воздействия, насекомые, вода, загрязнение, несвоевременная замена, окисление и нарушение контактов и т.п.	п.п. 2 п. 6.5.4, п. 6.5.7 ГОСТ Р 59638-2021
Пожар или Неисправность	Ложное срабатывание	Это случайное или злонамеренное действие человека путем нажатия кнопки Пожар на извещателе ручном (ИПР и т.д.), дым (от сварочных работ, табачный и т.д.), пар (например, от душа, связанный с приготовлением пищи или производственными процессами), пыль (строительные и уборочные работы), дым от пригоревшей пищи, высокая влажность или неизвестная причина которая не может быть установлена достоверно.	п.п. 1, п.п. 3-5, п. 6.5.4, 6.5.6 ГОСТ Р 59638-2021
Пожар или Неисправность	Проверка работоспособности, кроме ТО	Это периодические (внеплановые) проверки работоспособности пожарной сигнализации и системы оповещения, комплексные испытания систем противопожарной защиты и т.д.	п. 54 ППР РФ № 1479 от 16.09.2020 г., раздел 7 ГОСТ Р 59638-2021
Пожар или Неисправность	Фактор пожара	Показатели, явления, которые способствуют развитию пожара	ст. 9 № 123-ФЗ от 22.07.2008 г.

## Закрываем автоматическую заявку без аварийного выезда Исполнителя

Пример случаев, когда **нет необходимости** вызывать обслуживающую организацию: курение в помещении, приготовление пищи, хулиганство; ошибочная активация (например нажатие на ручной извещатель ИПР); ремонтные работы; плановое/внеплановое отключение электричества, плановая/внеплановая проверка работоспособности АПС, СОУЭ и т.д.

Закрываем автоматическую заявку без аварийного выезда  
Исполнителя

Причина возникновения	Что писать в причине возникновения?
<u>Курение в помещении</u>	Система пожарной сигнализации сработала по ложному срабатыванию, вследствие курения в помещении. С сотрудниками был проведен повторный инструктаж по мерам пожарной безопасности.
<u>Плановое/внеплановое отключение электричества.</u>	Система пожарной сигнализации сработала вследствие планового/внепланового отключения электричества.
<u>Приготовление пищи</u>	Система пожарной сигнализации сработала по ложному срабатыванию, в следствии приготовлением пищи (производственными процессами). С сотрудниками был проведен повторный инструктаж по мерам пожарной безопасности.

<u>Хулиганство</u>	Система пожарной сигнализации сработала по ложному срабатыванию, вследствие хулиганства. С сотрудниками был проведен повторный инструктаж по мерам пожарной безопасности.
<u>Ошибочная активация</u>	Система пожарной сигнализации сработала по ложному срабатыванию, вследствие ошибочной активации. С сотрудниками был проведен повторный инструктаж по мерам пожарной безопасности.
<u>Проведение ремонтных работ</u>	Система пожарной сигнализации сработала вследствие проведения ремонтных работ. С сотрудниками был проведен повторный инструктаж по мерам пожарной безопасности.
<u>Плановая (внеплановая) проверка</u>	Система пожарной сигнализации сработала вследствие проведения плановой/внеплановой проверки систем противопожарной защиты.

**Какой акт (отчет) загружать?** Рекомендуем по данным ситуациям подгружать акт (отчет) в виде служебной записки, пример служебной записки –

<https://disk.yandex.ru/i/WDn61FEY9Qvvnw>

\* Форматы актов (отчетов) - word, excel, png, img, pdf, zip, rar и т.д.



Советуем вам один раз подготовить все шаблоны по актам (отчетам), чтобы в следующий раз не тратить на это свое время.

## Закрываем автоматическую заявку с аварийным выездом Исполнителя

Данный метод следует использовать в случаях, когда идут событие(я) «Пожар» или «Неисправность», при этом причина однозначно является следствием неисправности (сбоем, дефектом) оборудования (устройства). При закрытии автоматической заявки, следует незамедлительно создать аварийную заявку для вызова обслуживающей организации на Объект защиты.

Закрываем автоматическую заявку с аварийным выездом  
Исполнителя

Причина возникновения	Что писать в причине возникновения?
Ложное срабатывание по неизвестной причине	Система пожарной сигнализации сработала по ложному срабатыванию по неизвестной причине. Требуется аварийный выезд обслуживающей организации для определения причины срабатывания и ее устранения.
Неисправность оборудования	Система пожарной сигнализации сработала в результате неисправности оборудования. Требуется аварийный выезд обслуживающей организации для определения причины срабатывания и ее устранения.
Причина достоверна неизвестна	Система пожарной сигнализации неисправна. Требуется аварийный выезд обслуживающей организации для определения причины срабатывания и ее устранения.

**Какой акт (отчет) загружать?** Рекомендуем по данным ситуациям подгружать акт (отчет) по форме аварийного акта, пример – [https://disk.yandex.ru/i/b4U4J\\_0HbB4JrQ](https://disk.yandex.ru/i/b4U4J_0HbB4JrQ)

\* Форматы актов (отчетов) - word, excel, png, img, pdf, zip, rar и т.д.



Советуем вам один раз подготовить все шаблоны по актам (отчетам), чтобы в следующий раз не тратить на это свое время.

## Создаем аварийную заявку

**Создать аварийную заявку могут только пользователи Заказчика**

1. Нажмите

2. Нажмите

3. Выберите Объект защиты

4. Выберите тип заявки - аварийная заявка

5. Подробно опишите ситуацию

6. Нажмите

<p><b>Что писать в описании (сообщении)?</b></p>	<p><b>Ложные неоднократные срабатывания дымовых пожарных извещателей в каб. № 1314 на 1 этаже. Требуется срочное определения причины срабатывания и ее устранение. (ПРИМЕР!!!)</b></p> <p><b>Система неисправна, требуется замена аккумуляторных батарей. Требуется срочное устранение неисправностей. (ПРИМЕР!!!)</b></p>
--	--

\* все аварийные ситуации разные, опишите то, что есть по факту.

**Если заявка создана ошибочно аннулируйте её**

## Закрываем аварийную заявку

**Закрывать аварийную заявку могут только пользователи Заказчика**

<p><b>Что писать в результатах проведенных работ?</b></p>	<p>По аварийной заявке исполнителями выполнены следующие работы (услуги) - проведена замена ИП-212-3СУ в количестве 3 шт, ИПР-55 в количестве 1 шт. Установка (установки) сдана (сданы) Заказчику в исправном и работоспособном состоянии в автоматическом режиме и готова (готовы) к использованию по назначению. <b>(ПРИМЕР!!!)</b></p>
<p><b>Какой акт загружать?</b></p>	<p>Скачайте по ссылке форму акта устранения неисправности (дефекта) и отредактируйте:  <a href="https://disk.yandex.ru/i/MJ_csWMLg2KatQ">https://disk.yandex.ru/i/MJ_csWMLg2KatQ</a></p>

\* все аварийные ситуации разные, опишите то, что есть по факту.

### А что если работы фактически не выполнены?

<p><b>Что писать в результатах проведенных работ?</b></p>	<p>Выполнение работ (услуг) по аварийному выезду не выполнены. Комиссией Заказчика составлен Акт о не выполнении работ (услуг).</p>
<p><b>Выберите следующий пункт «Закрывать заявку»</b></p>	<p><b>Заявка не выполнена</b></p>
<p><b>Какой акт загружать?</b></p>	<p>Скачайте по ссылке форму претензии и отредактируйте:  <a href="https://disk.yandex.ru/i/0EKfg1b7x2NVfQ">https://disk.yandex.ru/i/0EKfg1b7x2NVfQ</a></p>



Советуем вам один раз подготовить все шаблоны по актам (отчетам), чтобы в следующий раз не тратить на это свое время.