



ÓBUDAI EGYETEM  
ÓBUDA UNIVERSITY

DOKTORI (PHD) ÉRTEKEZÉS

**TÓTH ATTILA**

# A magánbiztonsági ágazat minősítési rendszere

Témavezető: Dr. Horváth Richárd, Dr. Otti Csaba

Prof. Dr. Kovács Tibor

**BIZTONSÁGTUDOMÁNYI  
DOKTORI ISKOLA**

Budapest, 2023. augusztus 10.

**Szigorlati/komplex vizsga bizottság:**

Elnök:

Prof. Dr. Berek Lajos

Tagok:

Dr. Szűcs Endre

Dr. Pető Richárd

**Nyilvános védés teljes bizottsága:**

Elnök:

Prof. Dr. Berek Lajos

Titkár:

Dr. Pető Richárd

Tagok:

Dr. habil. Szádeczky Tamás

Dr. Mátyás Szabolcs

Dr. Fialka György

Bírálok:

Dr. Szűcs Endre

Dr. Ószi Arnold

**Nyilvános védés időpontja:**

2023.

## NYILATKOZAT

### A MUNKA ÖNÁLLÓSÁGÁRÓL, IRODALMI FORRÁSOK MEGFELELŐ MÓDON TÖRTÉNT IDÉZÉSÉRŐL

Alulírott **Tóth Attila** kijelentem, hogy az „**A magánbiztonsági ágazat minősítési rendszere**”

című benyújtott doktori értekezést magam készítettem, és abban csak az irodalmi hivatkozások listáján megadott forrásokat használtam fel. Minden olyan részt, amelyet szó szerint, vagy azonos tartalomban, de átfogalmazva más forrásból átvettem, a forrás megadásával egyértelműen megjelöltem.

Budapest, 2023. augusztus 17.



.....  
aláírás

# TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS .....	7
A tudományos probléma megfogalmazása .....	8
Célkitűzések.....	12
A téma kutatásának hipotézisei.....	12
Kutatási módszerek.....	13
1    MINŐSÍTÉSI RENDSZEREK A MAGÁNBIZTONSÁG TERÜLETÉN .....	14
1.1    A magánbiztonság helye a magyarországi rendészet rendszerében.....	14
1.2    Magánbiztonság a nemzetközi környezetben.....	19
1.3    Minősítési rendszerek a magánbiztonság területén, nemzetközi kitekintés.....	21
1.3.1    Az ISO 18788:2015 Magánbiztonsági műveletek irányítási rendszere....	23
1.3.2    A PSC.1 amerikai szabvány szárazföldi biztonsági szolgáltatásokat nyújtó vállalatok számára.....	24
1.3.3    A magánbiztonság tanúsítása az Egyesült Királyságban .....	26
1.3.4    A magánbiztonság tanúsítása Németországban .....	33
1.3.5    A magánbiztonság tanúsítása Olaszországban .....	35
1.3.6    A magánbiztonság tanúsítása Oroszországban .....	37
1.3.7    A magánbiztonság tanúsítása Ukrajnában .....	38
1.4    Részkövetkeztetések .....	41
2    A SZEMPONTRENDSZER ÖSSZEÁLLÍTÁSA .....	44
2.1    A minősítést kizáró okok .....	44
2.2    Az élőerős védelemmel és biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozások minősítési szempontjai.....	48
2.2.1    A cég pénzügyi stabilitása (gazdasági szempontok).....	49
2.2.2    A cég mérete, piaci részesedése, szolgáltatási területének nagysága .....	51
2.2.3    A nyújtott szolgáltatás minősége .....	54
2.2.4    A szolgáltatás szakmai színvonala.....	59
2.2.5    Az alkalmazott munkavállalók képzettsége, szakmai tapasztalata.....	63

2.2.6	A vállalkozások további szűrése.....	68
2.3	Részkövetkeztetések .....	69
3	A SZEMPONTRENDSZER OBJEKTÍV SÚLYOZÁSA.....	70
3.1	Többszemponútú döntési modellek.....	71
3.2	A kérdőíves kutatás .....	72
3.3	A páros összehasonlítás módszere .....	72
3.4	A páros összehasonlítás mátrixok kiértékelése .....	79
3.5	A minősítési szempontok súlyozása élőerős magánbiztonsági vállalkozások esetén .....	82
3.6	A minősítési szempontok súlyozása biztonságtechnikával foglalkozó magánbiztonsági vállalkozások esetén .....	90
3.7	Az értékelési szempontrendszer súlyozásának összesített táblázata .....	97
3.8	Javaslat a védendő létesítmények biztonsági kockázati besorolásához optimális szolgáltatást nyújtani tudó minősítési kategóriájú vállalkozások körére.....	98
3.9	Részkövetkeztetések .....	99
	ÖSSZEGZETT KÖVETKEZTETÉSEK.....	101
	Új tudományos eredmények /Tézisek/.....	101
	Ajánlások .....	101
	IRODALOMJEGYZÉK .....	103
	Saját publikációk jegyzéke .....	113
	RÖVIDÍTÉSJEGYZÉK.....	115
	TÁBLÁZATJEGYZÉK.....	117
	ÁBRAJEGYZÉK.....	118
	FÜGGELÉK .....	120
	Kérdőívek.....	120
	Az élőerős vállalkozások kérdőívei .....	121
	A biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozások kérdőívei.....	125
	Próba számítások élőerős szolgáltatást nyújtó fiktív vállalkozások minősítésére ....	129

Kisvállalkozás .....	129
Közepes méretű vállalkozás.....	130
Nagyvállalkozás.....	131
Próba számítások biztonságtechnikai szolgáltatást nyújtó fiktív vállalkozások minősítésére .....	132
Kisvállalkozás .....	132
Közepes méretű vállalkozás.....	133
Nagyvállalkozás.....	134
KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS .....	135

## BEVEZETÉS

A magánbiztonsági ágazatban tevékenykedő vállalkozások a komplementer rendészeti rendszer részeként az önkormányzati rendészet és a civil önvédelmi szervezetek munkáját támogatják. [1] Ezen vállalkozások tevékenysége a magántulajdon védelme mellett egyre jelentősebb mértékben hozzájárul a közrend és a közbiztonság megteremtéséhez is.

A magánbiztonsági szakma a rendszerváltást követően rohamszerű léptekben fejlődött, sorra jöttek létre a kisebb-nagyobb őrző-védő vállalkozások, amelyek száma 2010-re elérte a 13 000-et. 2011 évben a kiadott érvényes személy- és vagyonőri igazolványok száma 141 898 db volt.<sup>1</sup> A gyors fejlődéssel nem tudott lépést tartani az oktatás-képzés. Az ágazatban sok esetben képzetlen munkavállalók dolgoztak, akik által nyújtott szolgáltatás minősége évről-évre romlott, a szakma presztízse folyamatosan csökkent. A magánbiztonsági szolgáltatást nyújtó cégek társadalmi megítélésének javítása fontos és halaszthatatlan feladattá vált.

*„A szakma presztízisének javítása generációváltással (kamara, szakmai szervezetek), egyszerű, átlátható szabályzókkal, minőségbiztosítási szempontból különösen fontos cégminősítési eljárással, a képzési rendszer átalakításával, a Kamara és érdekképviseltek talpra állításával, kommunikációval, szakmában dolgozók közötti együttműködéssel, a pozitív médiavisszhanggal, intenzív marketing tevékenységgel és a lakosság tájékoztatásával lehetséges.”* [2, p. 184] Rottler Violetta doktori értekezésében is megemlíttette a cégminősítési eljárás fontosságát, amely a szakma társadalmi megítélése javításának egyik különösen fontos eszköze lehet.

A szakmában – biztonságtechnika területen – eltöltött közel 30 év alatt nagyon sok versenyeztetési<sup>2</sup> eljárásban vettem részt. Sok esetben tapasztaltam, ha a pályázat kiírói nem elég körültekintőek, akkor egy-egy eljárásban olyan vállalkozások is részt tudnak venni, akiknek nincs meg a megfelelő tapasztalatuk, szakember állományuk. Olyan vállalkozásokat hívtak meg, akik kevés szakemberrel rendelkező kis vállalkozások voltak. Nekik méretükből adódóan jóval kisebbek a költségeik, mint a nagy cégeknek,

---

<sup>1</sup> Rottler Violetta A Hazai Magánbiztonsági Rendszer Átfogó Értékelése Nemzetközi Kitekintéssel – Riválisból Nélkülözhetetlen Együttműködő Partner PhD-Értekezés Budapest - Pázmány Péter Katolikus Egyetem, Jog- és Államtudományi Doktori Iskola, 2021, p. 265.

<sup>2</sup> Versenyeztetés (tendereztetés): olyan pályázati ajánlat, melyet a megbízó a legkedvezőbb eredmény elérése érdekében árveréses formában, cégek ajánlatainak versenyeztetésével hirdet meg. [107]

emiatt lényegesen kedvezőbb áron tudják a munkákat elvállalni, mint a nagyobb cégek. Ezzel nem is lenne baj, hiszen a versenyeztetés lényege, hogy megtalálja a megrendelő<sup>3</sup> azt a vállalkozót, aki a legkedvezőbb áron, a Megrendelő számára megfelelő minőségben, határidőre el tudja végezni a rá bízott feladatot. Sok esetben azonban ezek a néhány fős vállalkozások – munkaerő hiányában – képtelenek az egyéb folyamatban lévő munkáik, karbantartásaik és hiba elhárításaik mellett megbirkózni a túlvállalt megrendelés állománnyal.

A Megrendelők számára nagy segítséget jelentene, ha például a biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozások képességeik, stabilitásuk, szakmai tapasztalatuk, szakmai minősítéseik, díjaik stb. alapján kategóriákba lennének sorolva. A Megrendelők pedig a pályázati kiírásaikban meghatározhatnák, hogy az adott feladat elvégzésére legalább mely kategóriába sorolt cégek nyújthatnak be árajánlatot.

Doktori értekezésemben olyan értékelési szempontrendszer kidolgozását tűztem ki célul, amelynek segítségével a magánbiztonsági ágazatban tevékenykedő vállalkozások objektív módon kategóriákba sorolhatók. A Megrendelők pedig, a védendő létesítményeik biztonsági kockázati besorolása [3] alapján választhatnak, a kockázati besorolásukhoz ajánlott kategóriájú vállalkozások közül.

## **A tudományos probléma megfogalmazása**

A rendszerváltást követően a növekvő magántulajdon védelmének igénye fokozatosan nőtt. A magántulajdon védelmét az állam a továbbiakban – kapacitás hiányában – nem tudta biztosítani. A védelem megteremtése érdekében magánbiztonsági vállalkozások jöttek létre<sup>4</sup>, amelyek szolgáltatásai iránti igény robbanásszerű emelkedésbe kezdett. [4]

A korábban minisztertanácsi rendelettel és határozattal<sup>5</sup> szabályozott üzemrendészeti szervezetek felváltották a szintén rendészeti feladatokat ellátó úgynevezett közületi szervezetek<sup>6</sup>, majd a jogi szabályozás fejlődésével a magánbiztonsági vállalkozások által nyújtott szolgáltatások köre is megváltozott, kiszélesedett. Ekkor már a vagyoni

---

<sup>3</sup> A magánbiztonsági szolgáltatásokat igénybe vevő megrendelő (továbbiakban: Megrendelő).

<sup>4</sup> Az 1988. évi VI. törvény a gazdasági társaságokról, tette lehetővé gazdasági vállalkozások alapítását.

<sup>5</sup> 14/1960. (III. 24.) Korm. rendelet üzemrendészeti szervezetek szervezéséről és a 2027/1960. MT határozat az üzemrendészeti szerv tagjának feladatairól.

<sup>6</sup> 6/1988. (II. 12.) MT rendelet a közületi szervezetek rendészeti tevékenységéről.



feladatokat ellátó cégek mellett megjelentek a biztonságtechnikával és a magánnyomozással foglalkozó vállalkozások is. [5]

Az 1994. évi XXXIV. törvény a Rendőrségről felhatalmazásával a Kormány átmeneti jelleggel – a magánbiztonsági ágazatra vonatkozó törvény kidolgozásáig – rendeletben szabályozta a személy- és vagyonvédelmi, valamint magánnyomozási tevékenységet végző vállalkozások működését.<sup>7</sup> 1998-ra a Belügyminisztérium és a magánbiztonsági ágazat közötti párbeszéd eredményeképpen létrejött a vállalkozás keretében végzett személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység törvényi szabályozása, az 1998. évi IV. törvény a vállalkozás keretében végzett személy- és vagyonvédelmi, valamint a Magánnyomozói tevékenység szabályairól, a Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamaráról. Óriási eredmény volt az 1998. évi IV. törvény megalkotásakor, hogy létrejöhetett a Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara (a továbbiakban: SzVMSzK), amely a magánbiztonsági ágazatban dolgozó tagjai érdekeinek védelmét, tevékenységük segítségét, szakmai fejlődését és ellenőrzését volt hivatott támogatni.<sup>8</sup> Az 1998. évi IV. törvény kötelező kamarai tagságot írt elő a vagyonvédelmi törvény hatálya alatt tevékenykedő természetes személyek és jogi személyek részére egyaránt.

Magyarország Európai Unió csatlakozását követően jelentősen megváltozott a piaci környezet. A megváltozott viszonyok az 1998. évi IV. törvény átalakítását, modernizálását követelték. 2005-ben megjelent a szakmában „*Új vagyonvédelmi törvény*” néven emlegetett, a Személy- és vagyonvédelmi, valamint magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény (a továbbiakban: vagyonvédelmi törvény). Az új vagyonvédelmi törvény továbbra is kötelező kamarai tagságot határozott meg, a rendőrhatalóság által kiadott igazolvánnyal<sup>9</sup> rendelkező természetes személyek részére. A vállalkozások számára pedig kötelező nyilvántartásba vételt, regisztrációt írt elő<sup>10</sup>.

---

<sup>7</sup> 87/1995. (VII. 14.) Korm. rendelet a vállalkozás keretében végzett személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység átmeneti szabályairól.

<sup>8</sup> 1998. évi IV. törvény 23. § A kamara feladatairól.

<sup>9</sup> 2005. évi CXXXIII. törvény 6. § (1) Személy- és vagyonvédelmi, valamint magánnyomozói tevékenység (ideértve a magánnyomozói tevékenység szervezését és irányítását is) – ha e törvény kivételt nem tesz – személyre szóló, a rendőrség által kiadott hatósági igazolvány (a továbbiakban: igazolvány) birtokában végezhető.

<sup>10</sup> 2005. évi CXXXIII. törvény 5. § (1) Vállalkozás keretében személy- és vagyonvédelmi, valamint magánnyomozói tevékenység – ha e törvény kivételt nem tesz – a rendőrség által a vállalkozás részére kiadott működési engedély és a kamarai nyilvántartásba vételről szóló igazolás birtokában végezhető.

A törvény a kamara feladatai között szerepelteti, hogy kidolgozza a szakmai minősítő rendszert.<sup>11</sup> Hét évvel később az SzVMSzK Elnöksége a 2012. június 5-én tartott elnökségi ülésén, a 31/2012. (06.05.) számú elnökségi határozatában úgy döntött, hogy a 2005. évi CXXXIII. törvény, a Belügyminiszterrel kötött megállapodás, a kamarai alapszabály és a közhasznúsági előírások kamarára rótt kötelezettségei teljesítése érdekében oktatási, képzési, minősítési szervezetet hoz létre. [6] Az Elnökség az SZK-Service Kft. nevét később a 41/2012. (07.03.) számú elnökségi határozattal Kabinet Oktató Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.-re módosította. [7]

A létrejött minősítési szervezet 2013. július 30-án kiadta a „A magánbiztonság minősítő rendszere” című dokumentumot. [8] A minősítő rendszer megalkotásának célját az alábbiak szerint fogalmazta meg:

*„A minősítő rendszer megalkotásának az a célja, hogy annak révén megfelelő tartalmú és jellegű, objektív, rendszerszemléletű gazdasági célú információk álljanak rendelkezésre a piaci és társadalmi szereplők számára az ágazat vállalkozásairól, vállalatairól mint szakmai, jogi, szociális, kulturális képződményekről együttesen - tanúsítás formájában.”* [8, p. 3]

A minősítő rendszer első fejezete készült el, amely kizárólag a Személy-és vagyionőr (akkori Országos Képzési Jegyzékben (a továbbiakban: OKJ) szereplő száma: 32 861 01), illetve a magánnyomozó (akkori képzési rendszerben az OKJ 52 861 06)<sup>12</sup> szakképesítés megszerzésére irányuló szakképzéssel összefüggő munkahelyi szakmai gyakorlati képzése folytatására jogosult vagyionvédelmi gazdálkodó szervezetek feljogosító eljárását, tanúsítását, nyilvántartását és ellenőrzését tartalmazta. Az ágazatban dolgozó vállalkozások szakmai és gazdasági jellegű minősítésére nem készült minősítési rendszer, a vállalkozások ilyen jellegű besorolására nem került sor.

A 2005. évi CXXXIII. törvény 2012. január 1-jén hatályba lépett módosításával a kötelező kamarai tagság eltörlésre került. Ez a törvénymódosítás jelentős változást okozott az SzVMSzK életében. A kamara legjelentősebb bevétele a természetes személyek által fizetett tagdíjakból és a jogi személyek által fizetett regisztrációs díjakból

---

<sup>11</sup> 2005. évi CXXXIII. törvény 38. § (1) d) kidolgozza a szakképzés és a szakmai továbbképzés követelményszintjeit, a szakmai minősítő rendszert, közreműködik a szakképzésben és a vizsgáztatásban.

<sup>12</sup> 20/2013. (V. 28.) BM rendelet a belügyminiszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről, valamint egyes, szakmai és vizsgakövetelmények kiadásáról szóló miniszteri rendeletek hatályon kívül helyezéséről

állt. A kötelező kamarai tagság eltörlésével a tagdíjat fizető tagok és a regisztrációs díjat fizető egyéni vállalkozók, illetve társas vállalkozások száma rohamos csökkenésbe kezdett. 2011. december 30-i létszámstatisztika szerint a kamarának 136 887 tagja, ebből 116 476 aktív (akik befizették a tagdíjat vagy a regisztrációs díjat). 2012. január 23-ra a regisztráltak száma 30 292-re csökkent, ebből 28 708 aktív volt. Mára<sup>13</sup> a regisztráltak száma 5 488 maradt, 4 629 aktív, díjfizető taggal. [9] Napjainkban a kamarában a szakmai munkát mindenki szabadidejében, a szakma iránti elkötelezettségből, díjazás nélkül végzi. A kamara fejlődése megállt, tekintélye, érdekérvényesítő képessége megtört.

Mindezek alapján a magánbiztonsági ágazat meggyengült szakmai felügyelete még indokoltabbá teszi egy objektív minősítési rendszer kidolgozását.

A minősítési rendszer várható hatásai, hogy a ma még engedély nélkül működő vállalkozások rendőrhatalósági engedélyt fognak kérni, hogy bekerülhessenek a minősítési rendszerbe, ezt követően már ellenőrizni fogja tudni a tevékenységüket a Rendőrség. A minősítés megszerzése érdekében regisztrálni fognak a Szakmai Kamarába, ha tevékenységükkel kapcsolatban panasz érkezik a Kamarához, akkor annak Etikai bizottsága eljárást indít ellene, aminek következménye akár a kamarai regisztrációjának felfüggesztése is lehet, ezzel kikerülhet a minősítési rendszerből, így nem tud majd részt venni pályázatokon. A vállalkozások törekednek minél magasabb minősítési szinteket elérni a nagyobb – jobban fizető – megbízások reményében, ennek érdekében fejleszteni fogják vállalkozásukat, képezni fogják munkavállalóikat. A munkavállalók szívesebben mennek majd a magasabb minősítéssel rendelkező cégekhez dolgozni, tudni fogják, hogy ott magasabb jövedelemre számíthatnak. A magasabb minősítési szinteket elérő vállalkozások nagyobb munkaerő kínálatból választhatnak, kiválogathatják a legjobban képzett, az adott feladat elvégzésére legalkalmasabb munkavállalókat. Ezzel a munkát keresőket is önképzésre ösztökélik. Hosszútávon a szakmai minősítési rendszer bevezetése és következetes működtetése biztosíthatja a magánbiztonsági ágazat letisztulását, „*kifehéredését*”, az ágazatban tevékenykedő vállalkozások fejlődését, a szakma megbecsültségének emelését. A végeredmény az ágazat által nyújtott szolgáltatások értékének emelkedése lesz. [10]

---

<sup>13</sup> 2022. június 2. 09:50-kor érvényes adat.

## **Célkitűzések**

Értekezésem célja a magánbiztonsági ágazat előerős őrzéssel, illetve biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozásai számára egy olyan minősítési szempontrendszer kidolgozása, amelynek segítségével a vállalkozások objektív módon értékelhetők, kategóriákba sorolhatók. Az értékelés során a szempontrendszer összetevőit súlyozottan fogom figyelembe venni. A vállalkozások értékelését a különféle szempontok súlya nagymértékben befolyásolja, ezért azt a területeket jól ismerő szakemberek bevonásával határozom meg. A súlyszámok objektív kialakítását matematikai kiértékelő módszerekkel biztosítom.

A kialakított minősítési kategóriákhoz javaslatot teszek a védendő létesítményeket üzemeltetők számára, hogy a létesítményük biztonsági kockázati besorolása alapján<sup>14</sup>, mely minősítési kategóriába tartozó vállalkozásoktól számíthatnak a legjobb ár/érték arányú szolgáltatásokra.

## **A téma kutatásának hipotézisei**

- 1. Kidolgozható olyan minősítési rendszer, amelyben a magánbiztonsági ágazat szereplői az általuk megadott (ellenőrizhető) céghez és a személyi állomány tagjaihoz kötött szakmai és gazdasági adatok alapján egy ötfokozatú minősítési skála valamely fokozatába objektív módon besorolhatók.**
- 2. Meghatározhatók olyan minősítési szempontok, amelyek alapján a magánbiztonsági ágazat szereplőinek számszerűsített, objektív értékelése végrehajtható.**
- 3. A magánbiztonsági ágazat szereplőinek minősítésénél alkalmazott szempontrendszer összetevői objektív módon súlyozhatók.**

---

<sup>14</sup> Horváth Tamás, Elektronikus megfigyelő és ellenőrző rendszerek objektumorientált optimalizálása különös tekintettel a biztonsági kockázatok rendszerére PhD-Értekezés, Budapest, Óbudai Egyetem, Biztonságtudományi Doktori Iskola, 2017. [3, p. 27]

## **Kutatási módszerek**

Szekunder kutatást végeztem a releváns nemzetközi és hazai szakirodalmakban, jogszabályokban, az elérhető online és papír alapú adatbázisokban és egyéb anyagokban.

Szekunder kutatást végeztem az európai unióban (pl. Olaszország) érvényben lévő és más unión kívüli (pl. Oroszország) szabványosító szervezetek által kiadott szabványokban.

A magánbiztonság pozícionálása érdekében a hazai és nemzetközi szakirodalmakban végeztem szekunder kutatást.

Szekunder kutatást és elemzést végeztem a különféle minősítési rendszerek területén, vizsgáltam a magánbiztonságot érintő nemzetközi minősítési rendszereket.

A szervezés és vezetéstudomány részterületén, a többszemponú döntésméletet tanulmányoztam. Szekunder kutatást és elemzést végeztem a minősítési szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozásához használható hatékony módszer megtalálása érdekében.

Primer kvalitatív kutatás keretében személyes, szakmai interjút készítettem magánbiztonsági vállalkozások vezetőivel, magánbiztonsági szolgáltatásokat megrendelő vállalatok biztonsági vezetőivel és beszerzésért felelős munkatársaival. Jelenlegi munkahelyemen az elmúlt 25 évben száznál is több pályázati dokumentáció elkészítésénél megszerzett tapasztalataim, valamint szekunder kutatások alapján induktív következtetéseket vontam le az értékelési szempontrendszer elemeinek meghatározásához.

Kérdőíves primer kvantitatív kutatást végeztem szakértői kiválasztás és hólabda technika alkalmazásával a magánbiztonsági szolgáltatásokat megrendelő vállalatok biztonsági vezetői és beszerzésért felelős munkatársai körében 18 szakértő bevonásával, a súlyozási rendszer meghatározása érdekében.

A kutatás lezárásának időpontja: 2022. december 31.

# 1 MINŐSÍTÉSI RENDSZEREK A MAGÁNBIZTONSÁG TERÜLETÉN

Az első fejezetben a magánbiztonság helyét vizsgálom a magyarországi rendészet rendszerében, foglalkozom a fejezetben használt fogalmak értelmezésével, leírásával. Vizsgálom a minősítési rendszerek kialakulását a nemzetközi gyakorlatban, majd áttekintem a magánbiztonsági ágazatban tevékenykedő vállalkozások minősítési rendszerét két európai uniós tagállamban és három unión kívüli országban.

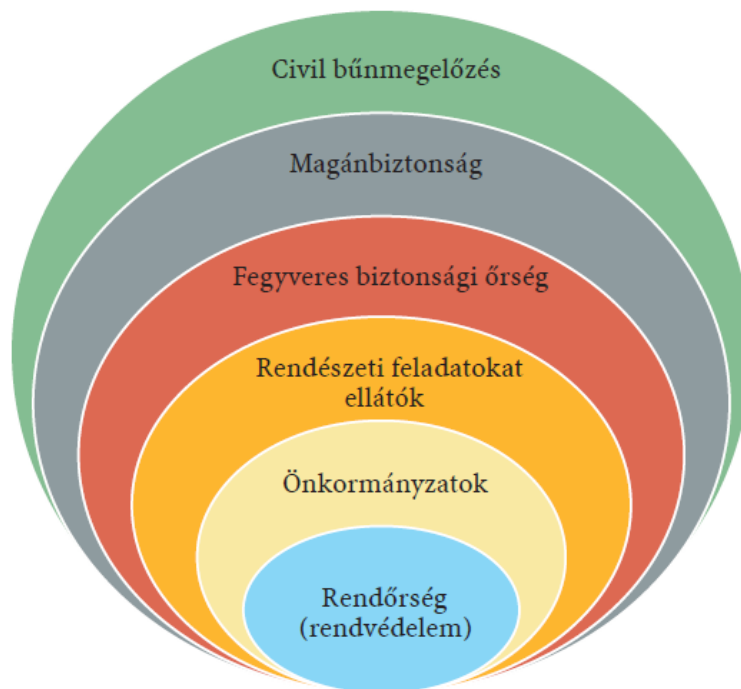
## 1.1 A magánbiztonság helye a magyarországi rendészet rendszerében

A magánbiztonsági vállalkozások, az önkormányzati rendészeti szervek és a civil önvédelmi szervezetek csoportját a rendészet rendszerében, komplementer rendészetként említi a hazai szakirodalom. [11] A komplementer rendészet szereplői tevékenységüket piaci körülmények között, illetve civil szerveződésekben önkéntes alapon végzik, tevékenységükkel támogatva, segítve az állami rendészeti szervek tevékenységét.

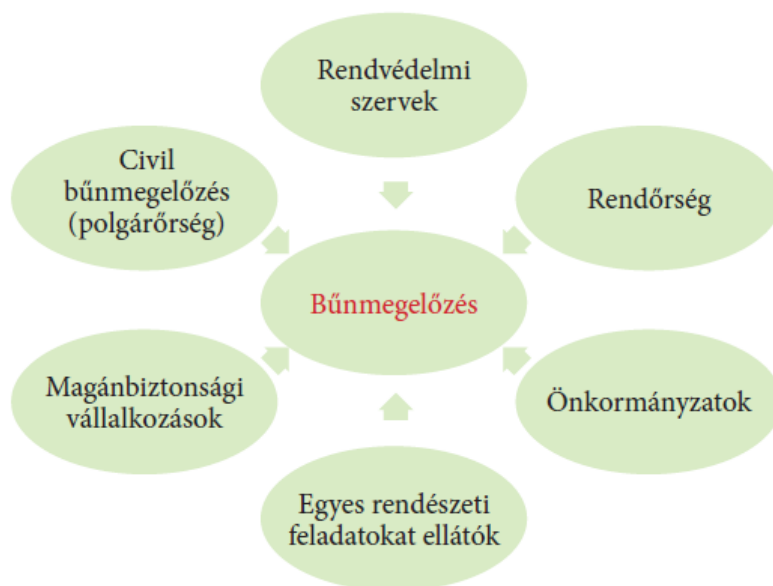
A Rendészettudományi Szaklexikon az állami rendészet mellérendelt szereplőjeként említi a magánbiztonság fent említett szereplőit. [12, p. 461]

Rendészet: „A közigazgatás azon része, amelynek küldetése az állam belső rendjének, valamint a közrendnek és a közbiztonságnak a fenntartása, a társadalom tagjainak, ill. alapvető értékeinek az oltalmazása, az ezeket sértő, veszélyeztető jogsértő cselekmények megelőzése, elhárítása, megszakítása, akár legitim fizikai erőszak alkalmazásával is. Mivel az igényelt biztonság megteremtése rendkívül komplex, szerteágazó tevékenység, ezért csak társadalmi kooperáció és kollektív munka eredményeként teljesíthető, amelyben a rendvédelmi szervek mellett fontos szerepet kapnak az önkormányzatok, a magánbiztonsági vállalkozások, a civil önvédelmi szervezetek is.” [12, p. 461]

Az 1. ábra és a 2. ábra mutatja a magánbiztonság helyét a rendészeti feladatokat ellátó szervek komplex rendszerében, valamint a magyarországi bűnmegelőzésben betöltött szerepét.



1. ábra Rendészeti és komplementer rendészeti szervek [11, p. 66]



2. ábra Bűnmegelőzési szervek [11, p. 66]

A vagyonvédelmi törvény hatálya a személy- és vagyonvédelmi tevékenységet, a vagyonvédelmi rendszert tervező és szerelő tevékenységet, a magánnyomozást, valamint a belépőjegy ellenében látogatható, zeneszolgáltatást főszolgáltatásként nyújtó tömegrendezvény-szervezői tevékenységet végző vállalkozásokra terjed ki. Ezek a

vállalkozások élőerős védelmi, biztonságtechnikai tervező-szerelő, valamint magánnyomozási tevékenységet végeznek. Az információbiztonság megteremtése szintén fontos magánbiztonsági feladat, ez általában a biztonságtechnika keretein belül valósul meg. A 2019. évben megjelent Rendészettudományi Szaklexikon [12] az élőerős védelem és a magánnyomozás fogalmát az alábbiak szerint határozza meg:

*„Élőerős védelem: a vagyonvédelem egyik meghatározó ága a mechanikai védelem és az elektronikai védelem mellett. Lényegében a jogi és szakmai szabályokon alapuló tevékenységek összessége, amelynek célja a rend és biztonság fenntartása, a mechanikai és az elektronikai védelmi eszközök, rendszerek felügyelete. Lényeges feladata jogellenes cselekmények megakadályozása, személyek, rendezvények, objektumok, vagyontárgyak, szolgáltató rendszerek, a kritikus infrastruktúrák elemeinek védelme. A mechanikai és az elektronikai vagyonvédelmi eszközök létesítésével, telepítésével az élőerős védelem aránya csökkenthető, de a magas szintű biztonságot csak a jelzett vagyonvédelmi ágak optimális arányával lehet elérni. Előnye a beavatkozó képesség, az emberi döntés lehetősége, a gyors és rugalmas alkalmazás. Hátránya a magasabb költség, a képzés, a munkaerőpiaci változások kezelése és a munkajogi szabályok folyamatos figyelemmel kísérése.” [12, p. 146]*

A biztonságtechnika, mint fogalom a Szaklexikon címszavai között nem szerepel, ugyanakkor a szócikkekben több helyen található rá utalás. A magánbiztonság területén a biztonságtechnika fogalma alá soroljuk az élőerős védelem munkáját segítő, a védett objektum fizikai biztonságát növelő védelmi rendszereket, rezsim intézkedéseket, informatikai megoldásokat. Ilyenek például a mechanikai védelem eszközei, az elektronikus vagyonvédelmi rendszerek, ezen belül az elektronikus behatolásjelző-; a beléptető- és a videó megfigyelő rendszerek, valamint az informatikai biztonság (a továbbiakban: IT<sup>15</sup> biztonság) különféle hardveres és szoftveres megoldásai.

Egyes vállalkozások profiltisztán, kizárólag az egyes területekre összpontosítanak és például kizárólag biztonságtechnikai rendszerek tervezésével, telepítésével, illetve javításával és karbantartásával foglalkoznak, míg mások a fenti tevékenységeket vegyesen végzik. Több élőerős vagyonvédelmi vállalkozás végez magánnyomozási tevékenységet is, foglalkoztatás előtti átvilágítást vállal, továbbá az élőerős védelmi tevékenységét segítő kisebb biztonságtechnikai rendszerek telepítését is elvállalja.

---

<sup>15</sup> IT: Information Technology (információs technológia)



Jellemző, hogy a biztonságtechnikai rendszereket telepítő vállalkozások biztonságtechnikai távfelügyeleti fogadóállomást<sup>16</sup> is üzemeltetnek vagy szerződéses viszonyban állnak élőerős vagyonvédelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozással és ezen vállalkozás erőforrásait felhasználva biztosítják riasztás esetén a helyszíni kivonulást, vagy saját állományban foglalkoztatott – Személy- és vagyonőr igazolvánnyal<sup>17</sup> rendelkező – főállásban foglalkoztatott munkavállalókkal biztosítják azt.

Itt kell említést tenni a katonai magánvállalatokról (Private Military Company, a továbbiakban: PMC) is, amelyek nem tartoznak a korábban említett rendészeti feladatokat ellátó magánbiztonsági vállalkozások közé. Ezeket a szervezeteket a nemzetközi irodalomban magántulajdonban lévő biztonsági vagy magánbiztonsági cégeknek nevezik. Fontosnak tartom tisztázni ezen szervezetek megalakulásának célját, tevékenységük határait és szabályozását. A katonai magánvállalatokról az 1.2 számú fejezetben írok részletesebben.

2019-2020-ban a Nemzeti Közsolgálati Egyetem kutatóműhelyében Christián László és Rottler Violetta kutatta a magánbiztonság helyét és szerepét a rendészet komplex rendszerében. A kutatás során egy harmincegy kérdést tartalmazó kérdőívvel kerestek meg harminc magánbiztonsági vállalkozást. A kérdőív összeállításához előzetesen fókuszcsoportos beszélgetést, illetve személyes interjúkat is folytattak magyar alapítású és tulajdonú, illetve külföldi alapítású multinacionális cég vezetőjével annak érdekében, hogy megismerjék és rendszerezni tudják a piacvezető cégek problémáit. A kérdőívet kiegészítették a cégvezetők javaslataival is. [13, pp. 160-180]

A kutatás egyik fontos kérdése volt, hogy miként lehetne javítani a magánbiztonság társadalmi megítélését, szakmai presztízsét. A válaszadók véleménye szerint a szakma megítélését az SzVMSzK és a különféle szakmai szervezetek átalakításával, megújulásával, a képzési rendszer átalakításával, jobb kommunikációval a szakmán belül és a média irányába, erőteljes marketing tevékenységgel, a lakosság tájékoztatásával lehet

---

<sup>16</sup> „Távfelügyelet, reagáló szolgálat: a magánbiztonsági szolgáltatók/vállalkozások kombinált tulajdonvédelmi szolgáltatása, amelynek keretében – az ügyfél ingó vagy ingatlan értékeinek mechanikai és technikai védelme mellett – a telepített biztonságtechnikai berendezések riasztási jelzése alapján a szolgáltató járőrszolgálatot ellátó munkatársa meghatározott időn belül a helyszínre érkezik, és megbizonyosodik a védendő értékek sértetlenségéről, ill. jogsértő behatolása, gyanús körülmény észlelése esetén soron kívül intézkedik a bűnüldöző szervek riasztása érdekében.” [12, p. 555]

<sup>17</sup> 2005. évi CXXXIII. törvény 6. § (1)

elérni. Emellett minőségbiztosítási szempontból különösen fontosnak tartották a cégminősítési eljárás bevezetését. [13, p. 167]

Az előzőekben említett változtatások a szakma megbecsültségét jelentős mértékben növelhetik. A társadalmi megítélés javulása pedig magával hozza a szakma jobb anyagi megbecsülését is.

A cégminősítési rendszer bevezetésével pedig elérhetővé válhatna, hogy a pályázatokon ne kizárólag a legalacsonyabb vállalási ár alapján ítéljék oda a szerződéseket.

A Biztonsági Szolgáltatók Európai Szövetsége (Confederation of European Security Services, a továbbiakban: CoESS)<sup>18</sup> és az Euro-FIET (2000-től UNI-Europa)<sup>19</sup> 1998-as felmérésében megállapították, hogy a közbeszerzési pályázatok piaci részesedése a magánbiztonsági iparágban sok tagállamban a piac több, mint 30%-át tették ki. A pályázatok során pedig a szerződéseket túlnyomó részben a legalacsonyabb ajánlati ár alapján ítélték oda. Ennek a rossz gyakorlatnak a megszüntetésére kidolgozott a két szervezet egy kézikönyvet, amelyben ajánlásokat fogalmaztak meg magánbiztonsági szolgáltatási szektorban lefolytatott közbeszerzési pályázatok során, a legjobb ár-érték arányt nyújtó szolgáltatások kiválasztására. A legjobb ár-érték arány kiválasztása ebben az esetben nem csupán a legkedvezőbb ár figyelembevételét jelentette, hanem annak a szolgáltatás minőségi elemeivel együtt történő mérlegelését is. [14]

A kézikönyvet 2014-ben frissítették, hozzáigazították a közbeszerzésekről szóló 2014/24/EU irányelvhez. A kézikönyvben a CoESS és az UNI-Europa arra ösztönzi a nem közbeszerzésre kötelezett ajánlatkérőket is, hogy pályáztatási folyamataiknál tartsák szem előtt az Európai Unió (a továbbiakban: EU) jogszabályokat, az ajánlatadók kizárási szempontjainak kiválasztásánál vegyék figyelembe az EU-s irányelvben foglaltakat<sup>20</sup>, illetve a szerződések odaítélésénél törekedjenek a legjobb ár-érték arány alapján történő odaítélésre. [15, pp. 16-19]

A kézikönyv rámutat arra is, hogy milyen kockázatokat rejt, ha kizárólag a legalacsonyabb ár alapján bírálják el a magánbiztonsági szolgáltatásra benyújtott pályázatokat. A legalacsonyabb árú ajánlat elfogadása veszélyezteti a teljesítést, mivel az eredeti szerződés teljesítésének költségei fenntarthatatlanná válhatnak, ami a szerződés

---

<sup>18</sup> A CoESS egy 1989-ben alapított ernyőszervezet, amely az EU 16 tagállamában, mintegy 22 nemzeti munkaadói szövetséget foglal magában. [98]

<sup>19</sup> Az UNI-Europa 7 millió szolgáltató munkavállalót tömörítő európai szakszervezeti szövetség. [99]

<sup>20</sup> 2014/24/EU Irányelv 1. alszakasz, 57. cikkely, A minőségi kiválasztás kritériumai, Kizáró okok [100]

idő előtti felbontásához vezethet. Tisztességtelen verseny alakul ki a vállalkozások között, akik kizárólag árban versenyeznek, nem pedig a szolgáltatások minőségével. Ez a szolgáltatás minőségének romlása visszahat a megrendelőre is. A legalacsonyabb áron szerződő cégek annak érdekében, hogy teljesíteni tudják szerződéses kötelezettségeiket, előfordulhat, hogy elmulasztják befizetni a munkabért terhelő adókat, járulékokat, esetleg be nem jelentett munkavállalókat foglalkoztatnak. A munkáltatót terhelő bérköltségek csökkentése érdekében részmunkaidőben foglalkoztatják a vagyonőröket vagy kényszervállalkozásba taszítják őket, esetleg munkaerő kölcsönző cégeken keresztül időszakos jelleggel alkalmazzák őket. [15, pp. 13-14] A munkaerő-kölcsönzők alkalmazása a különböző visszaéléseken túl komoly biztonságkockázati tényező és kizárásuk a magánbiztonsági piac tisztulásához vezetne. [16] Több esetben a jogszabályok kikapuit kihasználva nem biztonsági őrként alkalmazzák a tulajdonképpen biztonsági őr tevékenységet végzőket, hanem portásként, recepciósként ezzel kikerülnek a vagyonvédelmi törvény hatálya alól. Az így foglalkoztatott munkavállalókra nem vonatkozik a kötelező továbbképzés<sup>21</sup> és a minimális rezsioradíj<sup>22</sup>.

## 1.2 Magánbiztonság a nemzetközi környezetben

*„Katonai magánvállalatnak nevezzük azt a vállalkozást vagy vállalatot, amely a katonai szférához tartozó szolgáltatásokat nyújt ügyfelei részére. Azaz egy magánvállalat, amely nyereségességi alapon olyan szolgáltatásokat nyújt, amelyeket korábban a nemzeti hadseregek láttak el, beleértve a katonai kiképzést, hírszerzést, logisztikát, támadóharcot és a konfliktuszónán belüli biztonságot.”* [17, p. 95]

A katonai magánvállalatok kialakulása az 1990-es évek elejére datálható. A kialakulásuk több okra vezethető vissza. A Szovjetunió széthullott, az addigi Szovjetunió-Amerikai Egyesült Államok bipoláris világrend megbomlott. Európában a keleti blokk a kapitalista fejlődés irányába indult, a gazdasági átalakulás során a gazdaság minden területén, így a hadseregnél is az állami szerepvállalás csökkent, több feladatot kiszerveztek a civil szférába. Napjainkra egyes katonai magánvállalatok olyan mértékben megerősödtek,

---

<sup>21</sup> 2012. évi CXX. törvény az egyes rendészeti feladatokat ellátó személyek tevékenységéről, valamint egyes törvényeknek az iskolakerülés elleni fellépést biztosító módosításáról 23.§. (6)

<sup>22</sup> 374/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet a vagyonvédelmi szolgáltatási rezsioradíj éves változásáról és a megállapítására vonatkozó eljárási szabályokról

olyan haditechnikával és katonai képességekkel rendelkeznek, amellyel több önálló állam haderejének szintjét is meghaladják. [18]

A PMC-k az alábbi szolgáltatásokat nyújtják szerződéses jogviszonyban, elsősorban válságövezetekben:

- kiképzés,
- logisztikai támogatás,
- karbantartás,
- tanácsadás,
- erők irányítása és ellenőrzése,
- kommunikációs képességek biztosítása,
- hírszerzési műveletek végrehajtása,
- aknamentesítés és tűzszerész feladatok ellátása. [5, p. 57]

A biztonsági magánvállalat (Private Security Company, a továbbiakban: PSC) a fentivel ellentétben nem katonai, hanem magánbiztonsági jellegű szolgáltatást nyújt, szintén szerződéses jogviszonyban, általában destabilizált térségekben, a közbiztonság fenntartása érdekében, az alábbi területeken:

- személyvédelem,
- területek és objektumok védelme,
- elektronikai védelem,
- informatikai védelem,
- magánnyomozás és üzleti hírszerzés,
- rendezvénybiztosítás,
- mozgó objektumok védelme,
- pénz- és értékszállítás,
- kritikus infrastruktúrák védelme,
- vagyonvédelem,
- rendőri egységek kiképzése,
- tanácsadás biztonságsszervezés terén,
- bankok és pénzintézetek védelme,
- büntetés-végrehajtási intézetek működtetése,
- tolmács és fordító tevékenység,
- kommunikációs rendszerek működtetése. [5, p. 57]

A PMC-k inkább katonai jellegű tevékenységeket végeznek főként válságövezetekben, míg a PSC-k inkább bűnmegelőzés jellegű tevékenységekben vesznek részt.

Az ISO 18788:2015 (Magánbiztonsági műveletek irányítási rendszere - Követelmények és használati útmutató) szabvány szerint a PSC-k jellemzően olyan körülmények között dolgoznak, ahol a kormányzás gyenge vagy a jogállamiság emberi vagy természeti jellegű események miatt nem megfelelő és olyan szolgáltatásokat nyújtanak, amelyek esetében a szolgáltatást nyújtóknak a szerződés feltételeinek megfelelően fegyvert kell viselnie feladatai ellátása során.

Az iparágban tevékenykedő egyes tőkeerős nagyvállalatok olyan jelentős élőerő állománnyal és eszközparkkal rendelkeznek, hogy a katonai és a biztonsági területen egyaránt vállalkoznak, mindkét területen szolgáltatnak. Ezeket a vállalatokat nevezzük magán katonai és biztonsági vállalatoknak (Private Military and Security Company, a továbbiakban: PMSC). [5, p. 58]

A PMSC-k fokozott részvétele a konfliktusövezetekben számos aggályt vetett fel, az átláthatóság és az elszámoltathatóság problémáitól kezdve a háborús haszonszerzéssel kapcsolatos problémákig. Több esetben emberi jogi visszaélési ügygel hozták őket összefüggésbe, többek között Pápua-Új-Guineában vagy Guantánamóban.<sup>23</sup>

A visszaélések visszaszorítása érdekében több emberi jogi szervezet is felemelte hangját. A kétezres évek végére elkerülhetetlenné vált a magánbiztonsági vállalatok működésének szabályozása.

### **1.3 Minősítési rendszerek a magánbiztonság területén, nemzetközi kitekintés**

A svájci kormány és a Vöröskereszt Nemzetközi Bizottsága (International Committee of the Red Cross, a továbbiakban: ICRC) elindított egy diplomáciai kezdeményezést, amelyet Montreux-i dokumentumként ismernek. A Montreux-i dokumentum egy magatartási kódex, ami 2008. szeptember 17-én jelent meg és végleges formájában 2010. november 9-én került kiadásra. Ez a dokumentum irányítási és felügyeleti mechanizmusként szolgál, megerősíti az államok nemzetközi jogi kötelezettségeit a

---

<sup>23</sup> A Blackwater-rel együtt a G4S az egyik leggyakrabban bírált PMSC amely a guantánamói amerikai bázisnak nyújtott szolgáltatások során fogva tartottak kínzását végezte, a Manus-szigeti (Pápua Új-Guinea) migránsok fogva tartására szolgáló központban pedig sorozatos emberi jogi visszaéléseket követett el. [88]

konfliktusövezetekben aktív katonai és biztonsági magáncégek tevékenységével kapcsolatban. A dokumentum hetven cikkelyben fogalmaz meg magatartási szabályokat és jogi kötelezettségeket, különös tekintettel az erőszak alkalmazására, a fogva tartásra, a kínzás és diszkrimináció tilalmára stb. [19]

A Montreux-i dokumentum a Magánbiztonsági Szolgáltatók Nemzetközi Magatartási Kódexe (International Code of Conduct for Private Security Service Providers, a továbbiakban: ICoC). A magatartási kódexben megfogalmazott szabályok betartására 2013-ban Svájcban létrejött egy szövetség, a Nemzetközi Magatartási Kódex Szövetség<sup>24</sup> (International Code of Conduct Association, a továbbiakban: ICoCA). A szövetségnek mára 108 magánbiztonsági vállalat a tagja,<sup>25</sup> amelyek tagságukkal vállalják a magatartási kódex szabályainak betartását. Az ICoCA tagság garantálja, hogy a tag eljárásai és gyakorlatai megfelelnek a nemzetközi magatartási kódexnek. A tagok pályázhatnak ICoCA Minősített tag (Certified Member) tanúsítvány megszerzésére is. A tanúsítvány megszerezhető az ICoCA tanúsítása alapján, vagy ha a pályázó vállalat minősítve van egy a Nemzetközi Akkreditációs Szövetség (International Accreditation Federation, a továbbiakban: IAF) által ISO 17021 (Megfelelőségértékelés. Irányítási rendszerek auditját és tanúsítását végző testületekre vonatkozó követelmények) szabvány szerint akkreditált tanúsító szervezet által ISO 18788<sup>26</sup> (Irányítási rendszer magánbiztonsági műveletekhez), vagy PSC.1 (amerikai szabvány szárazföldi biztonsági szolgáltatásokat nyújtó vállalatok számára), esetleg ISO 28007 (Nemzetközi szabvány tengerbiztonsági szolgáltatásokat nyújtó vállalatok számára) szabványok alapján, akkor automatikusan megkapja az ICoCA Certified Member tanúsítványt. [20]

2022 júniusában 52 db ICoCA Certified Member vállalat volt, amelyek közül tizenketten a vállalatnál működtetett ISO 18788 szabvány alapján, külső tanúsító által tanúsított irányítási rendszer működtetése okán kapták meg tanúsítványukat. [21]

---

<sup>24</sup> A szövetség központja Genfben van. A felügyelőbizottság négy magánbiztonsági társaságból, négy civil szervezetből és négy államból áll (köztük Svájc semleges államként), amelyek évente legalább négyszer üléseznek. [19]

<sup>25</sup> 2022. július 26-i adat.

<sup>26</sup> ISO 18788:2015 Management system for private security operations vagy security operations management system (SOMS) (Irányítási rendszer magánbiztonsági műveletekhez), amely szárazföldi biztonsági műveletek létrehozásához, megvalósításához, működtetéséhez, felügyeletéhez, felülvizsgálatához, karbantartásához és fejlesztéséhez biztosít keretet.

### 1.3.1 Az ISO 18788:2015 Magánbiztonsági műveletek irányítási rendszere

Az ISO 18788:2015 nemzetközi szabvány a biztonsági műveleteket végrehajtó és magánbiztonsági szerződéses megbízásokat teljesítő szervezetek számára készült. A szabvány alapja a Montreux-i dokumentumban foglalt jogi kötelezettségek és ajánlott helyes gyakorlatok végrehajtása. A szabvány bevezetésével és beágyazásával a szervezet kultúrájába, illetve tevékenységi köreibbe, a szervezet demonstrálhatja elkötelezettségét a Montreux-i dokumentum és a Nemzetközi Magatartási Kódex elveinek betartása iránt. Az elvek beépítése a vállalat folyamataiba hosszútávú felsővezetői elkötelezettséget igényel. Az ISO 18788:2015 szabványt úgy tervezték, hogy az integrálható legyen a szervezetnél már működő más irányítási rendszerekkel. (például ISO 9001:2015<sup>27</sup>, ISO/IEC 27001:2013<sup>28</sup>, ISO 14001:2015<sup>29</sup> stb.) [22, pp. 6-9]

Az ISO 18788:2015 szabvány bevezetése során a szervezet hasonló módon jár el, mint bármely más minőségirányítási rendszer bevezetésekor. Azonosítania kell belső folyamatait, meg kell határozni a szervezet célkitűzéseit, küldetését, üzleti stratégiáját. A stratégiai céljai elérésének érdekében iránymutatásokat, terveket szükséges kidolgoznia, meg kell határozni a vállalati biztonsági műveletirányítási politikáját. Átfogó kockázati stratégiával kell rendelkeznie, dokumentálnia szükséges az információk áramlásának folyamatát és a döntéshozatali folyamatokat. Ismernie kell a képességeit, a rendelkezésre álló erőforrásait és eszközeit. Eljárásokat kell kidolgoznia a belső folyamataira, gyakorlatára stb.

A fentiekén kívül a szervezetnek szükséges meghatározni a külső, társadalmi környezetét is, beleértve a politikai és kulturális körülményeket, a jogi, szabályozási, technológiai, gazdasági, természeti és verseny környezetet is. Vizsgálnia kell a szerződéses megállapodásait és a szerződés hatálya alá eső más szervezeteket is, beleértve az ellátási láncokat, vállalkozói kapcsolatokat. Tisztában kell lennie a működési területe

---

<sup>27</sup> „Az ISO 9001 nemzetközileg elismert szabvány a szervezetek minőségirányítási rendszereire (MIR) vonatkozóan. Keretet és elvek sorát nyújtja, amely az üzleti tevékenységeinek irányításához egy józan megközelítést biztosít, hogy következetesen elérjék a vevő megelégedését.” [90]

<sup>28</sup> „Az ISO/IEC 27001 a nemzetközi szabvány, amely nagyrészt a korábban elfogadott BS 7799-en alapul, amelyet általánosan használtak 1995 óta az információbiztonság irányítására. Az ISO/IEC 27001 keretet szolgáltat egy technológia semleges, eladó semleges irányítási rendszerre, amely lehetővé teszi egy szervezetnek, hogy biztosítsa magát, hogy az információbiztonsági intézkedései eredményesek.” [89]

<sup>29</sup> „Az ISO 14001 fő irányítási rendszerszabvány, amely, előírja a követelményeket a KIR kialakítására és fenntartására. Ezen szabvány szerinti rendszer bevezetése és fenntartása segítséget jelent a környezetszennyezés megelőzésében, a törvényeknek való megfelelésben, a KIR folyamatos fejlesztésében.” [91]

helyi közösségeivel, felfogásával, igényeikkel és érdekeikkel, valamint az operatív erők működésével és hatáskörével.

Az irányítási rendszert folyamatosan fejleszteni szükséges, javítania kell az irányítási rendszer megfelelőségét, illetve hatékonyságát a biztonsági műveletirányítási politika, a célkitűzések, az ellenőrzési eredmények, a helyesbítő és megelőző tevékenységek, valamint a vezetőségi átvizsgálás alkalmazásával. Képzési program alapján képzéseket kell tartani a műveleti erők támogatására. A szervezetnek ezen kívül dokumentált biztonsági műveleti változáskezelési programot szükséges kidolgoznia annak érdekében, hogy a szervezetet érintő minden belső és külső változást felülvizsgáljanak az irányítási rendszer vonatkozásában. Az irányítási rendszer rendszeres felülvizsgálatai során a helyesbítő és megelőző tevékenységek tapasztalatait értékelni kell, amely alapján intézkedéseket szükséges kidolgozni a hibás folyamatok javítására, majd az intézkedések hatékonyságát elemezni kell, majd szükség esetén további intézkedéssel lehet a még fennálló problémát kezelni. A felülvizsgálatok eredményeit tartalmazó dokumentumokat és azok nyilvántartását meg kell őrizni. [22, pp. 38-41]

### **1.3.2 A PSC.1 amerikai szabvány szárazföldi biztonsági szolgáltatásokat nyújtó vállalatok számára**

Az ANSI/ASIS PSC.1-2012 egy amerikai nemzeti szabvány, amely az ISO 18788:2015-höz hasonlóan a Montreux-i dokumentumra és a magánbiztonsági szolgáltatók Nemzetközi Magatartási Kódexére épül. A szabvány követelményeket és útmutatást nyújt egy olyan auditálható irányítási rendszer bevezetéséhez, amely alapján tevékenykedő katonai magánbiztonsági vállalatok működésük során tiszteletben tartják az emberi jogokat, valamint betartják a Montreux-i dokumentumban és a magatartási kódexben foglalt követelményeket. A szabvány a tervezés-végrehajtás-ellenőrzés-intézkedés (Plan-Do-Check-Act, a továbbiakban: PDCA)<sup>30</sup> modellen alapul, ellenőrizhető követelményeket határoz meg a magánbiztonsági szolgáltatók harmadik fél által történő auditálására. [23, pp. xx-xxii]

A szabvány az Amerikai Nemzeti Szabványügyi Intézet (American National Standards Institute, a továbbiakban: ANSI) és a biztonsági szakembereket tömörítő nemzetközi

---

<sup>30</sup> A PDCA Dr W. Edwards Deming alkotta betűszó, a Plan-tervezés, Do-végrehajtás, Check-ellenőrzés, Act-intézkedést jelenti. A vállalatirányítási szabványok esetében megteremti a szervezet folyamatos fejlesztésének lehetőségét. [95]



közösség (az ASIS International, a továbbiakban: ASIS)<sup>31</sup> munkájának eredményeképpen jött létre. Az ANSI az Egyesült Államok nemzeti szabványosítási intézete. A szervezetet 1918-ban alapították, non-profit módon működik. Az ANSI nem egy szabványfejlesztő szervezet, azonban szorosan együttműködik az ipar és a kormány érdekelt feleivel a szabványok kidolgozása és folyamatos fejlesztése érdekében. Az ANSI<sup>32</sup> koordinátor szerepet tölt be a magán- és a közszféra szakértői, érdekelt felei között, semleges területet biztosítva a szabványok kidolgozására. [24]

Az ASIS International egy 1955-ben alapított nemzetközi szervezet, amelynek tagjai a közszférában vagy a magánbiztonság területén tevékenykedő biztonsági szakemberek. Az ASIS International oktatási programokat kínál, publikációkat jelentet meg, ezzel segíti elő a biztonsági szakemberek szakmai fejlődését. Ezen kívül a biztonsági ipar fejlődése érdekében részt vesz szabványok, irányelvek kidolgozásában és fejlesztésében. [25]

Az ASIS Magyarországon is tevékenykedik. Az ASIS Hungary Chapter 2013. május 15-én tartotta alapító ülését, akkor 16 tag részvételével. [26]

A PDCA modell alkalmazása jelen szabvány esetében a szervezet számára azt jelenti, hogy:

- állítson fel önmaga számára mérhető célokat,
- az előrehaladást folyamatosan ellenőrizze, mérje és értékelje,
- a felmerülő problémákat, nem megfelelőségeket azonosítsa, majd javítsa és dolgozzon ki a problémák megismétlődésének elkerülése érdekében megelőző tevékenységeket,
- a tevékenység végzéséhez szükséges alkalmassági (kompetencia) követelményeket ismerje meg, a munkavállalóit képezze, majd pedig
- a vállalat felsővezetése számára biztosítson visszajelzést az előrehaladás ellenőrzéséhez és az irányítási rendszer szükséges mértékű módosításához.

A vállalkozásnál a szabvány alkalmazása javítja a szervezeten belüli kommunikációt, szabályozza az információk áramlását, ezzel nagymértékben hozzájárul a hatékonyság növeléséhez.

---

<sup>31</sup> ASIS: Az ASIS International a biztonsági szakemberek nemzetközi közössége.

<sup>32</sup> Az ANSI több mint 270 000 vállalat és szervezet, valamint 30 millió szakember érdekeit képviseli világszerte.

Ezt a szabványt az ISO 18788:2015-höz hasonlóan úgy tervezték, hogy egyesíthető (integrálható) legyen a szervezetnél már működő más irányítási rendszerekkel.

Az ISO 18788:2015 szabvánnyal összevetve jelentős különbség, hogy ebben a szabványban önálló szabvány pontként megjelenik a teljesítményértékelés. A teljesítményértékelés során a szervezetnek mérnie kell a minőségbiztosítási, jogi megfelelési, valamint emberi jogi teljesítményét, ezt folyamatosan nyomon kell követni és értékelni kell. A szervezet minőségbiztosítási teljesítményének mérése és nyomon követése érdekében teljesítménymutatókat kell kidolgozni az irányítási rendszerek, illetőleg azok eredményeinek mérésére. A mérések lehetnek mennyiségi vagy minőségi mérések, amelyek közvetlenül kapcsolódnak a kockázatértékeléshez, valamint a minőségbiztosítási célokhoz és célkitűzésekhez. A teljesítménymutatók lehetnek irányítási, működési vagy gazdasági mutatók. Olyan mutatókat kell alkalmazni, amelyek alapján beazonosíthatók a nem megfelelések, a helyesbítő vagy megelőző tevékenységet igénylő területek. [27, pp. 69-74]

A szabvány alapján működő szervezetnél rendszeres időközönként vezetőségi átvizsgálást kell végezni, elemezni szükséges az előző átvizsgálás során kitűzött célok megvalósulását, a meg nem valósult célok esetében ki kell vizsgálni a cél el nem érésének okát, majd új célokat kell kitűzni. A vezetőségi átvizsgálást követően belső auditot kell végezni, amelyben értékelni szükséges az vezetőségi átvizsgálás eredményét, fel kell tárnai az esetleges nem megfeleléseket, a nem megfelelésekre intézkedési terveket szükséges készíteni, amelyek alapján elvégezhetők a helyesbítő tevékenységek. A nem megfelelések későbbi kialakulásának elkerülésére megelőző tevékenységeket kell kidolgozni, a megelőző tevékenységek hatékonyságát ellenőrizni és értékelni kell. A rendszer auditálását bármely más minőségirányítási rendszer auditjához hasonlóan kell végezni, az ISO 19011:2018 Iránymutatások az irányítási rendszerek auditálásához szabvány alapján.

### **1.3.3 A magánbiztonság tanúsítása az Egyesült Királyságban**

A Biztonsági Iparág Hatóság (Security Industry Authority, a továbbiakban: SIA) az Egyesült Királyság Belügyminisztériuma által létrehozott állami szerv. A SIA a 2001. évi magánbiztonsági iparági törvény<sup>33</sup> alapján kezdte meg működését, feladata Angliában,

---

<sup>33</sup> Private Security Industry Act 2001 [92]

Skóciában, Wales-ben és Észak-Írországban a magánbiztonsági iparág területén egyes meghatározott tevékenységek szabályozása.

A SIA adja ki a magánbiztonság területén munkavállalók részére a jogosultsági igazolványokat. Igazolványt csak olyan 18 év feletti személy kaphat, aki megfelelő képzettséggel és szakképesítéssel rendelkezik a munkája elvégzéséhez. Igazolványt az alábbi területekre adnak<sup>34</sup>:

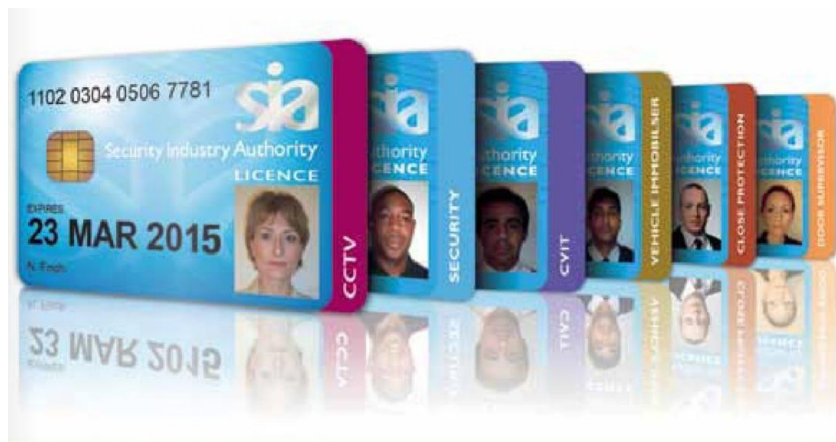
- Security guard (SG): biztonsági őr, aki különféle ingatlanok, irodák, ipari létesítmények stb. élőerős védelmét biztosítja, igyekszik megakadályozni a rendbontást, lopást, minden potenciális fenyegetést jelentő gyanús eseményt köteles jelenteni a rendőrségnek. A biztonsági őr nem láthatja el olyan helyiségek őrzés-védelmét, amelyben az alkohol fogyasztás engedélyezett.
- Door supervision (DS): ajtó felügyeletet biztosító őr, aki alkoholt is felszolgáló helyiségek például bárók, szórakozóhelyek biztonságáért felelős. Jogosult a szórakozóhelyre betérni szándékozó belépését megtiltani, amennyiben úgy ítéli meg, hogy a személy belépésre alkalmatlan, viselkedése elfogadhatatlan, esetleg fegyvert vagy illegális szert tart magánál.
- CCTV operation (CCTV): zárláncú kamera rendszer<sup>35</sup> üzemeltetője, aki a kamerás megfigyelésen kívül a járőrtevékenységet folytató biztonsági őrök munkáját felügyeli, esemény esetén irányítja őket, utasításokat ad, kezeli a kommunikációs eszközöket.
- Close protection (CP): az igazolvány tulajdonosa személyvédelem biztosítására jogosult, testőr, aki például hírességek, politikusok, sportolók védelmét látja el.
- Cash and valuables in transit (CVIT): készpénz és értékszállítást végző személy.
- Key holding (KH): kulcsőrzésre jogosult személy, aki más biztonsági funkciót nem láthat el. Felelős a rá bízott ingatlan vagy helyiségek kulcsainak őrzéséért, a rá bízott helyiségek kinyitásáért, ha az ingatlan tulajdonosa erre utasítja. A kulcsok őrzésével megbízott személynek beavatkozási jogosultsága nincs, biztonsági szolgálathoz vagy rendőrséghez kell fordulnia, ha jogsértő cselekményt tapasztal.

---

<sup>34</sup> Zárójelben a vonatkozó szabványban található rövidítés szerepel.

<sup>35</sup> A zárláncú kamera rendszer a Close Circuit Television System (CCTV) magyar megfelelője. Manapság a biztonságtechnikai kamera rendszerek nagyrésze nem nevezhető zárláncúnak, azokat sok esetben a hálózaton kívülről is el lehet érni, a kamerákat távolról is lehet vezérelni, a rögzített felvételeket pedig visszanézni.

- Vehicle immobiliser (VI): a tilosban parkoló, illetve a forgalmat akadályozó gépjárművekre kerékbilincs felhelyezésére jogosult személy. [28, p. 6]



3. ábra A SIA által kiállított igazolványok [29]

Az egyes tevékenységek végzését szabványok szabályozzák. A fontosabb vonatkozó szabványok a következők: [30]

- BS 7499: Statikus őrzés-védelmi szolgáltatások nyújtása és mobil járőrszolgálat. A szabvány ajánlásokat fogalmaz meg telephely őrzési szolgáltatást nyújtó szervezet irányítására, személyzetére és működésére. Javaslati nem vonatkoznak a SIA engedély köteles élőerős őrzés-védelmet (SG) ellátó szolgálatokra.
- BS 7858: A biztonsági területen dolgozó személyek alkalmazásuk előtti átvilágítására ad ajánlást a munkáltatók részére.
- BS 7872: A szabvány készpénz és értékszállítási szolgáltatást (CVIT) (begyűjtés és szállítás) szerződéses alapon nyújtó vállalatok szervezésére, személyzetére, működésére és irányítására fogalmaz meg ajánlásokat. A készpénz és értékszállítási szolgáltatások nyújtása SIA engedély köteles tevékenység.
- BS 7958: Videó megfigyelő (CCTV) rendszer kezelésére és üzemeltetésére ad ajánlásokat. A szabvány csak a közforgalom számára megnyitott magánterületeken például bevásárlóközpontokban, közterületeken és kórházakban üzemelő térfigyelő rendszerek kezelésére és üzemeltetésére vonatkozik. A magánterületen üzemeltetett videó megfigyelő rendszerekre a BS 7499 fogalmaz meg követelményeket, de ha magánterületet figyelő kamera közterületre is kilát, arra szintén a BS 7958 szabvány vonatkozik. A közterületi térfigyelő rendszerek felügyeletéhez SIA engedély szükséges.

- BS 7960: Ajtó felügyelet szolgáltatás (DS) nyújtásához ad ajánlásokat. Az üzletekben vagy rendezvényeken ajtófelügyeleti szolgáltatásokat nyújtó személyekre, szolgálatuk megszervezésére, feladatuk elvégzésére és irányítására. A tevékenység végzéséhez SIA engedély szükséges.
- BS 7984: kulcsőrzési és reagálási szolgáltatást (KH) nyújtó szervezet vezetésére, személyzetére és működtetésére ad ajánlásokat. A kulcsőrzési szolgáltatás szintén SIA engedélyhez kötött tevékenység.
- BS 8406: Rendezvényszervezés és tömegrendezvény biztosítása. Ajánlásokat fogalmaz meg a beltéri vagy kültéri rendezvényeken rendezvényfelügyeletet biztosító szervezetek infrastruktúrájára, személyzetére, működésére és irányítására. Rendezvénybiztosításra nincs külön SIA engedély.
- BS 8507: személyvédelmi szolgáltatások (CP) nyújtására vonatkozó ajánlásokat fogalmaz meg. A szabvány két részből áll. Az első rész az Angliában, Skóciában, Wales-ben és Észak-Írországban folytatott személyvédelmi szolgáltatásokra vonatkozik, míg a második rész az Egyesült Királyságon kívüli szolgáltatásokra. A személyvédelmi szolgáltatások nyújtása szintén SIA engedély köteles tevékenység.
- BS 8517: A szabvány iránymutatást ad az általános őrzés-védelmi célokra alkalmazott kutyák és a keresőkutyák tartására és a biztonsági kutyás szolgáltatások beszerzésére vonatkozóan.
- BS 8523: A szabvány ajánlásokat ad a távfelügyeleti rendszerek kezelésére, működtetésére és adminisztrációjára.
- BS 8584: Az üres ingatlanok őrzés-védelmére nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szabvány. Ajánlásokat fogalmaz meg a biztonsági és felügyeleti szolgáltatások nyújtására, az élőerős szolgáltatások (statikus őrzés, mobil járőrözés, távfelügyeleti szolgáltatások), fizikai eszközök (sorompók), elektronikus rendszerek (riasztó és CCTV) alkalmazásával nyújtott védelemre, üres ingatlanokban.
- BS 8593: A testkamerák viselésének és használatának szabályaira ad iránymutatást.

A SIA a magánbiztonság területén nem csak személyek részére ad ki a tevékenység végzéséhez szükséges engedélyeket, hanem vállalkozások minősítésével, jóváhagyásával is foglalkozik. A SIA jóváhagyott vállalkozói rendszere (Approved Contractor Scheme, a továbbiakban: ACS) biztosítja, hogy az ellenőrzött vállalkozás alkalmas és megfelelő (büntetőjogi szempontból is) magánbiztonsági feladatok ellátására és feladatait meghatározott minőségi előírásoknak megfelelően végzi.

Az ACS minősítés megszerzésére a vállalkozások jelentkezése önkéntes alapon történik. A jóváhagyott vállalkozások számára az ACS rendszer tagjának lenni üzleti előnyt jelent, mivel a szolgáltatásaikat megrendelők számára azt mutatja, hogy a vállalkozás egy független auditáló szervezet által tanúsított vállalkozás, amely elkötelezett a minőségi szolgáltatás nyújtása iránt. A tanúsított szervezetek jogosultak az ACS akkreditációs védjegy használatára az írószereiken, ruházatukon, weboldalukon. Az akkreditált szervezeteket a SIA nyilvántartja és a honlapján közzéteszi. [31]

A tanúsító szervezetek függetlenek és pártatlanok. Ilyen tanúsító szervezet a Nemzeti Biztonsági Felügyelet (National Security Inspectorate, a továbbiakban: NSI) vagy a Biztonsági rendszerek szolgáltatóit tanúsító testület (Security Systems and Alarm Inspection Board, a továbbiakban: SSAIB). Az NSI az Egyesült Királyság Akkreditációs Szolgálat (United Kingdom Accreditation Service, a továbbiakban: UKAS) által akkreditált független tanúsító szervezet, amely az Egyesült Királyságban<sup>36</sup> és Írországban végzi a magánbiztonsági szolgáltatók tanúsítását. [32]

Az SSAIB szintén UKAS akkreditációval rendelkező szervezet, amely az Egyesült Királyságban működik, de szintén végez tanúsításokat az Ír Köztársaságban székhellyel rendelkező cégek számára is. Tanúsít biztonságtechnikai rendszereket és biztonsági (élőerős) szolgáltatásokat, távfelügyeleti rendszereket és kivonuló szolgálatokat, tűzjelző rendszereket. A tanúsítási követelményrendszerük megfelel a rendőrség irányelveinek (Anglia, Wales, Skócia, Észak-Írország és az Ír Köztársaság területén), a kiadott tanúsítványukat a biztosító társaságok szintén elfogadják. Káresemény bekövetkezésekor a biztosítóknak meg kell győződnie arról, hogy az ügyfél minden észszerű óvintézkedést megtett a kockázat csökkentése érdekében. Ha az ügyfél SSAIB tanúsított rendszert üzemeltet vagy SSAIB tanúsított szolgáltatást vesz igénybe, akkor bizonyítja, hogy jóhiszeműen járt el és minden észszerű óvintézkedést megtett. [33]

Az SSAIB a vállalkozások ellenőrzése során az alábbiakat vizsgálja:

- átvilágítja a személyzetet a vonatkozó brit szabvány szerint,
- vizsgálja a vezetőség és a végrehajtó állomány kompetenciáját és szakmai tapasztalatát,
- vizsgálja, hogy a vállalkozás felelősségbiztosítása megfelel-e a vállalt munkák jellegének és lefedi-e azok nagyságát,

---

<sup>36</sup> Az NSI által jóváhagyott vállalatok száma az Egyesült Királyságban eléri az 1800-at.

- a vállalkozás irodai környezete megfelelő-e a benne folyó tevékenység végzéséhez, a keletkező iratok tárolása és nyilvántartása megfelelően dokumentált-e, valamint azok tárolása kellően biztonságos módon történik-e,
- ellenőrzi, hogy a szervezet munkautasításai, szabvány nyilvántartása naprakészek-e,
- ellenőrzi, hogy elegendő erőforrást tudnak-e biztosítani a kínált szolgáltatások nyújtásához és hogy a szolgáltatást nyújtók foglalkoztatotti jogviszonyban állnak-e,
- ellenőrzik, hogy az összes vonatkozó brit vagy európai szabványnak és gyakorlati kódexnek megfelel-e a vállalkozás,
- ellenőrzik, hogy viselik-e a ruházatukon a kiadott igazolványokat. [34]

Az ACS minősítés megszerzéséhez a jelentkező vállalkozásoknak meg kell felelniük néhány előfeltételnek:

- olyan vállalkozásnak kell lennie, amely legalább két igazolvánnyal rendelkező alkalmazottat foglalkoztat minden olyan területen, amely területeken szolgáltatást nyújt,
- magánbiztonsági szolgáltatási szerződés teljesítéséhez igazolvánnyal rendelkező munkavállalókat biztosít (munkaerő kölcsönző cégek nem tanúsíthatók),
- az Egyesült Királyságban nyújt magánbiztonsági szolgáltatást,
- a magánbiztonsági szolgáltatást szerződés keretében végzi. A saját – házon belüli – biztonsági szolgálatok szintén nem tanúsíthatók,
- legalább egy élő magánbiztonsági szolgáltatási szerződéssel rendelkezik,
- a jelentkezés időpontjában legalább 12 hónapja nyújt magánbiztonsági szolgáltatásokat.

Az előfeltételek nemteljesülése esetén a vállalkozás nem minősíthető. Ha a vállalkozás félrevezető információt szolgáltat, a jelentkezése felfüggesztésre kerül. A kérelemmel kapcsolatos információkban bekövetkezett lényeges változásokról a lehető leghamarabb, de legfeljebb 21 napon belül értesíteni kell a SIA-t. Ha a vállalkozás megfelel az alkalmassági és megfelelőségi feltételeknek, akkor kérheti egy akkreditált tanúsító szervezettől az ACS-szabvány szerinti vizsgálatát. Az ACS minősítés alapja a BS 10800<sup>37</sup> és az ISO 9001 szabvány. [35] A SIA előminősítésre jelentkezéstől számított legfeljebb

---

<sup>37</sup> A BS 10800:2020 a biztonsági szolgáltatások biztosítására vonatkozó gyakorlati kódex. Brit szabvány, amelyet a BSI Standards Limited adott ki, a British Standards Institution engedélyével és 2020. április 30-án lépett hatályba. A szabványt a GW/3 műszaki bizottság (Magánbiztonsági irányítás és szolgáltatások) dolgozta ki.

6 hónapon belül sikeres auditon kell átesnie. Ha az auditjelentés nemmegfelelőségeket tár fel, akkor az eltérések javításáig a SIA felfüggeszti a jelentkezési kérelmet. Ha a tanúsító túl sok eltérést tárt fel, vagy azokat a SIA súlyosnak ítéli, akkor elutasíthatja a jelentkezési kérelmet. [28, pp. 30-32]

A jóváhagyási kérelem benyújtásakor a vállalkozásoknak (a foglalkoztatotti létszámuktól függő) díjat kell fizetniük. A díjfizetés a jóváhagyás megadásától függetlenül kötelező. Ha megkapja a vállalkozás a jóváhagyást, akkor évente regisztrációs díjat kell fizetnie. Az akkreditált tanúsító szervezetnek a SIA-nak fizetendő díjtól függetlenül kell az audit tevékenységért fizetni. [28, pp. 10-11]

A jóváhagyást követően a szervezetnek minden évben – a regisztrációs díj megfizetése előtt legfeljebb nyolc, legalább két héttel – jelentést kell benyújtania a SIA részére, amelyben igazolja az ACS-nek való folyamatos megfelelést. Az éves jelentés online felületen keresztül nyújtható be, az igazoló dokumentumokkal együtt. A jelentés benyújtásának elmulasztása vagy késedelmes benyújtása a jóváhagyás visszavonását eredményezheti. [28, p. 11]

Az ACS követelményrendszere hét kritériumból áll, ezen követelményeknek kell a jelentkező vállalkozásoknak megfelelniük.

1. kritérium: Stratégia

A vállalkozásnak egyértelmű vállalati stratégiával kell rendelkeznie. Egyértelmű üzleti megközelítése van, hatékony a külső- és belső kommunikációja, egyértelmű mechanizmusokkal rendelkezik a szolgáltatásnyújtás színvonalának javítására.

2. kritérium: Szolgáltatás

A vállalkozás hatékony szolgáltatásnyújtási folyamatokkal rendelkezik. Rendelkezik üzletmenet folytonossági tervvel, felméri a vevők igényeit és azokhoz igazítja szolgáltatását, folyamatosan méri a teljesítmény mutatókat és ezek alapján intézkedéseket tesz a folyamatai fejlesztése érdekében.

3. kritérium: Kereskedelmi kapcsolatok kezelése

A vállalkozás erős és átlátható kereskedelmi kapcsolatokat alakít ki ügyfeleivel és szállítóival, amelyek kölcsönös bizalmon és tiszteleten alapulnak. Méri az ügyfelei elégedettségét, szakmai tanácsadást nyújt, felelős kereskedelmi gyakorlatot alkalmaz az áruk és szolgáltatások beszerzése során.

4. kritérium: Pénzügyi irányítás



A vállalkozás elegendő forrással rendelkezik ahhoz, hogy teljesítse jelenlegi és jövőbeli kötelezettségeit. Megbízható folyamatokat alkalmaz a pénzügyek és a kapcsolódó kockázatok kezelésére. Ismeri a piacot, pénzügyi tervekkel rendelkezik új piacok szerzése érdekében.

5. kritérium: Erőforrás gazdálkodás

A vállalkozó műszaki, technikai felszereltsége megfelelő, a vonatkozó iparági szabványoknak megfelelő tevékenység végzéséhez.

6. kritérium: Emberi erőforrások

A vállalkozásnak kidolgozott folyamatai, tervei vannak az alkalmazottai rendszeres képzésére, fejlesztésére. Munkavállalóit hatékonyan irányítja, minden pozícióban a megfelelő tudással és képzettséggel rendelkező munkaerőt foglalkoztatja, támogatja, ösztönzi munkavállalóit a teljesítményük növelésére. Betartja a foglalkoztatással kapcsolatos előírásokat.

7. kritérium: Vezetés

A vállalkozás hatékony felsővezetéssel rendelkezik. A vezetők rendelkeznek a magánbiztonsági vállalkozás vezetéséhez szükséges ismeretekkel és képességekkel, a vezetők etikus üzleti kultúrát tartanak fenn. A vezetők folyamatosan mérik és javítják a szervezet teljesítményét, a teljesítmény elismerésre, a kiválóság jutalmazására hatékony rendszert alkalmaznak. [28, pp. 21-24]

#### **1.3.4 A magánbiztonság tanúsítása Németországban**

Az 1948 júniusában alapított Vagyonbiztosítók Szövetsége (Verband der Sachversicherer e.V., a továbbiakban: VdS), a német biztosítási ágazat ernyőszervezete. A vállalatbiztonság minden területével foglalkozik. A vagyonvédelem, tűz- és munkavédelem, illetve kiberbiztonság területeken végez a vállalkozásoknál kockázatértékelést, helyszíni ellenőrzést, termék tanúsítást, illetve vállalkozások és szakemberek tanúsítását is végzi. A VdS tanúsítvány szakmai körökben Európa-szerte elismert, sőt egyre inkább a globális piacokon is a megbízhatóságot és a biztonságot jelenti. [36]

A 2017 novemberében megjelent a Német Szabványügyi Intézet (Deutsches Institut für Normung, a továbbiakban: DIN) DIN 77200 a magánbiztonsági szolgáltatásokra (SDL=Sicherungsdienstleistungen) vonatkozó szabványsorozata.<sup>38</sup>

- DIN 77200-1: a magánbiztonsági szolgáltatások tervezésének és a szolgáltatások nyújtásának minimum követelményeit tartalmazza a szervezet, a folyamatok és a munkavállalók tekintetében.
- DIN 77200-2: a magánbiztonsági szolgáltatókra vonatkozó kiterjesztett követelmények speciális szolgáltatási területekre.<sup>39</sup>
- DIN 77200-3: a DIN 77200-1 alapján nyújtott magánbiztonsági szolgáltatások értékelésének vizsgálati eljárása. Nem csak a vizsgálati eljárásra vonatkozó követelményeket határozza meg, hanem a magánbiztonsági szolgáltatások auditálását, tanúsítását végző szervezetekre vonatkozó követelményeket is.

A biztonsági szolgáltató a DIN 77200 szerinti tanúsítással bizonyítja, hogy képes a DIN 77200 szerinti biztonsági szolgáltatásokat szakmailag minősített módon, a szabvány követelményeinek megfelelően tervezni és nyújtani.

A biztonságtechnikai rendszerek tekintetében nemcsak biztonságtechnikai termékeket minősít a VdS, hanem a rendszerek telepítőit is. Németországban a Rendőrség hangsúlyozza, hogy a sikeres betörések oka gyakran a biztonsági eszközök szakszerűtlen szerelése. A VdS által minősített biztonságtechnikai telepítő cégek minősítést szerezhetnek behatolás-jelző rendszerek, automatikus tűzjelző rendszerek, illetve videó megfigyelő rendszerek telepítésére. A megszerzett minősítés négy évig érvényes, ezt követően meg kell újítani. A jóváhagyott vállalkozások garanciát vállalnak arra, hogy betartják a VdS vonatkozó tervezési és telepítési irányelveit.<sup>40</sup> [37]

A VdS minősíti a mechanikus biztonsági berendezéseket szerelő vállalkozásokat is, akik nyílászárókat építenek be utólagosan, vagy ajtók-ablakok üvegezését, rácozását végzik, rácsokat gyártanak, illetve redőnyöket szerelnek be. Ezen kívül minősítik a széfek karbantartásával, javításával és átalakításával foglalkozó szerviz tevékenységet végző

---

<sup>38</sup> A DIN 77200:2008 volt az elődszabványa, amelyet a 2017-es átdolgozásakor három részből álló szabványsorozattá alakítottak át.

<sup>39</sup> Ilyen speciális szolgáltatási területek például a különleges biztonsági jelentőségű események; tömegközlekedés; a kritikus infrastruktúrák; a különleges biztonsági jelentőségű objektumok; valamint a menekültügyi létesítmények és/vagy menedékhelyek. [96]

<sup>40</sup> Behatolás-jelző rendszerek esetében a VdS 2311, automatikus tűzjelző rendszereknél a VdS 2095-öt, videó megfigyelő rendszerek esetében pedig a VdS 2366-ot.

vállalkozásokat (a VdS 3529 irányelvek alapján), a pénz és értékszállítókat (DIN 77210-1 alapján), a riasztás-fogadó központokat (DIN EN 50518 alapján), és szintén minősítik a repülőtéri és légi közlekedés-biztonsági szolgáltatókat (DIN EN 16082 szerint). [37]

### **1.3.5 A magánbiztonság tanúsítása Olaszországban**

Olaszországban a magánbiztonsági cégek tanúsítását belügyminisztériumi rendelet<sup>41</sup> alapján független tanúsító testületek (degli organismi di certificazione indipendente) végzik. Ilyen független tanúsító szervezet például a 2000-ben alapított svájci-olasz SI Cert Group is, amely irányítási rendszerek, termékek, szolgáltatások és vállalati folyamatok tanúsításával foglalkozik. A szervezet tanúsításon kívül képzési központot is működtet (SI Cert Training Center), ahol különféle irányítási rendszerek tanúsítási tevékenységének végzésére képeznek auditorokat és vezető auditorokat. [38]

Olaszországban a magánbiztonsági szolgáltatók minősítését az Olasz Szabványügyi Testület (Ente Italiano di Normazione, a továbbiakban: UNI)<sup>42</sup> által kiadott UNI 10891:2022<sup>43</sup> szabvány alapján végzik. A szabvány meghatározza a magánbiztonsági szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások által nyújtott szolgáltatások irányítására vonatkozó kötelező minimum követelményeket. A tanúsítást végző szervezet tevékenységét az ISO/IEC 17065:2012<sup>44</sup> Megfelelőségértékelés – A termékeket, folyamatokat és szolgáltatásokat tanúsító szervekre vonatkozó követelmények (Conformity assessment — Requirements for bodies certifying products, processes and services) szabvány alapján végzi. [39]

A tanúsítási eljárás során a tanúsító szervezet egy tanúsítási auditot hajt végre, amelynek során ellenőrzi a vállalkozásnál működtetett rendszer szabványoknak való megfelelését. A tanúsító szervezet kizárólag az Olasz Akkreditációs Testület (Accredia

---

<sup>41</sup> A 2014. június 4-én megjelent 115/2014-es belügyminisztériumi rendelet szabályozza a magánbiztonsági szervezetek és szolgáltatásaik minőségtanúsítását.

<sup>42</sup> Az UNI – Ente Italiano di Normazione (Olasz Szabványügyi Testület), amelyet 1921-ben alapítottak. Megalapítása óta több, mint 49.000 db szabványt tettek közzé.

<sup>43</sup> UNI 10891:2022 Servizi - Istituti di Vigilanza Privata – Requisiti (Szolgáltatások – Magánbiztonsági vállalkozások – Követelmények).

<sup>44</sup> Az ISO/IEC 17065:2012 szabvány olyan követelményeket határoz meg, amelyek betartása azt a célt szolgálja, hogy a tanúsító szervezetek hozzáértő, következetes és pártatlan módon végezzék tanúsítási munkájukat. Ez szükségszerű feltétele annak, hogy a tanúsító testületet elismerjék, valamint a tanúsított termékeket, folyamatokat és szolgáltatásokat nemzeti és nemzetközi szinten elfogadják.

- L'Ente Italiano di Accreditamento)<sup>45</sup> által akkreditált szervezet lehet. A tanúsítási auditot megelőzően a vállalkozás előaudit tartását kérheti, amelynek során az auditáló szervezet megvizsgálja, hogy a cég irányítási rendszerei alkalmasak-e a tanúsítási audit lefolytatására. Sikeres tanúsítási auditot követően a vállalkozás megkapja az akkreditált tanúsító szervezet által kiállított tanúsítványt. Ezt követően a tanúsítvány megtartásához a tanúsító szervezet éves rendszerességgel felügyeleti auditot hajt végre a vállalkozásnál. A felügyeleti audit célja a szabvány követelményeinek való megfelelés vizsgálata és a folyamatos fejlesztés/fejlődés ellenőrzése. Két felügyeleti audit után a tanúsítvány megszerzését követő harmadik évben okiratmegújító audit következik. Az okiratmegújító audit során – a tanúsítási audithoz hasonlóan – a teljes rendszer, az összes üzleti folyamat teljeskörű felülvizsgálata történik. Az okiratmegújító auditot követően az akkreditált tanúsító szervezet audit jelentést készít, amelyben javaslatokat fogalmaz meg a folyamatok fejlesztésére.

A tanúsítási eljárás során a tanúsító szervezet az UNI 10891 szabvány követelményei alapján a következőket ellenőrzi:

- a magánbiztonsági vállalkozás által nyújtott szolgáltatások teljesítését ellenőrzi normál üzemvitel esetén, illetve rendkívüli és sürgősségi beavatkozást igénylő helyzetekben. Vizsgálja a szolgáltatásnyújtás szakszerűségét,
- a személyzet műszaki, technikai felszereltségét,
- vizsgálja a nyújtott szolgáltatás belső ellenőrzésének folyamatát,
- az emberi erőforrás képzettségének ellenőrzése során vizsgálja, hogy a szervezet képes-e a megrendelő által elvárt szolgáltatást nyújtani a rendelkezésére álló emberi erőforrásokkal,
- vizsgálja a vállalkozás szervezeti felépítését a felelőségek, hatáskörök és feladatmegosztás tekintetében, a belső döntéshozatali-, illetve szervezeti folyamatok optimalizálása érdekében,
- vizsgálja az ügyfélkapcsolatok kezelését, a reklamáció kezelést, az ügyfél kapcsolattartási szinteket, az ügyfélelégedettség növelése érdekében. [40]

---

<sup>45</sup> Minden európai országnak megvan az akkreditáló testülete, amely a 765/2008/EK rendelet és az ISO / IEC 17011 nemzetközi szabvány előírásai szerint működik. Az Accredia az olasz kormány által kijelölt testület.

A tanúsítási folyamat nagyon hasonló az ISO 9001 minőségirányítási rendszerek tanúsításához. Az UNI 10891 szabvány tökéletesen illeszkedik az ISO 9001 szabványhoz, teljes mértékben integrálható a minőségirányítási folyamatokba.

### **1.3.6 A magánbiztonság tanúsítása Oroszországban**

Az Orosz Föderációban a magánbiztonsági vállalkozások tanúsítása szintén akkreditált tanúsító szervezetek által, szabványok alapján történik. Természetesen itt csak a hivatalosan bejegyzett, vállalkozás keretében működő, magánbiztonsági szolgáltatásokat nyújtó szervezetek tanúsításáról beszélünk, nem azokról a katonai magánbiztonsági szervezetekről (PMC), amelyek létezését az orosz vezetés a mai napig tagadja.<sup>46</sup>

A vállalkozások ellenőrzését, tanúsítását az Orosz Föderáció Állami Szabványa (Государственный стандарт Российской Федерации, a továbbiakban: ГОСТ Р) ГОСТ Р 66.9.04-2017<sup>47</sup> alapján végzik. A jelentkezés a tanúsítási eljárásra önkéntes alapon történik. A cégellenőrzés megindításához a szervezetnek egy kérelmet kell benyújtania a tanúsító szervezethez. A benyújtandó kérelem formanyomtatványát a ГОСТ Р 66.9.04-2017 szabvány „A” jelű melléklete tartalmazza. A tanúsítás folyamat két részből áll. Az első részben a szervezet által megadott információk feldolgozása és a benyújtott dokumentumok auditja történik. A második szakaszban helyszíni ellenőrzés történik. A helyszíni ellenőrzés során megállapítják az ellenőrzési követelményeknek való megfelelést, valamint vizsgálják a vállalkozás munkavállalóinak képzettségét és szakmai tapasztalatát, illetve a vállalkozás gazdasági stabilitását. A helyszíni ellenőrzést minden esetben a magánbiztonsági tevékenység területén jártas, legalább három főből álló szakértői csoport végzi. Az értékelést követően a minősített vállalkozás a tanúsítványon kívül egy indexszámot is kap, amelynek értéke egy 100 pontos skálán a vállalkozás tapasztalatával és megbízhatóságával arányosan nő. Az indexszám kiszámítását a helyszíni ellenőrzés tapasztalatainak figyelembevételével a szakértői csoport végzi, a ГОСТ Р 66.9.04-2017 szabvány „B” melléklete alapján.

A helyszíni ellenőrzés során vizsgálják a magánbiztonsági szervezet vezetését, a munkavállalók képzettségét, szakmai tapasztalatát, a szolgálati eszközök megfelelőségét,

---

<sup>46</sup> Ilyen szervezet a Wagner-csoportként (Группа Вагнера) vagy más néven PMC Wagner-ként elhíresült orosz zsoldos hadsereg, amelyről először 2014-ben, az orosz haderő kelet-ukrajnai Donbász régióban, Luhanszkban indított offenzívája során lehetett hallani.

<sup>47</sup> ГОСТ Р 66.9.04-2017 Оценка опыта и деловой репутации охранных организаций (A biztonsági szervezetek tapasztalatának és üzleti hírnevének értékelése) orosz nemzeti szabvány.

a kommunikációs eszközök, járművek és különféle technikai erőforrások megfelelőségét az előzetesen benyújtott kérelemben megadott adatok alapján.

A szabvány szerinti cégminősítés célja a megbízhatatlan, kellő szakmai tapasztalattal, megfelelő erőforrással nem rendelkező magánbiztonsági vállalkozások kiszűrése. További cél a szabvány szerinti cégminősítés megkövetelése az állami szervezetek, illetve a nagy magánvállalkozások által kiírt pályázatokon. [41, pp. 77-78]

Itt kell megemlíteni az Orosz Föderáció területén működő az Orosz Föderáció Nemzeti Gárdacsapatainak Szövetségi Szolgálatát (Федеральная служба войск национальной гвардии Российской Федерации), másnéven Orosz Nemzeti Gárdát.<sup>48</sup> Az Oroszgárdát az Orosz Föderáció elnöke hozta létre 2016-ban. Az Oroszgárda egy kiterjedt feladatkörrel rendelkező fegyveres erő, amely formálisan a belügyminiszter alá tartozik, de lényegében az orosz elnök közvetlen irányítása alatt áll. Többek között részt vesz a közrend védelmében és a közbiztonság biztosításában, de szerepet vállal az Orosz Föderáció területi védelmében, államhatárainak biztosításában is. Kritikus infrastruktúrák, állami létesítmények védelmét is ellátja, speciális szállítmányok kísérését végzi, emellett részt vesz a terrorizmus elleni küzdelemben, terrorelhárító műveletek biztosításában, illetve szerepet vállal rendkívüli állapot, hadiállapot esetén is. [42]

### **1.3.7 A magánbiztonság tanúsítása Ukrajnában**

Ukrajnában 2015-ben vezették be a magánbiztonsági vállalkozások minősítő rendszerét. A rendszert az Ukrán Biztonsági Szakemberek Szövetsége (Українська Федерація Професіоналів Безпеки, a továbbiakban: UFPB)<sup>49</sup> szakértői csoportja dolgozta ki. 2015. október 19-én hagyták jóvá a biztonsági szolgáltatások önkéntes megfelelőségének értékelését (Добровільна оцінка відповідності послуг з охорони). Ez egy olyan értékelési rendszer, amelynek célja a biztonsági szolgáltatásokat megrendelők objektív tájékoztatása a biztonsági tevékenységet végző vállalkozások megbízhatóságáról és szolgáltatási területeiről.

A vállalkozások minősítése Ukrajnában is önkéntes jelentkezés alapján történik. Az értékelést egy szakértőkből álló csoport végzi, a vállalkozás által benyújtott

---

<sup>48</sup> Rövid neve Росгвардия (Oroszgárda).

<sup>49</sup> Az Українська федерація професіоналів безпеки (УФПБ) 1995. május 5-én alakult meg. A szervezetet a biztonsági szolgáltatások nyújtására szakosodott ukrán vállalkozások alkotják. 2019-ben több mint 450 cég képviselését látták el.

dokumentumok alapján. A dokumentációk auditját követően a szakértők helyszíni auditot hajtanak végre. A helyszíni audit során objektív bizonyítékokat gyűjtenek a benyújtott dokumentumokban szereplő tények, valamint a vállalkozás által tett nyilatkozatok igazolására. A sikeres tanúsítási eljárás lefolytatását követően a vállalkozás megkapja az Ukrán Föderáció biztonsági szakembereinek, szolgáltatásainak megfelelőségi tanúsítványát (Сертифікат відповідності послуг охорони Української Федерації професіоналів безпеки) és felkerül az UFPB honlapjára. [43]

A szakértők az értékelés során különféle szempontok alapján vizsgálják a vállalkozás működését. Ilyen szempontok például:

- Jogszabályoknak való megfelelés
  - o vizsgálják, hogy a vállalkozás működése megfelel-e az érvényes jogszabályi környezetnek,
  - o rendelkezik-e a szükséges hatósági engedélyekkel,
  - o a vállalkozás honlapján feltüntetett információk megfelelnek-e a valóságnak,
  - o a hirdetések, szórólapok tartalma a valóságot tükrözi-e,
  - o a munkavállalók felvétele, alkalmazása szabályos-e,
  - o vizsgálják a munkavállalók bérkifizetéséről szóló kimutatást,
  - o a munkavállalók személyi aktáit,
  - o illetve, ha a tanúsítást megelőző évben történt a társaságnál valamilyen állami felügyeleti szerv által végzett ellenőrzés, annak eredményeit, a feltárt hiányosságokat.
- Felelősségvállalás<sup>50</sup>
  - o az UFPB-nek küldött ügyfélpanaszok vizsgálata (Az interneten érkezett névtelen panaszokat figyelmen kívül hagyják.),
  - o felelősségbiztosítási szerződések ellenőrzése,
  - o érvényes szolgáltatási szerződésekben a felelősségvállalási feltételek feltüntetésének vizsgálata.
- A műszaki-, technikai felszereltség és a gazdasági feltételek meglétének vizsgálata

---

<sup>50</sup> Ezt a felelősségvállalást nevezhetnénk inkább ügyfélközpontúságnak, illetve szakmai felelősségvállalásnak. Nem társadalmi felelősségvállalás vizsgálatáról van szó.

- a vállalkozás telephelyének tulajdonjogára vagy bérletére vonatkozó dokumentumok ellenőrzése,
  - a vállalkozás által vállalt tevékenységek végzéséhez használt helyiségek rendelkezésre állásának ellenőrzése szemrevételezéssel,
  - irodai berendezések, gépjárművek, egyenruhák, rádiók, szerszámok stb. tárgyi eszközök rendelkezésre állásának vizsgálata, lízingelt tárgyi eszközök lízingszerződésének ellenőrzése,
  - a raktárban tárolt anyagok, műszaki eszközök, illetve a tartalékos használatra szánt járművek állapotának és rendelkezésre állásának vizsgálata.
- Ingatlan őrzés-védelmi szolgáltatás nyújtásának ellenőrzése
- az objektumok őrzésére vonatkozó szerződések átvilágítása, biztonsági őrhelyek kiszámításának és telepítésének ellenőrzése,
    - a vállalat vezetőjének utasítása a létszámterv jóváhagyásáról,
  - a munkavállalók személyi aktáinak ellenőrzése, a biztonsági őrök képzési követelményeknek való megfelelését igazoló dokumentumok rendelkezésre állásának vizsgálata,
  - 24 órás őrzésvédelmi szolgáltatás nyújtása esetén a szolgálati beosztások ellenőrzése,
  - a biztonsági őrök technikai felszerelésének ellenőrzése,
  - egyenruhák meglétének, állapotának ellenőrzése,
  - a munkavállalók bérköltése, személyi jellegű ráfordítások ellenőrzése.
- Távfelügyeleti szolgáltatás nyújtásának ellenőrzése
- a távfelügyeleti központ helyének ellenőrzése szemrevételezéssel,
  - a távfelügyeleti központ műszaki kialakításának ellenőrzése (hangrögzítés kialakítása a központban, videó kamerás megfigyelés meglétének ellenőrzése, szerviz technikai támogatás meglétének ellenőrzése, tartalék áramforrások ellenőrzése stb.),
  - a fogadóállomás berendezései megfelelőségi tanúsítványainak ellenőrzése,
  - a vállalat vezetőjének utasítása a létszámterv jóváhagyásáról,
  - a munkavállalók személyi aktáinak ellenőrzése,
  - a szolgálati beosztások, rendelkezésre állás ellenőrzése.



- A távfelügyeleti kivonuló járőrszolgálat ellenőrzése
  - a kivonuló szolgálat által használt járművek tulajdonjogának vizsgálata, lízing vagy bérleti szerződések átvilágítása,
  - a járműpark állapotának, rendelkezésre állásának ellenőrzése,
  - a járművek karbantartottságának ellenőrzése szervizkönyvek alapján,
  - a szolgáltatási szerződések alapján a felügyelt objektumok számának meghatározása, a vállalt reagálási idő biztosításához rendelkezésre álló reagáló járművek számának ellenőrzése,
  - a távfelügyeleti központ eseménynaplója alapján azon riasztások számának meghatározása, amelyek kivonuló járőr beavatkozást igényeltek,
  - a beérkezett riasztásokkor közelben tartózkodó járőrök számának ellenőrzése (ha rendelkezésre állnak GPS adatok, akkor azok igazolásként elfogadhatók),
  - egy próba riasztás kiváltásával a távfelügyeleti reakció ellenőrzése, a folyamat vizsgálata,
  - a kivonuló szolgálat helyszínre érkezési átlagos idejének vizsgálata a felügyeleti állomás esemény naplójának és a kivonuló járőr szolgálat GPS pozíció adatainak elemzésével. [44]

Az ukrán minősítési rendszert helyesebb tanúsítási rendszernek nevezni, mivel a vállalkozások közötti különbségeket nem teszik közzé, azokat nem hasonlítják össze, kizárólag a bejelentett szolgáltatások nyújtásának képességét vizsgálják minden cég esetében.<sup>51</sup> A tanúsítási rendszer szabályozása alapján a társaságok szolgáltatásainak mennyiségi, minőségi és egyéb mutatóira vonatkozó információkat csak a társaság kérésére lehet közzétenni.

## 1.4 Részkövetkeztetések

Kutatásom első fejezetében szekunder kutatást végeztem a hazai és nemzetközi szakirodalmakban, a hazai és nemzetközi jogszabályokban, illetve szabványokban. Vizsgáltam a katonai magánbiztonság nemzetközi szabályozását és a katonai magánbiztonsági vállalkozások minősítési rendszereit. Vizsgáltam az EU két

---

<sup>51</sup> A tanúsítvány megszerzése azonban egyértelmű piaci előnyt jelent a vállalkozások számára.

tagállamában, egy volt uniós tagállamban és két Unión kívüli országban a magánbiztonsági vállalkozásokat érintő minősítési rendszereket.

A kutatás tapasztalatai alapján megállapítom, hogy a vizsgált államokban a magánbiztonsági vállalkozások minősítése a gyakorlatban működik, a minősített vállalkozásokról vezetett adatbázisok elérhetők. Általánosságban elmondható, hogy a minősítés megszerzése a vállalkozások számára kihívást jelent, a minősítés birtokában pedig piaci előnyökre tesznek szert.

A vizsgált országokban a minősítésre jelentkezés önkéntes vállalás alapján történik. A megszerzett minősítés minden vizsgált rendszer esetében meghatározott időközönként lejár, megújítása szükséges. Egyes rendszerek esetében rendszeres, éves felülvizsgálat a követelmény. A rendszeres felülvizsgálat eredményeképpen a vállalkozások szolgáltatásaik színvonalát folyamatosan fejlesztik. A fejlődést műszaki-technikai felszereltségük színvonalának emelésével, munkavállalókik képzésével, alkalmazotti létszámuk növelésével és bérfeljlesztéssel érik el. Amennyiben egy felülvizsgálat (felügyeleti audit) alkalmával a szakértő auditorok túl sok eltérést tapasztalnak, azokat jegyzőkönyvezik és hiányosságok mielőbbi megszüntetését írják elő. Ha egy vállalkozás a feltárt hiányosságokat nem szünteti meg a kitűzött határidőig, a tanúsítványát visszavonják. A szigorú követelmények és a következetes ellenőrzési rendszer garantálja a megbízhatatlan, szervezetenként fejletlen, kellő szakmai tapasztalattal nem rendelkező, kockázatos vállalkozások kiszűrését.

Az Egyesült Királyságban működő tanúsítási rendszerben nem csak a vállalkozásokat tanúsítják, hanem a munkavállalókat is képzettségük és az ellátni tervezett munkakör alapján. A különféle előírások őrzés-védelmi feladatok ellátásához más-más igazolvány szükséges. A személyek jogosultsági igazolványainak megszerzése a munkakör betöltésének feltétele. Egy személy több jogosultsági igazolványt is kaphat. A vállalkozások minősítése viszont itt is önkéntes jelentkezés alapján történik.

Az Oroszországban működő minősítési rendszer annyiban különbözik a többi vizsgált rendszertől, hogy a vállalkozások nem egyforma, egyenlő értékű tanúsítványt kapnak, hanem egy százas skálán indexszámmal minősítik is őket. Az indexszám nagysága arányos a tanúsított cég megbízhatóságával, szakmai tapasztalatával, piaci erejével.

A fenti tapasztalatok alapján kijelenthető, hogy a magánbiztonsági ágazat szereplői az általuk megadott (ellenőrizhető), céghez és a személyi állomány tagjaihoz kötött szakmai

és gazdasági adatok alapján objektív módon minősíthetők és egy minősítési skálán elhelyezhetők.

A minősített vállalkozások nyilvántartását hozzáférhetővé kell tenni a megrendelők számára. Ezzel a vállalkozások piaci előnyhöz jutnak a nem minősített cégekkel szemben, a szolgáltatásokat megrendelők számára pedig garanciát jelent, hogy listáról választva bevizsgált, megfelelő szakmai tapasztalattal, jogszerűen foglalkoztatott munkavállalókkal, stabil pénzügyi háttérrel, illetve megfelelő biztosítói felelősségvállalással rendelkező cégekkel tudnak szerződést kötni.

## **2 A SZEMPONTRENDSZER ÖSSZEÁLLÍTÁSA**

A második fejezetben a minősítési szempontrendszer állítom össze, amelyhez figyelembe veszem a nemzetközi szabványokban foglalt cégminősítési rendszerek értékelési követelményeit, valamint magyarországi magánbiztonsági vállalkozások vezetőivel és a szolgáltatásokat igénybe vevő megrendelői kör beszerzési és biztonsági szakembereivel folytatott konzultációim során elhangzott információkat.

A szempontrendszer összeállításakor feltételeztem, hogy a szolgáltatásokat igénybe vevő megrendelők másként súlyozzák a vállalkozások egyes képességeit élőerős szolgáltatás nyújtásakor és egy biztonságtechnikai rendszer kivitelezése, javítása során nyújtott szolgáltatás elbírálásakor. Feltételezem azért, mert az élőerős őrzés-védelemmel és a biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozások jelentős mértékben eltérő munkavállalói létszámmal dolgoznak, a munkavállalók képzettsége, valamint jövedelem viszonyai is nagyban különböznek egymástól. Egy országos viszonylatban nagynak mondható élőerős vállalkozás éves árbevétele többszöröse lehet egy kizárólag technikai rendszerek tervezésével, telepítésével, karbantartásával foglalkozó nagyvállalkozás árbevételének.<sup>52</sup>

### **2.1 A minősítést kizáró okok**

A nemzetközi gyakorlatban a vállalkozások tanúsítása önkéntes jelentkezés alapján történik, ahol a jelentkezők egy előszűrésen esnek át. Csak azokat a vállalkozásokat minősítik, amelyek egy minimális bekerülési követelménynek eleget tesznek. Így működik többek között az Egyesült Királyságban a SIA tanúsítási rendszere is, ahol az ACS tanúsítvány megszerzésére pályázó cégek egy néhány pontból álló ellenőrzésen esnek át. Az ellenőrzés során az akkreditált tanúsító szervezet vizsgálja a vállalkozás működésének törvényszerűségét, az alkalmazottai jogosultak-e a tanúsítani tervezett szolgáltatás nyújtására, rendelkeznek-e élő szolgáltatási szerződéssel és legalább 12 hónapja működnek-e. Az a vállalkozás, amely az előszűrés valamely feltételének nem felel meg, nem tanúsítható.

A fentiek alapján összeállítottam egy kérdéssort, amely a vállalkozások előminősítésére szolgál. Ezek a minősítést kizáró okok egyaránt érvényesek az élőerős őrzés-védelemmel és a biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozásokra. A kizáró okok között csak olyan

---

<sup>52</sup> Az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálatától közölt beszámoló alapján. [97]

feltételek szerepelnek, amelyeknek való megfelelés a jogszerű működés feltétele és amelyeket a Közbeszerzési törvény<sup>53</sup> a közbeszerzések során meghatároz a részvételre jelentkezőkkel kapcsolatban.

A minősítést kizáró okok az alábbiak, ha közülük bármelyik teljesül a pályázóra:

- a vállalkozás nincs cégbíróságon bejegyezve,

A 2006. évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról, alapján a magánbiztonsági szolgáltatást nyújtó vállalkozásokat az üzletszerű gazdasági tevékenység folytatásához, cégnyilvántartásba kell venni.

- a vállalkozás nem felel meg a vagyonvédelmi törvény 5. § (1)-(2) pontjában és az 5/A. § (1)-(3) pontjában foglaltaknak,

A tevékenység a vállalkozás kérelmére a Rendőrség által kiadott működési engedély birtokában végezhető, ha

- o a kérelmező a tevékenység végzésében személyesen közreműködő tagja vagy munkavállalója, egyéni vállalkozás és egyéni cég esetében, ha a tevékenységet nem maga látja el, akkor legalább egy foglalkoztatottja van és az rendelkezik a tevékenység személyes végzésére jogosító, a rendőrség által kiadott hatósági igazolvánnyal,
- o rendelkezik a tevékenység végzésére vonatkozó felelősségbiztosítási szerződéssel. [45]

Vállalkozás keretében tervező-szerelő vagy magánnyomozói tevékenységet az a vállalkozás végezhet, amely

- o a tevékenység végzésében személyesen közreműködő tagja vagy munkavállalója, egyéni vállalkozás és egyéni cég esetében, ha a tevékenységet nem maga látja el, akkor legalább egy foglalkoztatottja van és az rendelkezik a tevékenység személyes végzésére jogosító, a rendőrség által kiadott hatósági igazolvánnyal,
- o rendelkezik a tevékenység végzésére vonatkozó felelősségbiztosítási szerződéssel,
- o a vállalkozás köteles a tevékenység végzésére irányuló szándékát a Rendőrségnek bejelenteni. [45]

---

<sup>53</sup> 2015. évi CXLIII. törvény a közbeszerzésekről (a továbbiakban: Kbt.)

- a vállalkozás nem minősül a 2011. évi CXCVI. tv. a nemzeti vagyonról 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek,
  - o ha a szervezetben az állam vagy a helyi önkormányzat külön-külön vagy együtt 100%-os részesedéssel rendelkezik,
  - o ha a tulajdonosi szerkezete, tényleges tulajdonosa nem megismerhető,
  - o ha nem az EU tagállamában vagy olyan államban rendelkezik adóilletőséggel, amellyel Magyarországnak a kettős adóztatás elkerüléséről szóló egyezménye van,
  - o ha nem minősül a társasági adóról és az osztalékadóról szóló törvény szerint ellenőrzött külföldi társaságnak,
  - o ha a szervezetben több mint 25%-os tulajdonnal rendelkező gazdálkodó szervezettel szemben nem állnak fenn a fenti feltételek. [46]
- a vállalkozással szemben fennáll a Kbt. 62. § (1) a)-h), k)-l), n) és (2) bekezdésben foglalt kizáró okok valamelyike,

Olyan gazdasági szereplő, aki az alábbi bűncselekmények valamelyikét elkövette és cselekménye az elmúlt öt évben jogerős bírósági ítéletben megállapítást nyert:<sup>54</sup>

- o bűncselekményt követett el vagy bűnszervezetben vett részt,
- o vesztegetés, befolyással üzérkedés, hűtlen kezelés, korrupció bűncselekményekben vett részt,
- o költségvetési csalást, terrorcselekményt, pénzmosást követett el,
- o emberkereskedelem, kizsákmányolás büntettet követett el,
- o versenyt korlátozó megállapodást kötött közbeszerzési vagy koncessziós eljárásban.

Továbbá az a szervezet, amely,

- o egy évnél régebben lejárt adó-, vámfizetési vagy társadalombiztosítási járulékfizetési kötelezettségének nem tett eleget,
- o végelszámolás alatt áll,
- o tevékenységét felfüggesztette vagy akinek tevékenységét felfüggesztették,

---

<sup>54</sup> A Büntető Törvénykönyvről szóló 1978. évi IV. törvény (a továbbiakban: 1978. évi IV. törvény), illetve a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (a továbbiakban: Btk.) szerint.

- gazdasági, illetve szakmai tevékenységével kapcsolatban bűncselekmény elkövetése az elmúlt három éven belül jogerős bírósági ítéletben megállapítást nyert,
- tevékenységét vagy részvételét közbeszerzési eljárásban a bíróság jogerős ítéletében korlátozta,
- közbeszerzési vagy koncessziós beszerzési eljárásban hamis adatot szolgáltatott vagy hamis nyilatkozatot tett, ezért az eljárásból kizárták,
- nem az EU-ban vagy nem olyan államban rendelkezik adóilletőséggel, amellyel Magyarországnak kettős adózás elkerüléséről szóló egyezménye van,
- tényleges tulajdonosát nem képes megnevezni,
- szervezetben több, mint 25%-os tulajdoni résszel rendelkezik olyan jogi személy, amely tényleges tulajdonosát nem képes megnevezni,
- harmadik országbeli állampolgár Magyarországon engedélyhez kötött foglalkoztatása esetén két évnél nem régebben véglegessé vált közigazgatási perben jogerős bírósági határozatban megállapított munkaügyi bírsággal vagy közrendvédelmi bírsággal sújtott jogszabálysértést követett el,
- az 1996. évi LVII. törvény tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról (a továbbiakban: Tpv) vagy az Európai Unió működéséről szóló szerződés (a továbbiakban: EUMSZ) 101. cikke szerint három évnél nem régebben meghozott véglegessé vált és bírsággal sújtott jogszabálysértést követett el. [47]

Ha a szervezet vezető tisztségviselője, felügyelőbizottságának tagja, cégvezetője ellen a korábbiakban meghatározott bűncselekmények valamelyike miatt az elmúlt öt évben jogerős ítéletet hoztak, vagy ha az ítéletet olyan személlyel szemben hozták, aki a bűncselekmény elkövetésekor a szervezet vezető tisztségviselője vagy felügyelőbizottságának tagja, cégvezetője volt. [47]

- A vállalkozás nem működik legalább három éve.

A vállalkozások életciklusára jellemző a kezdeti tőkehiány, működési költségeiket döntően az alapítók korábbi megtakarításaiból, családi kölcsönökből és barátok hitelezéséből fedezik.<sup>55</sup> Ebben a kezdeti időszakban gyakran kevés figyelmet

---

<sup>55</sup> Az alapító, család, barátok (founder, family, friends) hármas tőkeforrást a szakirodalom gyakran 3F-nek nevezi.

fordítanak a marketingre, piackutatásra. Az indulás nehézségei sok vállalkozásnál felőrlik a rendelkezésre álló tőkét, a kezdeti lendület alábbhagy, ami a vállalkozás tönkremeneteléhez vezet. [48, p. 36] A vállalati élekciklussal foglalkozó szakirodalom az ilyen korai tönkremenést „csecsemőhalálnak” nevezi. Magyarországon az induló vállalkozások csecsemőkorban átlagosan 3,3 évet töltenek, hasonlóan a nyugati piacgazdaságok vállalkozásaihoz. [49, p. 23]

A felsorolt öt kizáró ok bármelyikének fennállása esetén a jelentkező vállalkozás nem minősíthető.

## **2.2 Az élőerős védelemmel és biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozások minősítési szempontjai**

Az élőerős védelemmel és biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozások minősítésére két értékelési szempontrendszer állítottam össze. Az egyik az élőerős vállalkozások, a másik pedig a biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozások értékelésére szolgál. A két szempontrendszer nagyban hasonlít egymáshoz, azonban az egyes értékelési szempontok súlyozása eltérő. A minősítési szempontok kiválasztásakor jól mérhető, könnyen megválaszolható olyan kérdéseket választottam, amelyek a nemzetközi gyakorlatban is használt minősítési szempontokkal szinkronban vannak, ugyanakkor az ágazat speciális magyarországi helyzetét is figyelembe veszik. Olyan minősítési szempontokat kerestem, amelyek könnyen kezelhetők és értékelhetők, részekre (kategóriákra) bonthatók, nem találhatók köztük redundanciák.<sup>56</sup> A könnyebb összehasonlítás érdekében a szempontok számát minimalizáltam. Az értékelési szempontok alapján megismerhető a szolgáltatók szakmai felkészültsége, minőségtudatossága, gazdasági stabilitása, profizmusa. Ebben a fejezetben a választott szempontok jelentőségét mutatom be, mindegyik kérdés fontosságát a megrendelő szemszögéből vizsgálom. Az élőerős védelemmel és a biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozások minősítési szempontjai között minimális eltérés van, ezeket a különbségeket az értékelési szempontoknál jelzem.

A kategóriák a következők:

- a cég pénzügyi stabilitása (gazdasági szempontok),
- a cég mérete, piaci részesedése, szolgáltatási területének nagysága,

---

<sup>56</sup> A redundanciák minimalizálása azt jelenti, hogy egy-egy szempont nem jelenik meg különböző formában, esetleg más elnevezéssel többször az értékelési szempontrendszerben. [105]



- a nyújtott szolgáltatás minősége,
- a szolgáltatás szakmai színvonala,
- valamint az alkalmazott munkavállalók képzettsége, szakmai tapasztalata.

Az egyes kategóriákon belül hat-nyolc darab értékelési szempont szerepel, előerős vállalkozásoknál összesen 31 darab, biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozásoknál összesen 35 db.

### **2.2.1 A cég pénzügyi stabilitása (gazdasági szempontok)**

- A vállalkozás szerepel-e a Köztartozásmentes adózói adatbázisban?

A 2017. évi CL. törvény az adózás rendjéről 260. § Köztartozásmentes adózói adatbázis működtetése és közzététele alapján a köztartozásmentes adózói adatbázist az állami adó- és vámhatóság teszi közzé honlapján. Az adatbázisban az az adózó szerepelhet, aki a közzétételt megelőző hónap utolsó napján megfelel az alábbi feltételeknek:

- nincs az állami adó- és vámhatóságnál nyilvántartott nettó tartozása, valamint köztartozása,
- az adózó nyilatkozata alapján az esedékes bevallási és befizetési kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz vagy tett,
- nem áll csődeljárás, végelszámolás, kényszertörlési, illetve felszámolási eljárás alatt,
- nincs általános forgalmi adó tartozása,
- nincs társasági adó tartozása,
- nincs lejárt esedékességű adótartozása. [50]

A vállalkozás felvétele a köztartozásmentes adózói adatbázisba nem kötelező, de az ajánlatkérők számára könnyebbséget jelent az adatbázisban szereplő ajánlatadók ellenőrzése. Az adatbázisba kerülést kérvényezni kell, abból viszont automatikusan kikerül az a vállalkozás, amelyik a fenti követelmények bármelyikének nem felel meg.

- Az utolsó három pénzügyi évben állt-e csőd- vagy felszámolási- vagy végrehajtási eljárás alatt, vagy adószám törlés hatálya alatt?

Ez értékelési szempont, amennyiben a minősítésre jelentkezővel szemben a jelentkezés időpontjában már nem állnak fenn. Ha a jelentkezés időpontjában is fennállnak, akkor a vállalkozás minősítését kizáró okok.

- Az utolsó három pénzügyi évben volt-e sorban álló tétel a folyószámláján?

A pénzügyi stabilitásra utaló minősítési szempont.<sup>57</sup>

- A saját tőke, mérleg főösszegéhez viszonyított aránya. (Saját tőke / Összes forrás)\*100 (%).

Az egyik leggyakrabban használt forrásszerkezeti mutató, amely a saját tőke arányát mutatja meg a teljes tőkén belül. Másnéven tőkeellátottságnak is nevezik. Minél magasabb a mutató értéke, pénzügyileg annál stabilabbnak tekinthető a vállalkozás. A magas tőkeellátottsági mutató azt jelenti, hogy a vállalkozás saját forrásból finanszírozza a működési költségeit, nincs kiszolgáltatva befektetőknek, hitelezőknek. [51, pp. 47-48]

Ha a vállalkozás összes forrásain belül a saját tőke aránya nem éri el a 30%-ot, akkor finansziális szempontból kockázatosnak tekinthető a vállalkozás. [52, p. 33]

- Átlagbér (bérköltség / munkavállalók száma).

A bérköltségbe beletartoznak az alapbéreken kívül a különféle bérpótlékok, jutalmak, prémiumok. A munkavállalók száma pedig a teljes- vagy részmunkaidős munkaviszonyban foglalkoztatott munkavállalókat jelenti. A részmunkaidős foglalkoztatások az átlagbért csökkentik. Az átlagbér növekedése jól gazdálkodó, nyereségesen működő vállalkozást sejtet. Olyan vállalkozást, amely törekszik a jogszerű foglalkoztatásra. [51, pp. 134-138]

- A teljes- vagy részmunkaidős munkaviszonyban foglalkoztatott munkavállalók aránya (munkaviszonyban foglalkoztatott munkavállalók száma / teljesítésbe bevont alvállalkozók száma (ide értendők a megbízási szerződéssel munkát vállalók, illetve a kölcsönzött munkaerők is).

---

<sup>57</sup> Fizetéseképtelenség/sorban állás (negatív adat): Vállalkozási folyószámla fizetéseképtelensége, folyószámlán követelések sorba állítása. Vállalkozási folyószámlán, fedezethiány miatt, harminc napot meghaladóan, egymillió forintnál nagyobb összegű követelés generálódik (sorban áll) [101]

A munkaviszonyban foglalkoztatott munkavállalók arányának növelése az ágazat kifehérítését szolgálja. Az ilyen módon foglalkoztatott munkavállaló a munkáltató szervezetébe integráltan végzi a munkakörébe tartozó munkát, amely rendszeres és folyamatos. A munkaviszonyban foglalkoztatott munkavállalóval szemben a munkáltatónak széleskörű ellenőrzési, utasításadási és irányítási joga van, amely során a munkavégzés módját is meghatározhatja. [53, p. 112]

A szakma presztízse növelésének egyik fontos eleme az átlátható foglalkoztatási viszonyok megteremtése. [11, p. 161] A munkaviszonyban történő foglalkoztatás biztonságot jelent a munkáltató, a munkavállaló és a szolgáltatást megrendelő számára egyaránt. [15, p. 14]

- Megrendelői állomány.

A megrendelői állomány a minősítendő vállalkozás azon ügyfeleinek száma, akikkel élő szolgáltatási szerződéssel rendelkezik. Egy vállalkozás minél több ügyfél számára nyújt szolgáltatást, annál stabilabbnak tekinthető. A kevés ügyféllel rendelkező vállalkozások esetében egy-egy ügyfél szerződés megszűnése akár a vállalkozás megszűnéséhez is vezethet.

## **2.2.2 A cég mérete, piaci részesedése, szolgáltatási területének nagysága**

- Személy- és vagyónvédelmi tevékenységből származó nettó árbevétel.

A nettó árbevétel nagysága általában arányos a cég méretével. A kiugró éves forgalmak kiszűrésére, a minősítést megelőző három év átlagos árbevételét kell a minősítési adatlapon<sup>58</sup> figyelembe venni. Ha a vállalkozás termék forgalmazással, esetleg biztonságtechnikai telepítéssel is foglalkozik, akkor a nettó árbevételébe ezen szolgáltatási tevékenységek ellenértéke is beleszámítódik, ezért a minősítési adatlapon kizárólag a személy- és vagyónvédelmi tevékenységből származó nettó árbevétel hároméves átlagát kell feltüntetni.

- Főállású munkavállalók száma.

A teljes- vagy részmunkaidős munkaviszonyban foglalkoztatott munkavállalók száma. Az ágazatra jellemző alvállalkozói láncolatok, a kényszer vállalkoztatások, a

---

<sup>58</sup> Minősítési adatlap: a minősítésre jelentkező vállalkozás által kitöltött űrlap, amelyben kitöltő a minősítési szempontrendszer értékelési szempontjaira ad választ.

feketén foglalkoztatás és a munkaerő kölcsönző cégeken keresztül történő foglalkoztatás visszaszorítását, az ágazat fehérítését célzó minősítési szempont. [54, pp. 135-140]

- Teljesítésbe bevont alvállalkozók száma

Szolgáltatás teljesítésébe állandó vagy alkalmi jelleggel bevont alvállalkozók száma (ide értendők a megbízási szerződéssel munkát vállalók is).

A főállású munkaviszonyban foglalkoztatottak száma és a teljesítésbe bevont alvállalkozók számának hányadosa adja a cég pénzügyi stabilitásakor vizsgált, teljes- vagy részmunkaidős munkaviszonyban foglalkoztatott munkavállalók aránya viszonzszámot.

- Szolgáltatási terület nagysága (országosan végzi tevékenységét, régiós, megyei vagy település szinten).

Egy települési vagy megyei szolgáltatási területtel működő kisvállalkozás nem tudja kiszolgálni egy olyan megrendelő igényeit, aki országosan több telephellyel rendelkezik, vagy országos fiókhálózatot működtet. Az ilyen típusú ajánlatkérők számára egy szervezet diverzifikáltsága<sup>59</sup> lényeges értékelési szempont. A diverzifikáltság mértéke a vállalati stratégia fontos része, mivel a kiterjedt szolgáltatási terület magasabb dolgozói létszámot, több tárgyi eszközt, a szervezet vertikális fejlesztését igényli, ezáltal nagyobb szervezettséget követel meg. [55, pp. 233-234]

- Személy- és vagyonőr, valamint vagyonvédelmi rendszert szerelő, illetve tervező-szerelő igazolvánnyal rendelkezők száma.

Az élőerős védelemmel foglalkozó vállalkozásoknál a vagyonőri tevékenységet kizárólag személy- és vagyonőr igazolvánnyal rendelkezők, a biztonságtechnikai rendszerek telepítését, karbantartását és javítását vagyonvédelmi rendszert szerelők, míg a biztonságtechnikai rendszerek tervezését, vagyonvédelmi rendszert szerelő-tervező igazolvánnyal rendelkezők végezhetik. Az igazolványokat a lakóhely szerint illetékes Rendőrkapitányság Igazgatásrendészeti Osztálya adja ki büntetlen előélet és

---

<sup>59</sup> „A diverzifikáltság a szervezet tevékenységi körének a termelési és/vagy szolgáltatási ágak, illetve a piacok szerinti kiterjedtségét fejezi ki.” [102]

megfelelő iskolai végzettség, szakképesítés, szakképzettség igazolása alapján.<sup>60</sup> A teljes- vagy részmunkaidős munkaviszonyban foglalkoztatott munkavállalók közül azon munkavállalók száma, akik a vagyonvédelmi tevékenység végzéséhez szükséges – Rendőrhatalóság által kiállított igazolvánnyal – rendelkeznek.

- Vállalkozás működési ideje.

A vállalkozások életciklusuk során hasonló utat járnak be. Az indulást követő csecsemőkor<sup>61</sup> után a kontrollálatlan növekedés szakaszába lépnek, amit az irányítás, majd a delegálás periódus követ. A kontrollálatlan növekedés szakaszát a rohamos fejlődés jellemzi, amelyben a túlfűtött vállalkozások minden lehetőséget megragadnak, minden munkát elvállalnak, mindenbe belekezdnek. Ha ebben a szakaszban a vállalkozások nem fordítanak kellő figyelmet a szervezet fejlesztésére, a folyamatok szabályozására és nem ügyelnek a bevételeik és kiadásaik egyensúlyban tartására, az irányítási krízishez vezethet, ami legrosszabb esetben a vállalkozás felbomlását is eredményezheti. Amikor az irányítási krízisen túljutnak, akkor lépnek az irányítás és a delegálási szakaszba. Az irányítási szakaszban a vállalkozások lelassítják működésüket, a bevételek növelése helyett a nyereséges működésre koncentrálnak. A magyarországi tapasztalatok azt mutatják, hogy a vállalkozások nem lassítják le működésüket, inkább az árbevétel és a nyereség együttes növelésére törekednek, miközben próbálják a folyamataikat szabályozni, működésüket szervezettebbé tenni. Ebben a szakaszban többnyire első lépésben lineáris-funkcionális struktúrát építenek ki, majd egyes vállalkozások önálló szervezeti egységeket (divíziókat) alakítanak ki. [49, pp. 38-39] A vállalkozások különböző időt töltenek a fejlődési szakaszokban, majd az irányítási és delegálási szakaszt követően a koordináció, végül az együttműködés fázisába lépnek. A delegálási fázisban a megerősödött vállalkozások önálló szervezeti egységeinek vezetői, divíziójukban önálló döntési jogkörrel rendelkeznek. Önálló döntéseiket sokszor nem egyeztetik a szervezet többi tagjával. Ekkor a felsővezetés úgy érezheti, hogy kezdi elveszíteni a vállalat feletti kontrollt. Ebben a fázisban rossz döntés, ha a

---

<sup>60</sup> A személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 22/2006. (IV. 25.) BM rendelet 10/A. § (1)-(6) bekezdései tételesen sorolják fel azokat a személy- és vagyonvédelmi, magánnyomozói, valamint biztonságtechnikai tevékenység végzéséhez szükséges szakképesítéseket, szakképzettségeket, amelyek a 2018. július 6-tól hatályos rendelet szerint a személy- és vagyonőri, a magánnyomozói, a vagyonvédelmi rendszert tervező, szerelő, valamint a vagyonvédelmi rendszert szerelő igazolvány kiadásához elfogadhatók.

<sup>61</sup> Id. 46-47. oldalon.

cégvezetés visszatér a központosított irányításhoz és megpróbál minden szinten közvetlenül beavatkozni a vállalat működésébe. A kiutat új megoldások, speciális koordinációs technikák bevezetése, illetve a csapatmunka erősítése jelenti. [56] A szervezetek folyamatosan fejlődnek, a növekedés nagyobb szabályozottságot, dokumentáltságot, teljesítmény értékelést, belső ellenőrzést követel meg. Egy hirtelen megnőtt vállalkozásnál ilyen nagyfokú szervezethez az idő rövidsége miatt nem tud kialakulni. Ezért fontos értékelési szempont a vállalkozás működési ideje.

- Telephelyek száma.

A telephelyek vagy fióktelepek száma országos szolgáltatási területtel rendelkező cégek esetén lehet lényeges. A saját munkavállalókkal végzett szolgáltatás az ország több pontján úgy lehetséges, hogy vagy a központi telephelyről indulnak a munkavállalók a munkavégzés helyszínére vagy a szolgáltatás nyújtásának helyszínéhez közeli lakhellyel rendelkező munkavállalókat alkalmaznak. Egy telephely esetén az első esetben a szolgáltatás megrendelői számára jelentős többlet költséget jelent a vállalkozó munkavállalóinak utazással töltött ideje és útiköltsége.<sup>62</sup> Nagyon fontos, hogy az azonnali beavatkozást igénylő esetekben a kivonulás ideje is sokkal hosszabb lehet. A második esetben problémás lehet a távoli lakhellyel rendelkező munkavállalók integrálása a szervezet folyamataiba. Rendszeres oktatásuk megszervezése, munkavégzésük ellenőrzése több időbe telik és többletköltségeket okoz.

Több telephely esetén a fenti problémák elkerülhetők, de a több telephelyes működés csak szervezett, nagy munkavállalói létszámmal rendelkező vállalkozásoknál működőképes. A szétagoltság megnöveli a kommunikáció koordinálásának és az integrált szemlélet érvényesítésének fontosságát. [57, pp. 79-80]

### **2.2.3 A nyújtott szolgáltatás minősége**

- ISO 9001<sup>63</sup> minőségirányítási rendszert (a továbbiakban: MIR) működtet, tevékenységét annak megfelelően végzi.

---

<sup>62</sup> A szolgáltatók az utazással töltött időt a rezióradíj alapján összegezik. A kiszállási díj az utazással töltött idő munkadíja és az útiköltség (kilométer díj) összege.

<sup>63</sup> MSZ EN ISO 9001:2015 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények (ISO 9001:2015) szabvány szerint.

A minőségirányítási szemlélet kialakítása Philip Crosby nevéhez fűződik. Crosby az ITT Corporation első minőségügyi alelnökeként dolgozott, amikor megírta „A minőség ingyenes” (Quality Is Free) című művét. A mű alap gondolata, hogy a vállalatok a minőséget kiadásnak tekintik, kompromisszumnak, amire pénzt kell költeni. A minőség meghatározása szinten a gondosan átgondolt követelményeknek való megfelelést jelenti. A minőség ingyenes, mert be van építve a minőségtudatos vállalat folyamataiba. A minőség költsége a nem megfelelés. A nem megfeleléseket kezelni kell, számuk visszaszorítására kell törekedni a minőségirányítási folyamatok kialakításánál. A hangsúlyt a megelőzésre kell fordítani. Megfelelő megelőző tevékenységek bevezetésével a nem megfelelések számát nullára vagy nulla közeli szintre lehet szorítani. A nulla közeli nem megfelelés nulla közeli minőség költséget jelent a vállalat számára. [58, pp. 1-9]

A minőségi szolgáltatás alapja az elkötelezett cégvezetés. Ha elkötelezett a cégvezetés, akkor lehet minőség szempontú folyamatokat kialakítani, amelyet a megfelelően képzett, minőségtudatos munkavállalók végre tudnak hajtani. A végrehajtást rendszeresen kell ellenőrizni, az esetlegesen feltárt nem megfelelések alapján helyesbítő és megelőző tevékenységeket kell végezni, majd azok eredményét vissza kell ellenőrizni. A végtermék megfelelését a vevő „ellenőrzi”. A vevő elégedettsége nagyon fontos információ, mert a vevő véleménye alapján lehet módosításokat bevezetni a gyártási folyamatokba, eljárásokba. A vevői elégedettség mérése termékek esetében sokszor nehézkes, mert a vevők véleménye gyakran nem jut vissza a gyártókhoz. A vevők véleményének összegyűjtése proaktív hozzáállást igényel a gyártók részéről. Szolgáltatások esetében viszont a szolgáltató közvetlen kapcsolatot tart a szolgáltatást megrendelő vevővel, napi szinten tájékozódhat igényeiről, amelyek alapján fejlesztheti szolgáltatási tevékenységét. [59, pp. 45-51]

A minőségirányítási rendszer működtetése nem csupán a tanúsítvány megszerzését jelenti. A vállalkozás minőség iránti elkötelezettségét a rendszer auditálása során lehet felmérni. Az auditot minden esetben egy a vállalkozástól független, akkreditált auditáló szervezet végzi<sup>64</sup>, amely az audit során az auditkritériumok teljesülését igazoló objektív bizonyítékokat gyűjt. [60]

---

<sup>64</sup> Magyarországon a tanúsító szervezetek akkreditálását a Nemzeti Akkreditáló Hatóság végzi, a MSZ EN ISO/IEC 17011 szabvány alapján. A Nemzeti Akkreditáló Hatóságról és az akkreditálási eljárásról a

- ISO 27001<sup>65</sup> információbiztonság-irányítási rendszert (a továbbiakban: IBIR) működtet, tevékenységét annak megfelelően végzi.

Napjainkban az információ jelentős értéket képvisel, amit hasonlóan vagyontárgyainkhoz, védeni kell. A magánbiztonsági vállalkozások személyek és értékek védelmével foglalkoznak, szolgáltatásuk során megrendelőik üzletmenetét támogató fontos információk birtokába juthatnak. Ezek az információk, ha illetéktelen kezekbe jutnak, a szolgáltatást megrendelő cégen kívül a magánbiztonsági vállalkozást is nehéz helyzetbe hozhatják. Az MSZ ISO/IEC 27001:2014 szabvány szerint kialakított és működtetett információbiztonság-irányítási rendszer egy kockázatkezelési-folyamat segítségével őrzi meg az információk bizalmasságát, sértetlenségét és rendelkezésre állását. [61, pp. 233-249]

Az információbiztonság irányítási rendszer a vállalat folyamatainak részét képezi, teljes mértékben integrálható a vállalat minőségirányítási rendszerével. Ugyanazokat a szakkifejezéseket használja, pontjai összhangban vannak az ISO 9001 szabvány pontjaival. Az információbiztonság-irányítási rendszer bevezetésekor felméri a vállalat folyamataiban rejlő kockázatokat, a kockázatok kezelésére – a vállalat céljaival összhangban – eljárásokat dolgoznak ki, ezeket az eljárásokat működtetik. Az eljárások eredményeit értékelik, ellenőrzik, az ellenőrzés tapasztalatait továbbítják a vezetőség felé átvizsgálás céljából. Az átvizsgálás tapasztalatai alapján helyesbítő és megelőző tevékenységeket dolgoznak ki, ezeket bevezetik a vállalat folyamataiba. A vezetőségi átvizsgálás alapján, az irányítási rendszer auditja során ellenőrzik helyesbítő és megelőző tevékenységek eredményeit a PDCA modell alapján. [62, pp. 1-13]

Az a vállalkozás amelyik ISO 27001 információbiztonság-irányítási rendszert működtet vállalja, hogy a működése során olyan személyi és tárgyi feltételeket teremtett, amelyben az ügyfelektől átvett/kapott információkat biztonságosan tudja megőrizni. Ennek érdekében folyamatosan biztosítja a jogszabályok és a biztonságos adatkezelésre vonatkozó szabványok betartását.

---

424/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet, az Akkreditálási Tanácsról a 1956/2015. (XII. 23.) Korm. határozat rendelkezik. [103]

<sup>65</sup> MSZ ISO/IEC 27001:2014 Informatika. Biztonságtechnika. Információbiztonság-irányítási rendszerek. Követelmények szabvány szerint.



- ISO 14001<sup>66</sup> környezetközpontú irányítási rendszert (a továbbiakban: KIR) működtet, tevékenységét annak megfelelően végzi.

A környezetvédelmi előírások, a társadalmi környezettudatosság arra ösztönzik a vállalkozásokat, hogy folyamataikat környezeti menedzsment rendszer integrálásával fejlesszék. A vállalkozásnál bevezetett környezetközpontú irányítási rendszer a megrendelők számára azt tükrözi, hogy a vállalkozás a környezetvédelmet fontosnak tartja. A környezetközpontú működést pedig a megrendelők pozitívan bírálják el. [63]

- ISO 37001<sup>67</sup> antikorrupciós (megvesztegetés elleni) irányítási rendszert működtet, tevékenységét annak megfelelően végzi.

A szabvány angol neve „*ISO 37001 Anti-bribery management systems*”, ami tartalmát tekintve korrupció ellenes irányítási rendszer bevezetésével foglalkozik. Hasonlóan több európai országhoz<sup>68</sup>, nálunk is a „*Vesztegetés ellenes*” szószerinti fordítás helyett, az „*Antikorrupciós irányítási rendszerek*” fordítást találták megfelelőnek a szabvány bevezetésekor. [64, p. 118] A csúszópénz elfogadása, sikkasztás, pénzmosás, kartellezés, hatalommal való befolyásolás, megengedettnél nagyobb értékű ajándék elfogadása olyan etikai és korrupciós kockázatok, amelyek ellen minden vállalkozásnak küzdenie kell. A feltáratlan korrupciós cselekmények rontják a szervezet légkörét és azokat a vezetőket is korrupcióra ösztönzi, akik korábban erre nem is gondoltak volna. Az antikorrupciós szabvány bevezetésével a vállalkozás elkötelezettséget vállal a korrupció megelőzésére, olyan folyamatokat vezet be működési rendszerébe, amelyek ezirányú törekvéseit támogatják. [65, p. 10]

Az antikorrupciós irányítási rendszer is úgynevezett magas szintű szerkezet (High Level Structure, a továbbiakban: HLS)<sup>69</sup> rendszerű szabvány, ami azt jelenti, hogy az ISO irányítási rendszerekkel egységes a szerkezete, közösek az alapvető követelményei, azonos kifejezéseket és meghatározásokat használ. A harmonizációs

---

<sup>66</sup> MSZ EN ISO 14001:2015 Környezetközpontú irányítási rendszerek. Követelmények alkalmazási útmutatóval (ISO 14001:2015) szabvány szerint.

<sup>67</sup> MSZ ISO 37001:2019 Antikorrupciós irányítási rendszerek. Követelmények alkalmazási útmutatóval.

<sup>68</sup> Fordítások más európai országokban: német: Anti-Korruptions-Managementsysteme; francia: Systèmes de management anti-corruption; olasz: Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione; norvég: Ledelsessystem for antikorrupsjon; szlovák: Systémy manažerstva proti korupcii; cseh: Systémy protikorupčního managementu; lengyel: Systemy zarządzania antykorupcją; horvát: Sustav upravljanja antikorupcijom; szlovén: Sistemi vodenja za preprečevanje korupcije; litván: Antikorupcinės vadybos sistemos. [64]

<sup>69</sup> A Nemzetközi Szabványügyi Szervezet (ISO) által bevezetett struktúra.

koncepciót az SL melléklet tartalmazza (Annex SL) [66]. A harmonizálásnak köszönhetően teljes mértékben integrálható a vállalat minőségirányítási rendszerébe.

- Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje.

A minőségirányítási rendszer működtetése folyamatos fejlődésre kényszeríti a vállalkozásokat. A folyamatos fejlődést biztosítja például, hogy a szervezetnek évente új – mérhető – célokat kell kitűznie maga számára, amelyek elérését a vezetőségi átvizsgálások alkalmával ellenőrzi a cégvezetés. Ha sikerült elérni a kitűzött célt, akkor új célt állítanak, ha nem sikerült elérni, akkor megvizsgálják a nemteljesülés okát és vagy a célt módosítják, vagy az eléréséhez vezető utat. A fejlődést biztosítják a napi működés és a rendszer auditok során feltárt nemmegfelelések javítására hozott intézkedések, illetve megelőző tevékenységek. Ha egy vállalkozás működése során nem keletkeznek kezelendő nemmegfelelések, akkor az a vállalkozás nagy valószínűséggel nem is működteti a minőségirányítási rendszerét.

Minél régebben vezette be a vállalat a minőségirányítási rendszerét, annál nagyobb a valószínűsége, hogy a minőséget jelentősen befolyásoló nemmegfelelés nem fordul náluk elő, de ha elő is fordul, azt idejében észreveszik és helyesbíteni tudják.

- Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány.

A szolgáltatás minőségét meghatározó további szakmai szabványoknak való megfelelést igazoló tanúsítvány szintén befolyásolja a szolgáltatás minőségét. Ilyen szabványi megfelelést igazoló tanúsítvány többek között a katonai minőségirányítás területén alkalmazott, a minőségirányítási rendszerszabványokba szintén jól integrálható NATO AQAP 2110 NATO minőségbiztosítási követelményei a tervezésre, fejlesztésre és gyártásra (Quality assurance requirements for design, development and production) szabvány szerint kiépített minőségirányítási rendszert igazoló tanúsítvány, vagy a riasztásfogadó távfelügyeleti központok minősítésére kidolgozott EN 50518<sup>70</sup> Riasztásfogadó központ európai szabvány alapján kiállított tanúsítvány.

---

<sup>70</sup> MSZ EN 50518:2019 A távfelügyeleti központok kialakítását, működési folyamatait, követelményeit tartalmazó szabvány 2010-ben jelent meg először.

Az SzVMSzK 2016 évben kiadta a Felügyeleti rendszerek minőségi kritériumaira vonatkozó ajánlást, de ez csupán egy segédlet azon vállalkozások számára, akik távfelügyeleti szolgáltatást nyújtanak és szeretnék tevékenységüket az MSZ EN 50136 Riasztórendszerek. Riasztásátviteli rendszerek és berendezések. 1. rész: A riasztásátviteli rendszerek általános követelményei. szabvány követelményeinek megfelelően végezni. [67]

#### **2.2.4 A szolgáltatás szakmai színvonala**

- Vállalatirányítási rendszerrel rendelkezik.

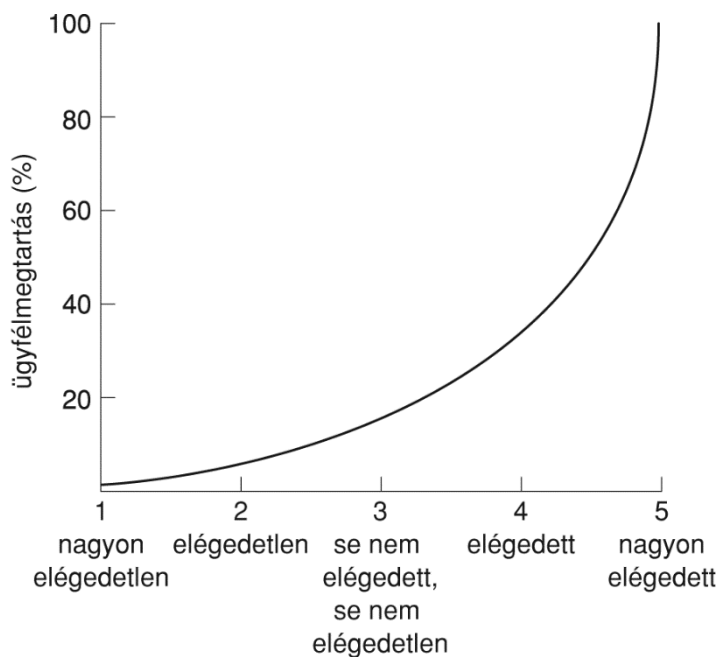
Az integrált vállalatirányítási rendszereket (Enterprise Resources Planning, a továbbiakban: ERP) ERP-nek is nevezik. Egy vállalat tevékenysége különféle folyamatok összehangolt működéséből áll. Ilyen folyamatok például a marketing tevékenységei, az értékesítési folyamatai, a tervezés, a logisztika, a szolgáltatási tevékenységei, az ügyfél reklamációk kezelése, a hibajavítás, karbantartás stb. Mindegyik működési folyamatában adatok, dokumentumok keletkeznek. Az adatok és dokumentumok egy része a vállalaton kívülről érkező bejövő információ, másrésze a vállalatnál keletkeztetett kimenő adat vagy dokumentum és vannak a belső irányítás-kommunikáció során keletkező belső adatok és dokumentumok. Ezeknek az adatbázisoknak az integrációja szükséges ahhoz, hogy a vállalat vezetése megfelelő döntéseket tudjon hozni, döntései az érintett szervezeti egységekhez időben eljussanak, döntésének következményei pedig a szervezet minden tervezési és irányítási rendszerében megjelenjenek. [68, p. 110]

A vállalat üzleti folyamataival kompatibilis vállalatirányítási rendszer nagymértékben segíti a szervezet működését, a folyamatait egységesíti és keretek közé szorítja. Nagyobb átláthatóságot biztosít az egyes területeken, meggyorsítja a változások végrehajtását, ezáltal növeli a hatékonyságot. Elősegíti a kommunikációt a szervezeten belül és a partnerekkel egyaránt.

- Vállalatirányítási rendszerbe integrált ügyfél panaszkezelési rendszerrel rendelkezik. (olyan ügyfél modul, amelyen az ügyfél panaszt jelenthet be és a panasz kezelésének folyamatát nyomon követheti)

A szolgáltatási tevékenység minőségét sokféle módon lehet mérni. Mérhetjük az árbevétel figyelembevételével, vagy az ügyfélkapcsolatok tartóssága szerint, konkrét elégedettségi kutatásokkal vagy akár az ügyfélpanaszok alapján. [69, pp. 18-20]

Az ügyfélkapcsolatok tartóssága (lojalitás) azonban szorosan összefügg az ügyfél elégedettségével.



4. ábra Az elégedettség és a lojalitás kapcsolata [108]

Susan M. Keaveney 1995-ben publikált kutatásában vizsgálta a márkaelhagyás magatartásmodelljét a szolgáltató üzletágakra. A kutatás során a szolgáltatóváltás kiváltó okait keresték. A válaszadók az első helyen a nyújtott szolgáltatás hibáit jelölték meg, másodikként az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatba kerülő munkatársak udvariatlanságát, a hiányos szaktudását, harmadik helyen a magas árat, tisztességtelen árpolitikát, negyedik okként a rugalmatlanságot, elérhetlenséget jelölték meg. A szolgáltatóváltás ötödik legfontosabb kiváltó okaként pedig a válaszadók a panaszkezelés hibáit (vonakodás a problémamegoldásban, a panaszkezelés elmulasztása, negatív reakciók) nevezték meg. [70, pp. 71-82]

A több platformon is elvégezhető panaszbejelentés, a szakszerű panaszkezelés, betekintési lehetőség biztosítása az ügyfél számára a bejelentett panasz ügyintézésének állapotába, mind olyan tényező, amely növeli az ügyfél elégedettségét és ezzel lojalitását is. A vállalkozás vállalatirányítási rendszerébe

integrált ügyfélkapcsolat-kezelő modul (Customer Relationship Management, a továbbiakban: CRM) lehetőséget nyújt az ügyfélpanaszok elemzésére, amelyek hasznos információval szolgálhatnak a vállalat folyamatainak módosításához. A panasz bejelentési idők elemzése segítséget nyújthat a szerviz kapacitások tervezéséhez, valamint a vevőszolgálat/telefonos ügyfélszolgálat kapacitásainak tervezéséhez. [71, p. 104]

- Diszpécser szolgálat. (Rendelkezik folyamatosan (24/7/365) működő diszpécser szolgálattal.)

Az év 365 napján, éjjel-nappal elérhető telefonos ügyfélszolgálat az ügyfélpanaszkezelés egyik eszköze. A 24/7/365 (folyamatosan működő) ügyfélszolgálat fenntartása költséges. Napjainkban tendenciaként figyelhető meg, hogy a vállalkozások a telefonos ügyfélszolgálat folyamatos elérésének lehetőségét csak a kiemelt ügyfeleik részére biztosítják, míg a többi partnerüket a költséghatékonyabb önkiszolgáló „*help desk*” irányába terelik. A telefonos ügyfélszolgálat nyújtotta közvetlen, személyes kapcsolat személyre szabottabb kiszolgálást tesz lehetővé, amely szintén növeli az ügyfél bizalmát. [71, p. 104]

- Szakmai felelősségbiztosítás fedezetének mértéke.

A vagyonvédelmi törvény 5. §. tartalmazza a vállalkozás keretében személy- és vagyonvédelmi tevékenység végzésének feltételeit. Az 5. §. (1) b) pontja szerint a vállalkozásoknak a tevékenységük végzésére vonatkozó felelősségbiztosítási szerződéssel kell rendelkezniük. A felelősségbiztosítási szerződés megkötésének célja, a vállalkozó tevékenysége során szerződésszegéssel vagy egyéb szerződésen kívül okozott károk megtérítése, valamint sérelemdíj megfizetése.

A szolgáltató hibás teljesítése okozta károkat a vállalkozó szakmai felelősségbiztosításának fedeznie kell. A vállalkozók kiválasztásának egyik lényeges szempontja a szakmai felelősségbiztosítás fedezetének mértéke. A szükséges felelősségbiztosítás fedezet mértékét a nyújtott szolgáltatás volumene alapján kell meghatározni.<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup> A fedezet minimális mértékének meghatározására jó példa a 155/2016. (VI. 13.) Korm. rendelet a lakóépület építésének egyszerű bejelentéséről 6/C. §, amelyben a beruházási költség arányában határozza meg a jogalkotó felelősségbiztosítás fedezet minimálisan szükséges mértékét.

- Belső ellenőrzést végez (a szolgáltatási folyamataiban dokumentáltan igazolható módon, rendszeresen végez belső ellenőrzést).

A szervezet céljait és értékeit meghatározó elvek, valamint elvárások összességét nevezzük szervezeti kultúrának. A szervezeti kultúra értékeinek és szabályainak megfelelő működés a szervezeti integritás. [65, p. 11] A szervezet integritása esetén a szolgáltatásait megrendelő ügyfelei azt kapják, amit a szervezet tulajdonosa, menedzsmentje a kommunikációjában ígér. A szervezet integritásának kialakítása és megőrzése a csúcsvezető és menedzsmentjének feladata. Az integritás megőrzését a csúcsvezető közvetlen irányítása alatt álló belső ellenőr(ök) munkája garantálhatja. Az ellenőrzést végzők a csúcsvezető számára készítenek jelentést az ellenőrzések tapasztalatairól, amely alapján a csúcsvezető intézkedéseket rendel el. [72, pp. 19-23]

- Rendelkezik önálló szerviz szolgálattal (biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozásoknál).

A telepítési-kivitelezési folyamatoktól független szervezeti egységben működő karbantartó-hibajavító szolgálat minden olyan biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozásnál fontos, akinek folyamatosan ütemezett kivitelezési munkái vannak. A kisebb vállalkozásoknál gyakran tapasztalhatjuk, hogy a kivitelezést és a hibajavítást ugyanazok a szakemberek végzik. Az ilyen kisvállalkozások a bejelentett hibákra általában nem tudnak azonnal reagálni, a javítást csak másnap vagy napokkal később tudják megkezdeni. Amíg a hibát nem hárítják el, a rendszer vagy egyáltalán nem működik, vagy csak csökkentett üzemmódban, riasztási zónák kizárásával üzemel, ami jelentős biztonsági kockázatot okoz a felhasználó számára. Ha ezek a kisvállalkozások a hibajavítási, karbantartási tevékenységre fókuszálnak, akkor a kivitelezési projektjeikkel maradnak el.

- A hibajavítás megkezdésének ideje (biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozásoknál).

Fontos minősítési szempont, mivel a meghibásodott biztonságtechnikai rendszer a hiba elhárításáig nem tudja ellátni feladatát, ez komoly biztonsági kockázatot jelent a felhasználó számára. Gyakori jelenség, hogy a meghibásodott elektronikus vagyonvédelmi rendszer folyamatos helyi hangjelzést ad, amivel ellehetleníti a

védett létesítmény működését és jelentősen zavarja a környezetét. Ez az állapot sok esetben addig áll fenn, amíg a szerviz szakember meg nem érkezik a helyszínre.

### **2.2.5 Az alkalmazott munkavállalók képzettsége, szakmai tapasztalata**

- Dokumentáltan igazolható módon legalább évi rendszerességgel szakmai képzést szervez munkavállalói részére.

A munkavállalók rendszeres szakmai képzése<sup>72</sup> nagyon fontos a szolgáltató vállalkozások életében. A technika rohamos fejlődése miatt a biztonságtechnikai tervezők, szerelők rendszeres képzése elkerülhetetlen, de ugyanennyire fontos az élőerős szolgáltatást nyújtó munkavállalók ismétlődő oktatása is. Az élőerős szolgáltatást nyújtó személy- és vagyonőröknek öt évente kötelező kiegészítő képzésen részt venniük és vizsgát tenniük<sup>73</sup>, enélkül nem nyújthatnak személy- és vagyonőr szolgáltatást. Az öt évente kötelező képzés nem elegendő, hiszen ezen az oktatáson legfeljebb az öt év alatt történt jogszabályváltozásokat tudják ismertetni, bővebb oktatásra, ismeret felelevenítésre nincs lehetőség. [73, p. 35] A rendszeres – évente akár több alkalommal – tartott képzés lehetőséget nyújt a legfrissebb jogszabályváltozások ismertetésére, a rossz gyakorlatok átbeszélésére, tapasztalatcserére. A rendszeres képzés erősíti a munkavállalókban az összetartozás érzését, motiválja a munkavállalókat. A képzés során fel lehet frissíteni a munkavállalók szervezeti kultúrával kapcsolatos ismereteit, ismertetni lehet a szervezet céljait, értékeit, erősíteni lehet a szervezeti integritást.

A képzésbe fektetett energia és pénz megtérül, a vállalkozások ezzel saját hatékonyságuk és szolgáltatási színvonaluk fejlesztésébe fektetnek be, ezzel saját szolgáltatásuk piaci értékét emelik.<sup>74</sup> [74, pp. 21-33]

A biztonságtechnikai rendszerszerelők számára nincs kötelezően előírt ismétlődő oktatás vagy vizsga. Ezen a terület a technika gyors fejlődése miatt elengedhetetlen

---

<sup>72</sup> Olyan szakmai képzések, amelyek a kötelezően előírt munka és tűzvédelmi oktatásokon, valamint az éves rendszeres minőségirányítási képzéseken felül kapnak a munkavállalók.

<sup>73</sup> 68/2012. (XII. 14.) BM rendelet a rendészeti feladatokat ellátó személyek, a segédfelügyelők, valamint a személy- és vagyonőrök képzéséről és vizsgáztatásáról 12. §. (1) bekezdés.

<sup>74</sup> Az emberi tőke (human capital) fogalmát Theodore W. Schultz vezette be, aki szerint a képzés értéket, vagyis tőkét állít elő.

a munkavállalók rendszeres képzése. A képzés nem kizárólag tantermi oktatás kereteiben történhet, hanem akár konferenciákon, termékbemutatókon is.

A biztonságtechnikai tervezők kredit pont rendszerű képzési rendszere 2012 előtt jól működött. Addig az SzVMSzK állította ki a tervezői jogosultságot, meghatározta azoknak az előképzettségeknek a körét, amelyeket a kamara a tervezői jogosultság megállapításához előképzettségeként elfogadhatott. A kamara a törvény által meghatározott feladatok elvégzéséhez megalkotta a biztonságtechnikai és mechanikai vagyonvédelmi rendszert tervezői jogosultság megújításához előírt továbbképzésre vonatkozó szabályzatot, amelyet a 2007. november 13-i elnökségi ülésen a 124/2007. (11. 13.) számú elnökségi határozattal elfogadtak. A szabályzatban a szakmagyakorlási jogosultság érvényességét öt évben határozták meg. Az ötéves továbbképzési időszak alatt minden tervező mérnöknek részt kellett venni egy kötelező továbbképzésen, ahol a biztonságtechnikai tervezőket érintő jogi, pénzügyi, szabvány és minőségirányítási ismereteket sajátíthatták el. Ezen kívül szabadon választható szakmai továbbképzésekre kellett járniuk, ahol a legújabb technikai fejlesztéseket ismerhették meg. A szabadon választható továbbképzéseken pontokat gyűjthettek attól függően, hogy milyen hosszú volt a továbbképzés, ott hallgatóként vagy előadóként voltak jelen és továbbképzési pontot ért a szakmagyakorlási jogosultsághoz kapcsolódó felsőfokú posztgraduális képzés, a publikáció, a különféle szakmai díjak elnyerése is. A tervezői jogosultság meghosszabbításának feltétele volt a továbbképzéseken való részvétel igazolása és a továbbképzési időszakban legalább 20 kreditpont összegyűjtése.<sup>75</sup> A továbbképzési pontrendszert az SzVMSzK a Magyar Mérnöki Kamarával (továbbiakban: MMK) együttműködve dolgozta ki. Az MMK-nál ekkor hasonló továbbképzési rendszer működött. A kettős kamarai tagsággal rendelkező tervezők esetén a továbbképzéseken való részvétel igazolását mindkét kamara kölcsönösen elfogadta. Az Országgyűlés a 2011. február 28-i ülésnapján elfogadta a 2011. évi XXIV. törvényt, amely az Európai Rendőrségi Hivatallal, a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenységgel, a lőfegyverrel és a pirotechnikával kapcsolatos törvények jogharmonizációs célú módosításáról szolt.<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> 2005. évi CXXXIII. törvény 38. § 1.) bekezdés (2005. 11. 30-án hatályos állapot).

<sup>76</sup> A törvény a 40. § (4) bekezdése alapján hatályát veszítette 2012. június 30. napjával.



A jogharmonizációs célú módosítás gyökeresen megváltoztatta a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenységről szóló törvényt. A módosítás 2012. január 1-jét követő hatályba lépése után az SzVMSzK a továbbiakban már nem tarthatta nyilván az elektronikus, illetve a mechanikus vagyonvédelmi rendszert tervező mérnököket, nem volt jogosult a tervezői engedélyek kiadására és természetesen kreditpontos továbbképzések tartására sem. Eltörölték a kötelező vagyonvédelmi kamarai tagságot is, de nem rendelkeztek a tervezők további sorsáról. A biztonságtechnikai tervező, szerelő igazolványokat továbbra is a lakhely szerint illetékes Rendőrkapitányság adta ki, az igazolvány kiadásának feltétele azonban csupán az előképzettség igazolása (az iskolai végzettséget vagy szakképesítést tanúsító oklevél vagy bizonyítvány közjegyző által hitelesített másolata)<sup>77</sup> és a büntetlen előélet volt. Az igazolványt igénylők korábbi referenciáit senki nem vizsgálta. Nem nézték, hogy a tervező tervezett-e korábban bármilyen vagyonvédelmi rendszert, villamosmérnökként elvégzett-e valamilyen tanfolyamot, részt vett-e bármilyen szakmai továbbképzésen.

A tervezők exlex állapotának megszüntetése érdekében, még a törvénymódosítás hatályba lépését megelőzően az SzVMSzK akkori biztonságtechnikai alelnöke és a Kamara főtitkára egyeztetett az MMK főtitkárával, valamint az MMK Elektrotechnikai és Épületvillamossági tagozatának elnökével. Az egyeztetések során megállapodtak az elektronikus vagyonvédelmi rendszereket tervezők betagozódásáról. [75, pp. 45-53] A biztonságtechnikai tervezők számára azóta nincs kötelező továbbképzés. A tervezési jogosultságukhoz kapcsolódó bármelyik szakterület továbbképzésén részt vehetnek, ha ezt évente legalább egy alkalommal megteszik, akkor megújíthatják az öt évente lejáró tervezői jogosultságukat.

- A vezető tisztségviselők és szakmai irányítók hány százaléka rendelkezik felsőfokú szakirányú végzettséggel?

A vezető tisztségviselők, szakmai irányítók magas képzettsége, szakmai kompetenciája az alapja a vállalat stabil, előrelátó működtetésének. A vezetőknek elhivatottnak kell lenniük, az ügyfélközpontú szervezeti kultúrát erősíteniük. Fontos, hogy fejlesztési és folyamatmenedzsment<sup>78</sup> szakértelemmel is rendelkezzenek.

---

<sup>77</sup> 22/2006. (IV. 25.) BM rendelet 3. § (4) a).

<sup>78</sup> Folyamatalapú működési feltételrendszer kialakítása, folyamatok szabályozása, folyamat-orientációs képzések tartása, a folyamatszemplélet erősítése.

Tisztában kell lenniük a projektek vezetésével, a vállalat képességeivel a szervezet minden szintjén. A szervezet fejlődésével a humán és informatikai infrastruktúrát is képesnek kell lenniük fejleszteni, átalakítani, újabb szabályozásokat kidolgozni, folyamataikat racionalizálni. [76, pp. 267-270] Felsőfokú szakirányú végzettséget adó biztonságtechnikai mérnöki alap- és mester képzést indít az Óbudai Egyetem Bánki Donát Gépész és Biztonságtechnikai Mérnöki Kara, biztonsági szervező alap- és mester képzést pedig a Nemzeti Közszolgálati Egyetem Rendészettudományi Kar Magánbiztonsági és Önkormányzati Rendészeti Tanszéke.

- A vezető tisztségviselők és szakmai irányítók átlagosan hány éve dolgoznak a szakmában?

A szakmai gyakorlati idő a szervezet minden szintjén fontos tényező. A hosszú gyakorlati idővel rendelkező vezető több megoldandó problémás helyzettel került már szembe, amelyek megoldása során egyre több tapasztalatra tesz szert. A megszerzett tapasztalatok képessé teszik komplex problémák megoldására, tudása, tapasztalata, szakmai felkészültsége hozzájárul a szervezet sikeres működéséhez. [77, p. 109]

- A végrehajtó állomány hány százaléka rendelkezik legalább középfokú szakirányú végzettséggel?

A magasabb szintű iskolai végzettség nem csupán egy papírt jelent, hanem a magasabban képzett munkavállaló probléma megoldása jobb, gondolkodása, kommunikációja fejlettebb, hatékonyabb a munkavégzése stb. A képzettebb munkavállalók alkalmazása magasabb minőségű szolgáltatás nyújtását teszi lehetővé. [74, pp. 21-33]

- A végrehajtó állomány hány százaléka rendelkezik legalább felhasználói szintű informatikai ismeretekkel?

Az informatikai alapismeretek megléte a magánbiztonság területén ma már elengedhetetlen. A biztonságtechnikai szolgáltatást nyújtók számára a felhasználói szintű ismereteken túl hálózati ismeretekkel, adatbázis-kezelési ismeretekkel, informatikai biztonsági ismeretekkel és programozási készségekkel is kell rendelkezniük. A mai biztonságtechnikai rendszerek nagyrésze informatikai alapon működik, vagy informatikai hálózatra csatlakozik. A biztonságtechnikai

szakembereknek ezen kívül felhasználói szinten kezelniük kell tudni a különféle szövegszerkesztő és táblázatkezelő alkalmazásokat, CAD<sup>79</sup> tervező programokat.

Az élőerős szolgáltatást nyújtók számára szintén elengedhetetlen a felhasználói szintű informatikai ismeretek megléte, hiszen munkájuk során ők is gyakran használnak különféle informatikai hálózatra kapcsolt elektronikus eszközöket, számítógépeket, kezelik a biztonságtechnikai rendszereket. A papírfelhasználás csökkentése-, a könnyebb olvashatóság-, és visszakereshetőség érdekében egyes szolgáltatók az őrszolgálati naplót is digitálisan vezetik. Ennek során a vagyonőr szövegszerkesztő program használatával írja meg napi jelentéseit, majd azt elektronikusan továbbítja, illetve tárolja a számítógépen, vagy egy hálózati meghajtón.

- A végrehajtó állomány hány százaléka rendelkezik legalább alapfokú nyelvvizsgálóval?

Az idegen nyelv ismerete a biztonságtechnikai területen tevékenykedők részére több okból elengedhetetlen. Egyrészt azért, mert a Magyarországon működő külföldi érdekeltségű vállalatok képviselőivel történő kapcsolattartás során nélkülözhetetlen, másrészt pedig mivel a használt biztonságtechnikai eszközök túlnyomó része külföldön gyártott termék, amelyhez sok esetben magyar nyelvű műszaki leírás, termék adatlap, telepítési-, programozási útmutató nem érhető el. Ezen útmutatók megértéséhez műszaki szaknyelvi ismeretek szükségesek.

Az élőerős szolgáltatást nyújtóknál szintén egyre fontosabb az idegen nyelv ismerete. Azon túl, hogy az objektumvédelmi feladatokat ellátóknak kommunikálni kell tudni a Magyarországon működő külföldi érdekeltségű vállalatok alkalmazottaival, a személyvédelmi és rendezvénybiztosítási területeken dolgozóknak a külföldi védett személlyel, illetve a rendezvényeken résztvevő külföldi turistákkal is szót kell érteniük. Ide sorolhatjuk a recepciós és ügyfélszolgálati tevékenységet végzőket is, akik gyakran találkoznak külföldi vendégekkel, akiket útba kell tudniuk igazítani. Nekik az alapvető kommunikációs készségen túl speciális magánbiztonsági szaknyelvi szókincsre is szükségük van. [73, pp. 101-102]

---

<sup>79</sup> CAD: Computer-aided design (magyarul: számítógéppel támogatott tervezés).

### 2.2.6 A vállalkozások további szűrése

A megalkotott előminősítési (megfelelőségi) szempontok, illetve az értékelési szempontok minden élőerős és technikai területen tevékenykedő vállalkozásra értelmezhetők, azok segítségével a szervezetek objektív módon értékelhetők. Kialakítottam egy tizennyolc pontból álló kérdéssort, amelynek segítségével a vállalkozások tovább szűrhetők.<sup>80</sup> A szűrési szempontok segítségével a minősített vállalkozások közül a megrendelők kiválaszthatják azokat a cégeket, amelyek a számukra szükséges szolgáltatás nyújtására képesek.

A szűrési szempontok az alábbiak:

- Végez-e ingatlan őrzési tevékenységet?
- Rendelkezik-e vizsgáztatott szolgálati kutyákkal?
- Végez-e létesítmény üzemeltetési tevékenységet?
- Végez-e rendezvénybiztosítási tevékenységet?
- Rendelkezik-e mobilizált beléptető-, és térfelügyelő rendszerrel?
- Végez-e személybiztosítási tevékenységet?
- Végez-e szállítmány kíséresi tevékenységet?
- Végez-e pénz- és értékszállítási tevékenységet?
- Végez-e magánnyomozási tevékenységet?
- Működtet-e távfelügyeleti fogadóközpontot?
- Rendelkezik-e kivonuló járőrszolgálattal?
- Rendelkezik-e telephely biztonsági tanúsítvánnyal?
- Minősített adatok kezelésére milyen minősítési szintig képes?
- Szerepel-e az Alkotmányvédelmi Hivatal által vezetett irányadó jegyzéken?<sup>81</sup>
- Rendelkezik-e NATO Beszállításra alkalmas<sup>82</sup> címmel?
- Működtet-e NATO AQAP (2110/2120/2130/2210/160) szabvány szerint, a hadfelszerelések tervezése, fejlesztése, végellenőrzése, gyártása területek valamelyikében NATO minőségirányítási rendszert?
- Végez-e fegyverrel szolgálatot ellátó vagyonőri tevékenységet?
- Rendelkezik-e hatóság által engedélyezett fegyvertároló hellyel?

---

<sup>80</sup> A szűrési szempontok a piaci igények alapján, a későbbiekben tovább bővíthetők.

<sup>81</sup> A 2016. évi XXX. törvény a védelmi és biztonsági célú beszerzésekről 61. alapján (116. §, 117. §).

<sup>82</sup> A NATO Beszállítói határozat megszerzésének feltételeit "az Észak-atlanti Szerződés Szervezete Biztonsági Beruházási Programja keretében kiírásra kerülő pályázatokon való részvételi jogosultság feltételeiről, a jogosultság megszerzésével kapcsolatos eljárás szabályairól és az eljáró szervezetről" szóló 164/2002. (VIII.2.) Kormányrendelet rögzíti. [104]

## 2.3 Részkövetkeztetések

Kutatásom második fejezetében irodalomkutatásaim alapján a nemzetközi gyakorlatot szem előtt tartva, illetve magyarországi magánbiztonsági vállalkozások vezetőivel és a szolgáltatásokat igénybe vevő megrendelői kör beszerzési és biztonsági szakembereivel folytatott konzultációim során elhangzott információk alapján összeállítottam a minősítési szempontrendszer. Az összeállított szempontrendszer segítségével az élőerős szolgáltatást nyújtó vállalkozások és a biztonságtechnikai tervezés-szerelés szolgáltatást nyújtó vállalkozások objektív módon minősíthetők.

A tervezett rendszerben a vállalkozások minősítése önkéntes alapon történik. A minősítésre jelentkezőknek első körben egy előminősítésen kell átesniük. Az előminősítés során a vállalkozásoknak öt szempontnak (kizáró okok) kell megfelelniük a minősítés megkezdéséhez. Az öt kizáró ok bármelyikének fennállása esetén a jelentkező vállalkozás nem minősíthető.

A minősítési szempontrendszer öt fő kategóriából áll, minden kategória hat-nyolc darab értékelési szempontot tartalmaz.

A kategóriák a következők:

- a cég pénzügyi stabilitása (gazdasági szempontok),
- a cég mérete, piaci részesedése,
- a szolgáltatási területének nagysága,
- a nyújtott szolgáltatás minősége,
- a szolgáltatás szakmai színvonala,
- az alkalmazott munkavállalók képzettsége, szakmai tapasztalata.

A fentiekén kívül megalkottam még egy tizennyolc pontból álló kérdéssort, amelyek alapján a vállalkozások tovább szűrhetők. Ezek nem minősítési szempontok, hanem a cégek képességeire, szolgáltatási területeire, valamint speciális jogosultságaira, tanúsítványaira kérdeznek rá. A szűrési szempontok segítségével a minősített vállalkozások közül a megrendelők kiválaszthatják azokat a cégeket, amelyek a számukra szükséges szolgáltatás nyújtására képesek.

### 3 A SZEMPONTRENDSZER OBJEKTÍV SÚLYOZÁSA

Harmadik hipotézisemben azt feltételeztem, hogy a magánbiztonsági vállalkozások értékeléséhez összeállított minősítési szempontrendszer egyes elemei objektív módon súlyozhatók, fontossági sorrendbe állíthatók.

A harmadik fejezetben az összeállított szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozását készítettem el. A vállalkozások által nyújtott szolgáltatás minőségét különböző mértékben befolyásolják a különféle értékelési szempontok. Annak érdekében, hogy a szolgáltatás minőségére kisebb hatást gyakorló szempontok kisebb mértékben befolyásolják a végső cégminősítést, az értékelési szempontok súlyozása szükséges. A súlyozási rendszer kialakításához olyan szakemberek (a továbbiakban: szakértők<sup>83</sup>) segítségét kértem, akik a megrendelői oldalon dolgoznak, jelentős tapasztalattal rendelkeznek a magánbiztonsági vállalkozások által nyújtott szolgáltatásokat illetően. A kiválasztott szakértők (N=18) gyakorlottak magánbiztonsági szolgáltatások pályáztatási eljárásaiban, jól ismerik a magánbiztonsági szolgáltató szektort és határozott véleményük van a minőséget befolyásoló szakmai, gazdasági szempontokat, illetve személyi kompetenciákat illetően.

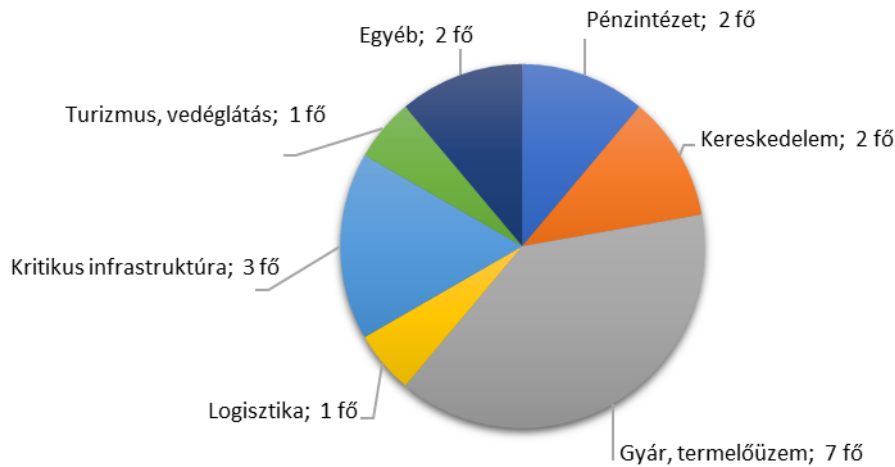
A szakértők biztonsági vezetőként, biztonsági igazgatóként, európai biztonsági igazgatóként dolgoznak a gazdaság különböző szegmenseiben. Olyan területeken tevékenykednek, mint például turizmus, vendéglátás, nemzetközi dohánygyár, energia szektor, épület üzemeltetés, vegyipar, egészségügy, szállítmányozás és logisztika, elektronikai eszköz gyártás, pénzügy, nemzetközi kiskereskedelmi áruházlánc, építőipar.

A szakértőknek kérdőíveket kellett kitölteniük, amelyekben összesen 218 db döntést kellett hozniuk. A szempontrendszer súlyozását a 18 fő szakértő által hozott, összesen 3924 db döntés alapján alakítottam ki.

---

<sup>83</sup> A szakértő megnevezés azokat a szakembereket takarja, akik súlyozási táblázatok kitöltésében vettek részt. A páros összehasonlítást végzőket a szakirodalom általában szakértőknek nevezi. Ők a magánbiztonsági területet jól ismerő, nagy szakmai tapasztalattal rendelkező biztonsági vezetők, biztonsági igazgatók, nem a 2016. évi XXIX. törvény az igazságügyi szakértőkről hatálya alá tartozó szakértők.

A szakértők összetételét tevékenységi köreik alapján az alábbi ábra mutatja:



5. ábra Szakértők összetétele (N=18)

Forrás: Saját szerkesztés

A szakértői döntések azonos súlyt képviseltek az összegző értékelésben.

### 3.1 Többszemponútú döntési modellek

Beszerezések során az ésszerű döntések meghozatalához minden esetben több szempont alapján kell értékelni az ajánlattevőket. A legkedvezőbb ajánlati ár alapú döntéseket mellőzni kell. [14, pp. 6-11] A vállalkozások minősítésének célja a szervezetek gazdasági erejük, megbízhatóságuk, szolgáltatási minőségük, szakmai hozzáértésük stb. alapján minősítési kategóriákba sorolása, sorrendbe állítása. A sorrend kialakítása egy többszemponútú döntési feladat. A többszemponútú döntés meghozatala ilyen nagyszámú értékelési szempont mellett egyszerű döntési sémák alkalmazásával nem lehetséges. Ezekben az esetekben a döntési feladat kisebb részekre bontása megkönnyíti az értékelést. A döntési modellek egyszerű, de egzakt módszerei az úgynevezett elemi döntési módszerek. [78, p. 169]

A két legegyszerűbb döntési elv az úgynevezett maximax (optimista), illetve a maximin (pesszimista) elv. Ezek lényege, hogy első lépésben a döntés alapját képező szempontokat azonos skálára hozzuk például úgy, hogy a jó értékelésnek 1-es értéket adunk, a nem megfelelőnek 0-át. Az optimista elv alapján legjobbnak ítélt vállalkozás a legtöbb jó értékelést kapta, így a legtöbb pontszámot érte el. A pesszimista elv alapján legjobbnak ítélt vállalkozást pedig az, amelyiknek a nem megfelelő értékelése a legjobb, tehát amelyik a legkevesebb nem megfelelő értékelést kapta. A vállalkozások minősítése

azonban nem egyszerűsíthető le ennyire. A minősítési szempontok között vannak a szolgáltatás minőségét jobban, illetve kevésbé befolyásoló tényezők. Elvárt, hogy a szolgáltatás minőségét erősebben befolyásoló szempont az értékelésnél nagyobb súllyal szerepeljen, mint a minőséget kevésbé befolyásoló szempont. [79, pp. 8-15]

Az értékelési szempontok egymáshoz viszonyított fontosságát meg lehet becsülni, de minél több értékelési szempont van, annál kisebb valószínűséggel megbecsülhető a súlyszámok mértéke.

Az értékelési szempontok abszolút súlyozásának meghatározására a páros összehasonlítások módszerét alkalmaztam. A páros összehasonlítás módszerét a 3.3 alfejezetben ismertetem.

### **3.2 A kérdőíves kutatás**

A kérdőíves kutatás során nem valószínűségi mintavételt alkalmaztam. Szakértői kiválasztással és hólabda-mintavétellel történt a válaszadók kiválasztása. [80, p. 28] Azért ezt a módszert választottam, mert olyan szakértőknek kellett kitölteniük a kérdőívet, akik jelentős tapasztalattal rendelkeznek magánbiztonsági területen és akik munkájuk során rendszeresen találkoznak jól-rosszabbul teljesítő biztonsági vállalkozásokkal. A megkérdezettek javaslatai alapján újabb személyeket vontam be a kérdőíves kutatásba. Kutatási korlátot jelentett olyan szakértők bevonása, akik jól ismerik a magánbiztosági szolgáltató szektort és határozott véleményük van a minőséget befolyásoló szakmai, gazdasági szempontokat, illetve személyi kompetenciákat illetően.

A kutatáshoz használt kérdőíveket a Függelék, Kérdőívek fejezete tartalmazza.

### **3.3 A páros összehasonlítás módszere**

Az értékelési szempontok súlyszámainak meghatározásához Thomas L Saaty 1977-ben publikált páros összehasonlítás mátrixát használtam. [81, pp. 234-281] A páros összehasonlítás elvégzéséhez az értékelési szempontokat fő kategóriákra osztottam annak érdekében, hogy az összehasonlítandó elemek egymással összehasonlíthatók legyenek, és számuk ne legyen túl magas. A páros összehasonlítás során a szakértőknek az egyes értékelési szempontokról kell eldönteniük, hogy melyiket ítélik fontosabbnak a másikinál és milyen mértékben. A fontosság mértékének meghatározására egy kilenc elemű Likert-



skálát<sup>84</sup> használtam, amelyben az egyformán fontos szempontokat eggyel értékeljük, a leginkább eltérő fontosságú szempontokat pedig kilencel.

1. táblázat A fontosság mértékének meghatározása

Forrás: Saját szerkesztés

Fontosság mértéke	Definíció	Magyarázat
1	Egyformán fontos	A két szempont közel azonos fontosságú.
3	Kicsit fontosabb	Az egyik szempont kismértékben fontosabb a másiknál, de különbség nem számottevő.
5	Határozottan fontosabb	Az egyik szempont határozottan fontosabb a másiknál, a különbség számottevő.
7	Sokkal fontosabb	Az egyik szempont sokkal fontosabb a másiknál, jelentős különbség van közöttük.
9	Maximálisan fontosabb	Az egyik szempont kiemelkedően fontos a másikhoz képest. A különbség nem összehasonlítható.
2,4,6,8 használható a különbségek további árnyalására.		

Az elvégzendő összehasonlítások számát (C) az értékelési szempontok számának (n) k-ad osztályú ismétlés nélküli kombinációjával határozhatjuk meg. Jelölése:  $C_n^k$

$$C_n^k = \binom{n}{k} = \frac{n!}{k!(n-k)!} \quad (1)$$

Esetünkben k=2, mivel minden esetben két elemet hasonlítunk össze egymással.

$$C_n^2 = \binom{n}{2} = \frac{n!}{2!(n-2)!} = \frac{n(n-1)(n-2)!}{2(n-2)!} = \frac{n(n-1)}{2} \quad (2)$$

Az egymással összehasonlítandó elemek számát nyolc darabban maximalizáltam, mert nyolc darab felett már nagyon nehéz a szempontok konzekvens összehasonlítása. Nyolc darab összehasonlítandó szempont esetén az értékelést végző szakértőnek 28 darab döntést kell hoznia úgy, hogy döntései között ne legyen ellentmondás.

A pozitív valós elemekből álló  $n \times n$  mátrixok osztályát jelölje:  $\mathbb{R}_+^{n \times n}$

<sup>84</sup> Rensis Likert (1903-1981) amerikai szociálpszichológus alkotta értékelési skála.

Az

$$A = \begin{bmatrix} 1 & a_{12} & a_{13} & \cdots & a_{1n} \\ 1/a_{12} & 1 & a_{23} & \cdots & a_{2n} \\ \frac{1}{a_{13}} & \frac{1}{a_{23}} & 1 & \cdots & a_{3n} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ \frac{1}{a_{1n}} & \frac{1}{a_{2n}} & \frac{1}{a_{3n}} & \cdots & 1 \end{bmatrix} \in \mathbb{R}_+^{n \times n} \quad (3)$$

mátrixot páros összehasonlítás mátrixnak nevezzük, ha minden  $i, j = 1, \dots, n$  indexre teljesül, hogy

$$a_{ii} = 1 \quad (4)$$

és

$$a_{ij} = \frac{1}{a_{ji}} \quad (5)$$

A mátrix  $a_{ij}$  eleme azt mutatja meg hogy a szakértő az  $i$ -edik szempontot 1-9-ig terjedő skálán mennyivel ítéli jobbnak a  $j$ -edik szempontnál. A mátrix átlójában mindig egy szerepel, mivel minden szempont önmagával összehasonlítva 1 kell, hogy legyen (4).

Az (5) egyenlőség magyarázata, hogy ha az  $i$ -edik szempont fontossága  $a_{ij}$ -szerese a  $j$ -edik szempont fontosságának akkor a  $j$ -edik szempont fontossága  $a_{ij}$ -ed része ( $\frac{1}{a_{ij}}$ -szerese) az  $i$ -edik szempont fontosságának.

Döntésméleti szempontból fontos, hogy a szakértő döntéshozó válaszai mennyire következetesek. Ha ugyanis a döntéshozó tévedésből hibázik, esetleg véletlenszerű válaszokat ad a kérdésekre vagy egyszerűen sok alternatíva esetén hibásan ítéli meg egyes fontosságok arányát, akkor válaszai következetlenek, inkonzisztensek lesznek. Ha a szakértő minden válasza teljesen következetes, az konzisztens mátrixot eredményez.<sup>85</sup> A konzisztencia matematikai szempontból kardinális tranzitivitásnak felel meg, ezért a konzisztens mátrixot szokás tranzitív mátrixnak is nevezni. [82]

---

<sup>85</sup> Ha például A szempont 2-szer fontosabb B szempontnál és C szempont 3-szor fontosabb A szempontnál, akkor C szempont 6-szor fontosabb kell, hogy legyen B szempontnál. Ha a szempontok bármely körhármasára fennáll ez az azonosság, akkor konzisztens a mátrix.

Konzisztens páros összehasonlítás mátrix esetén

$$a_{ik}a_{kj} = a_{ij} \quad (6)$$

minden  $i, j, k = 1, \dots, n$  indexhármásra.

Inkonzisztens páros összehasonlítás mátrix esetén

$$a_{ik}a_{kj} \neq a_{ij} \quad (7)$$

igaz, legalább egy  $i, j, k = 1, \dots, n$  indexhármásra.

Az inkonzisztencia (vagy következetlenség) mértékét CR index-szel jelölik. A Consistency Ratio (magyarul: következetlenségi hányados, továbbiakban: CR) fogalmát Saaty alkotta meg 1977-ben. [81]

A következetlenségi hányados kiszámításához első lépésben Saaty Eigenvector Method (magyarul: sajátvektor, továbbiakban: EM) módszerével határozhatjuk meg a súlyvektort. A súlyvektor egyes elemei adják a döntési szempontok súlyait. A súlyvektor meghatározására több módszer is létezik. A kutatások során a sajátvektort legjobban megközelítő súlyvektort keresték, így alkották meg a különféle távolságminimalizáló módszereket.<sup>86</sup> Konzisztens mátrixok esetén a különféle módszerek ugyanazt az eredményt szolgáltatják, azonban minél inkonzisztensebb egy páros összehasonlítás mátrix, annál inkább eltérő eredményt kapunk az egyes módszerek alkalmazásával. A közelítő súlyvektor meghatározásának legegyszerűbb módja, amikor a páros összehasonlítás mátrix legnagyobb sajátértékéhez tartozó jobboldali sajátvektort számoljuk ki. A módszer lényege, hogy a páros összehasonlítás mátrix sorait átlagoljuk, majd az eredményt normalizáljuk. A normalizálás azért szükséges, mert így a kialakuló súlyvektor elemeinek összege egy lesz, ami a döntési szituációkban előnyös, mivel a szempontok súlyait egyszerűen át tudjuk váltani százalékos értékekre.<sup>87</sup> Ezzel a módszerrel  $n \leq 3$  esetén közelítőleg megkapjuk a sajátvektort.

Másik módszer, hogy a páros összehasonlítás mátrix összes oszlopában normalizáljuk az elemeket, majd minden sort átlagolunk. Ennek eredménye adja közelítő pontossággal a

---

<sup>86</sup> Távolságminimalizáló módszerek például a legkisebb négyzetek módszere (LSM) és a súlyozott legkisebb négyzetek módszere (WLSM), a logaritmusos legkisebb négyzetek módszere (LLSM) stb. [106, p. 27]

<sup>87</sup> Az azonos szempontrendszeren belüli szempontok súlyának százalékos összege kiadja a 100 %-ot.

súlyvektort. Első lépésben összesítjük az értékelési szempontok súlyszámait a páros összehasonlítási mátrix oszlopaiban ( $A_1 - A_n$ ).

$$A_i = \sum_{j=1}^n a_{ij}, (i = 1, 2, \dots, n) \quad (8)$$

Az összesített súlyszámok alapján 1-re normalizáljuk a páros összehasonlítás mátrixot. A normalizált páros összehasonlítás mátrix elemeit jelöljük  $x_{ij}$ -vel, ekkor

$$x_{ij} = \frac{a_{ij}}{A_i}, (i, j = 1, 2, \dots, n) \quad (9)$$

A normalizált páros összehasonlítás mátrix az átalakítást követően:

$$X = \begin{bmatrix} x_{11} & x_{12} & x_{13} & \cdots & x_{1n} \\ x_{21} & x_{22} & x_{23} & \cdots & x_{2n} \\ x_{31} & x_{32} & x_{33} & \cdots & x_{3n} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ x_{n1} & x_{n2} & x_{n3} & \cdots & x_{nn} \end{bmatrix} \in \mathbb{R}_+^{n \times n} \quad (10)$$

A normalizált mátrix sorösszegeinek számtani közepe adja a sajátvektort (súlyvektor).

A súlyvektort jelöljük  $W$ -vel:

$$W = \frac{\sum_{j=1}^n x_{ij}}{n}, (i = 1, 2, \dots, n) \quad (11)$$

$$W = (w_1, w_2, \dots, w_n)^T \quad (12)$$

A súlyvektor elemei mindig pozitív számok:

$$w_i > 0, (i = 1, 2, \dots, n) \quad (13)$$

A súlyvektor elemeire igaz, hogy:

$$\sum_{i=1}^n w_i = 1 \quad (14)$$

A gyakorlatban a  $w$  vektor  $w_i$  elemei ismeretlenek, a szakértő döntéshozók a  $w_i/w_j$  elemeket határozzák meg amikor azt mérlegelik, hogy  $A_i$  szempont hányszor fontosabb  $A_j$  szempontnál, tehát

$$a_{ij} = w_i/w_j \quad (15)$$

így a páros összehasonlítás mátrix felírható a következő alakban is:

$$A = \begin{bmatrix} 1 & w_1/w_2 & w_1/w_3 & \cdots & w_1/w_n \\ w_2/w_1 & 1 & w_2/w_3 & \cdots & w_2/w_n \\ w_3/w_1 & w_3/w_2 & 1 & \cdots & w_3/w_n \\ \vdots & \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ w_n/w_1 & w_n/w_2 & w_n/w_3 & \cdots & 1 \end{bmatrix} \in \mathbb{R}_+^{n \times n} \quad (16)$$

A (6) azonosság továbbra is igaz konzisztens páros összehasonlítás mátrix esetén, mivel

$$\frac{w_i w_k}{w_k w_j} = \frac{w_i}{w_j} \quad (17)$$

A páros összehasonlítás mátrix legnagyobb sajátértéke  $\lambda_{max}$ , ami jó közelítéssel meghatározható, ha rendelkezünk a normalizált súlyvektorral ( $W$ ) és az eredeti páros összehasonlítás mátrix oszlopainak összegével ( $A_i$ ). Ekkor, ha az oszlopvektorok összegét megszorozzuk a  $w$  vektorral, az eredmény jó közelítéssel  $\lambda_{max}$  lesz.

$$\sum_{j=1}^n a_{ij} w_j = \lambda_{max} w_i \quad (18)$$

és

$$\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^n a_{ij} w_j = \sum_{j=1}^n \left( \sum_{i=1}^n a_{ij} \right) w_j = \sum_{i=1}^n \lambda_{max} w_i = \lambda_{max} \quad (19)$$

Mivel  $a_{ij} = w_i/w_j$ , konzisztens mátrix esetén  $\lambda_{max} = n$ . Inkonzisztens mátrix esetén  $\lambda_{max} > n$  minden esetben. [83]

$\lambda_{max}$  meghatározását követően Thomas L. Saaty AHP<sup>88</sup> módszertana alapján kiszámítható a következtelenségi index:

$$CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1} \quad (20)$$

ahol  $n$  a páros összehasonlítás mátrix sorainak száma, tehát az értékelési szempontok száma.

A következtelenségi hányados számítása:

$$CR = \frac{CI}{RI} \quad (21)$$

ahol  $RI$  (Random Index) különböző  $n$  esetekre, véletlenszerűen generált páros összehasonlítás mátrixokból számított érték.<sup>89</sup>

A következtelenségi hányados kiszámításához az Alonso és Lamata által kalkulált,  $n$  függvényében közel lineáris  $\bar{\lambda}_{max}$  értéket használom. [84]

Az Alonso és Lamata által definiált  $\bar{\lambda}_{max}$  egyenes:

$$\bar{\lambda}_{max} = 2,7666n - 4,3513 \quad (22)$$

$\bar{\lambda}_{max}$  alkalmazásával az  $RI$  értéke:

$$RI = \frac{\bar{\lambda}_{max} - n}{n - 1} \quad (23)$$

(15)-ből adódik  $CR$  értéke:

$$CR = \frac{CI}{RI} = \frac{\frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}}{\frac{\bar{\lambda}_{max} - n}{n - 1}} = \frac{\lambda_{max} - n}{\bar{\lambda}_{max} - n} = \frac{\lambda_{max} - n}{2,7666n - 4,3513 - n} \quad (24)$$

T. L. Saaty megfogalmazása szerint a következtelenség feltétele a pontos súlyozás kialakításának. Mint írja, az inkonzisztenciát úgy kell felfogni, mint egy kiigazítás, ami ahhoz szükséges, hogy növeljük az összehasonlítások konzisztenciáját. Minél több szempontot kell a szakértőnek összehasonlítani, annál nehezebb következetes

<sup>88</sup> AHP: Analytic Hierarchy Process (Analitikus hierarchia folyamat) Többszemponútú döntéshozatal meghozatalára kidolgozott módszer.

<sup>89</sup>  $RI(n)$  értékét több szerző, különböző számú szimulációval határozta meg. Saaty 500 darab szimulációval, Golden and Wang 1000 darab szimulációt használt, Alonso és Lamata 100000 és 500000 darab szimuláció használatával számította ki  $RI(n)$  értékét. Tapasztalatuk szerint a 100000 és 500000 szimulációval számított értékek között már nem volt jelentős különbség. [84, p. 449]

döntéseket hoznia. Saaty négy értékelési szempont felett  $CR \leq 0,1$ -et (10%) javasol még elfogadható inkonzisztencia mértékként. Három értékelési szempontnál a még elfogadható inkonzisztencia mértéke 5%-ra, négy értékelési szempontnál 8%-ra csökkenthető. Ennél kisebb elfogadási határértéket (nagyobb következetességet megkövetelni) nem javasol. [85, p. 527]

Tekintettel a fentiekre, 10 darabnál több elem összehasonlítását nem javasolja. Ideálisnak a 7 darab összehasonlítandó elemet tartja. Ezt azzal magyarázza, hogy a páros összehasonlítások végzése során a döntések következetlenségéből adódó hibák befolyásolják a végső választ. Az inkonzisztenciát arányosan osztjuk el az összehasonlított szempontok között, mivel a sajátvektor kiszámításakor az összes sorrend tranzitivitását figyelembe vesszük, és az összes tranzitivitás átlagát vesszük. Ha az elemek száma alacsony, akkor relatív súlyaik nagyok, így ezeket a súlyokat kevésbé befolyásolja az inkonzisztencia hatása. Ha az elemek száma nagy, akkor az egyes elemek relatív súlya kicsi, így ugyanakkora mértékű inkonzisztencia nagyobb mértékben befolyásolja súlyukat. A szempontok számának elég nagyoknak kell lennie ahhoz, hogy kellő számú döntés meghozatalával lehessen igazolni a számított eredményt. [85, p. 527]

### **3.4 A páros összehasonlítás mátrixok kiértékelése**

Az értékelési szempontok súlyozását 18 szakértő végezte el, a számukra küldött Excel táblázat hat munkalapján. Minősítési kategóriánként csoportosítva, egy-egy munkalapon szerepeltek az összehasonlítandó értékelési szempontok.

Az inkonzisztencia csökkentése érdekében olyan értékelési rendszert választottam, ami a kitöltést követően azonnal kalkulálja a konzisztencia hányadost. Ha az inkonzisztencia mértéke meghaladta a 10 %-ot, akkor ezt jelezte a szakértő számára és javaslatot tett az inkonzisztenciát legnagyobb mértékben okozó három összehasonlítás és súlyaik módosítására. A kiindulási alapot képező Excel sablont Klaus D. Goepel dolgozta ki, annak működését 2013-ban *Implementing the Analytic Hierarchy Process as a Standard Method for Multi-Criteria Decision Making In Corporate Enterprises – A New AHP Excel Template with Multiple Inputs* címen publikálta. [86]

A táblázat a szakértők döntései alapján Saaty sorgeometriai átlag számítási módszerével (Row Geometric Mean Method, továbbiakban: RGMM) számítja ki a súlyvektort, amelyet normalizálást követően jelenít meg az értékelési szempontok melletti RGMM

oszlopban. Az összesített súlyozást az összes döntési mátrix súlyozott átlagával számolja, amely súlyozáshoz a döntéshozók véleményének súlyát<sup>90</sup> használja. Ezen kívül kiszámítja a döntéshozók közötti egyetértést, amelyhez az összes döntéshozó szakértő RGMM eredményeit használja fel. Az egyetértés index (S) (consensus indicator) kiszámításához Shannon alfa és béta diverzitás függvényét alkalmazza. [86, pp. 5-8]

Az egyetértési index megmutatja, hogy a szakértő döntéshozók válaszaik mennyire tértek el egymástól, az adott értékelési szempontok közötti fontosság mértékét mennyire látták másként.

Az egyetértési index mértékének jelentése:

$\leq 50\%$	Nagyon alacsony egyetértés
50%-65%	Alacsony egyetértés
65%-75%	Közepes egyetértés
75%-85%	Magas egyetértés
$\geq 85\%$	Nagyon magas egyetértés

A szakértői döntések inkonzisztenciájának mértéke befolyásolja az egyetértési index nagyságát is. Minél magasabb a szakértők száma, annál kevésbé hat egy-egy inkonzisztens döntési mátrix az egyetértési indexre. Kutatásomban tizennyolc szakértő vett részt, az összehasonlítandó értékelési szempontok száma hat és tíz közötti volt. Ilyen nagyszámú összehasonlítást már nehéz teljesen következetesen meghozni, de a döntéshozóknak törekedniük kellett a 10% alatti inkonzisztenciára. Néhány döntéshozónál egy-egy döntési mátrix esetében 10% feletti volt a konzisztencia hányados. Ez adódhatott figyelmetlenségből, vagy elírásból.

Az inkonzisztencia elfogadható szint alá csökkentésére van lehetőség, amennyiben ez elvégezhető a döntési mátrix néhány elemének megváltoztatásával. [87, pp. 55-60] Köszönhetően az összehasonlítást elvégző szakértők viszonylag magas számának és annak, hogy az elvégzett páros összehasonlítások túlnyomó többsége a 10%-os inkonzisztencia szint alatti, az elvértve előforduló 20-30%-os inkonzisztenciával kitöltött páros összehasonlítás mátrixok nem okoznak említésre méltó torzulást a szempontok súlyaiban és fontosságuk sorrendjében.<sup>91</sup> A fenti okok miatt a beérkezett döntési

<sup>90</sup> Esetünkben minden döntéshozó szakértő véleménye azonos súlyt képvisel.

<sup>91</sup> Próbával ellenőriztem, hogy ha az inkonzisztens páros összehasonlítás mátrixokban a döntéseket minimális változtatással úgy módosítom, hogy a mátrix konzisztencia hányadosa 10% alá csökkenjen, az nem okozott jelentős eltérést se az egyes minősítési szempontok súlyaiban, se fontossági sorrendjükben.



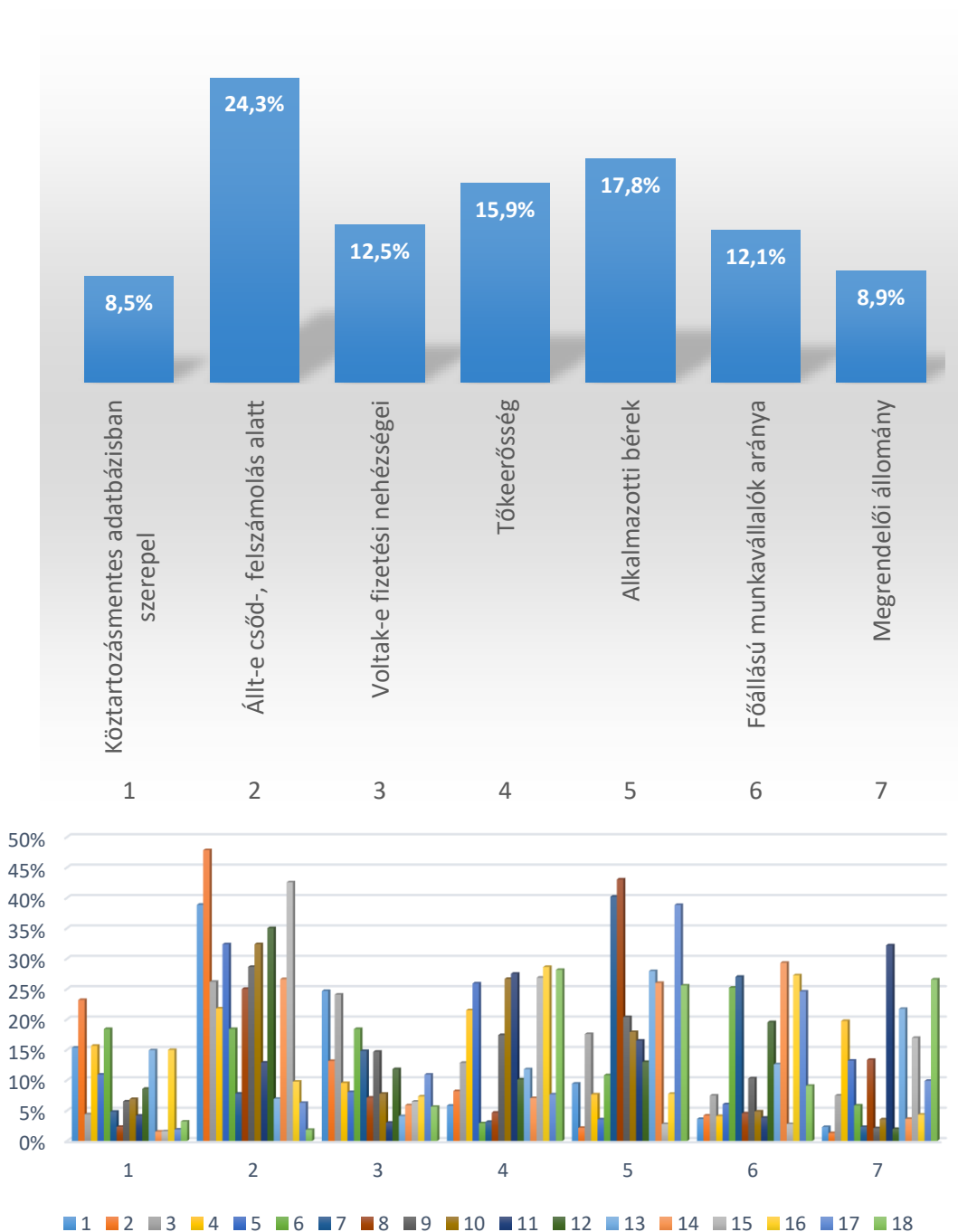
mátrixokban módosítást csak abban az esetben végeztem, ha a 90% körüli inkonzisztencia két módosítással 30% körüli szintre csökkenthető volt. Erre két szakértő esetében, összesen három helyen volt szükség. Valószínűleg gépelési hiba vagy figyelmetlenség okozhatta ezekben az esetekben az eltérést.

Azon páros összehasonlítás mátrixok esetében, amelyeknél a következetlenségi index (*CI*) megközelíti a véletlenszerűen generált páros összehasonlítások következetlenségi indexének értékét (*RI*), feltételezhetően véletlenszerű kitöltés történt. Ezeknél az összehasonlításoknál *CR* értéke (24) képlet alapján közelíti a 100%-ot. Annak érdekében, hogy a végső súlyozást és fontossági sorrendeket ne befolyásolja a véletlenszerűen kitöltött páros összehasonlítás mátrix, az így kitöltött kérdőívet a kiértékelésben nem szerepeltettem.

### 3.5 A minősítési szempontok súlyozása élőerős magánbiztonsági vállalkozások esetén

- A cég pénzügyi stabilitása (gazdasági szempontok):

Az eredmény 18 szakértő, alacsony egyetértése mellett (S=51,3%) a következő:

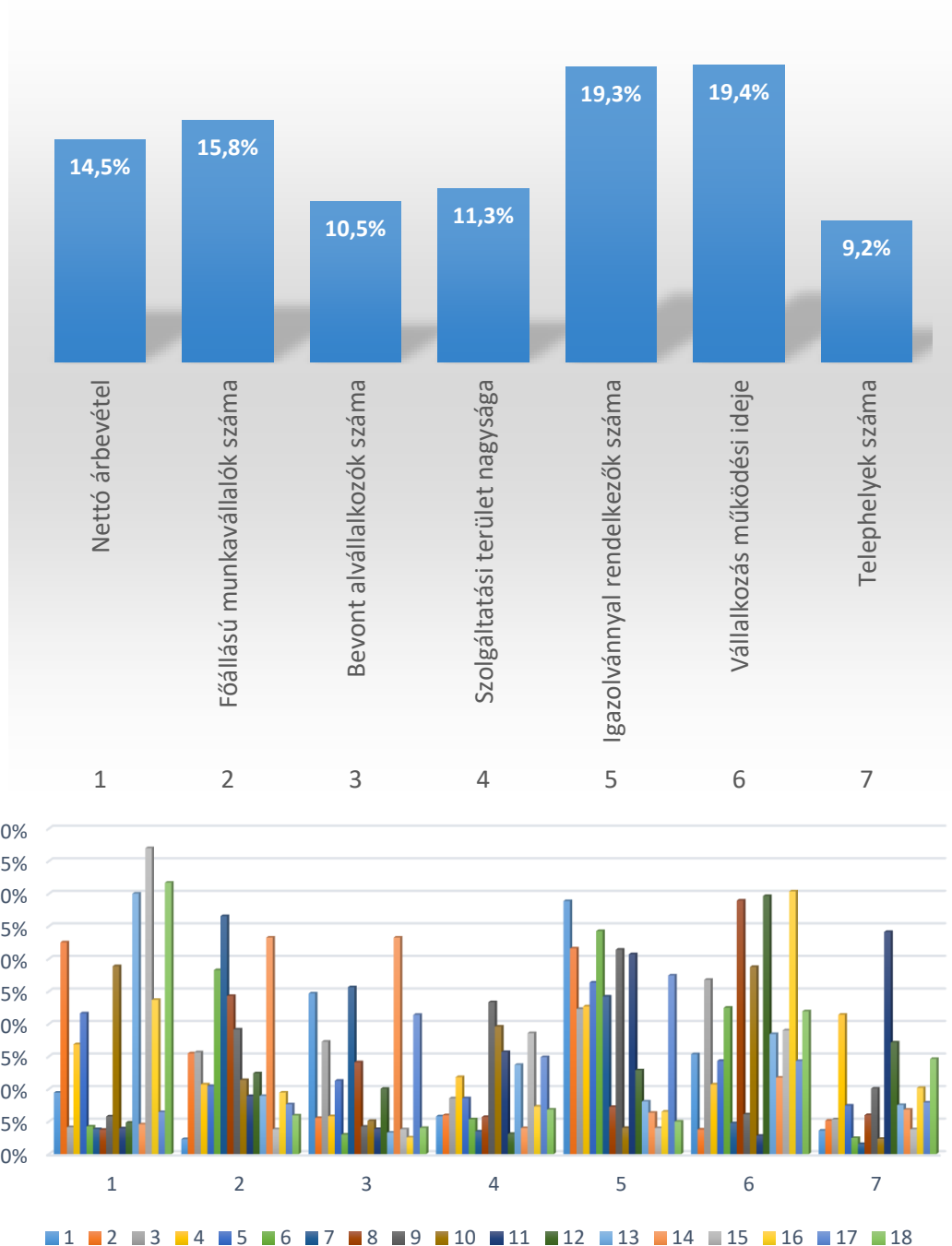


6. ábra A cég pénzügyi stabilitása szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban

Forrás: Saját szerkesztés

- A cég mérete, piaci részesedése, szolgáltatási területének nagysága:

Az eredmény 18 szakértő, nagyon alacsony egyetértése mellett (S=48,1%) a következő:

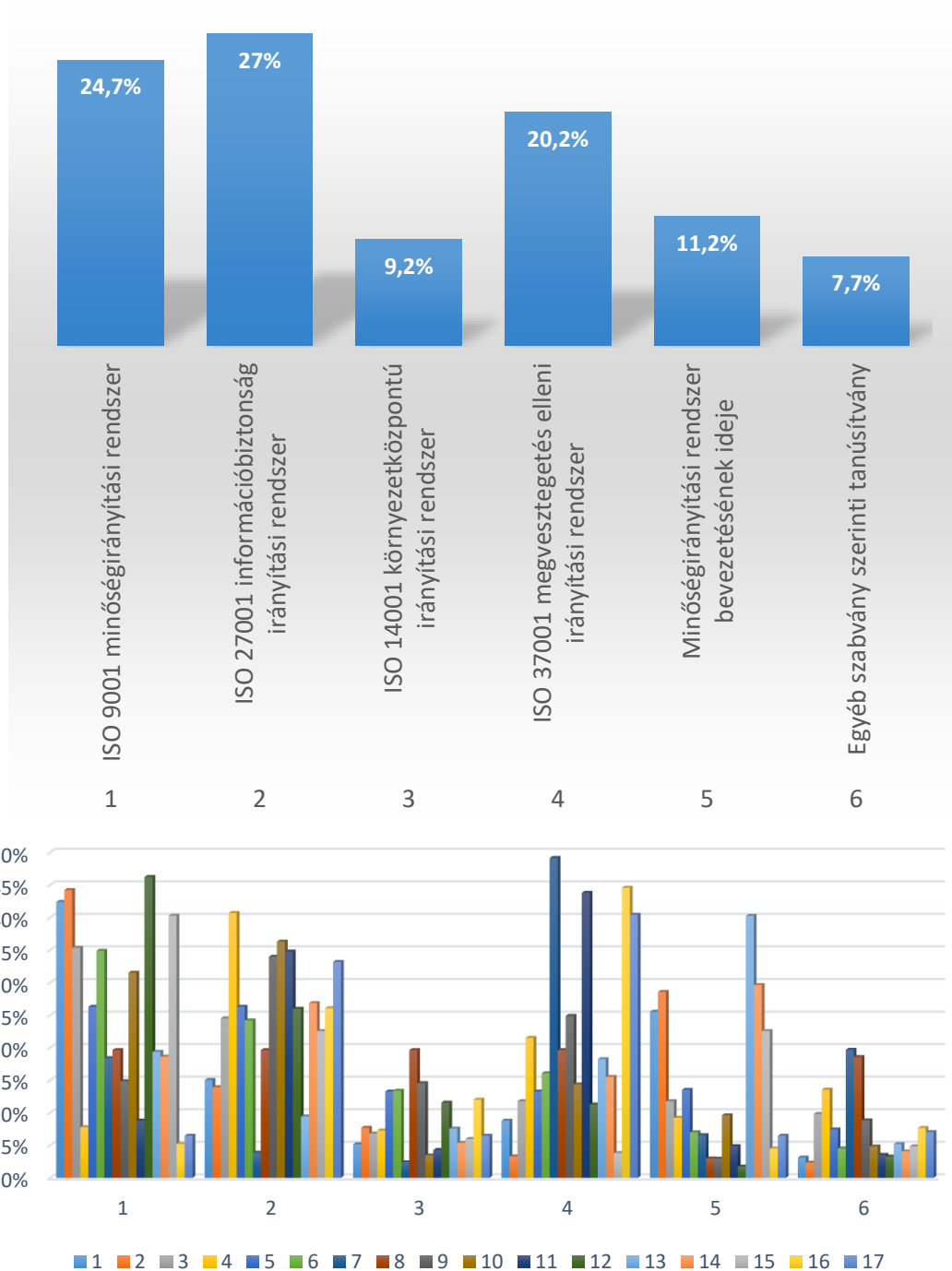


7. ábra A cég mérete, piaci részesedése szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban

Forrás: Saját szerkesztés

- A nyújtott szolgáltatás minősége:

Az eredmény 17 szakértő<sup>92</sup>, alacsony egyetértése mellett (S=62,5%) a következő:



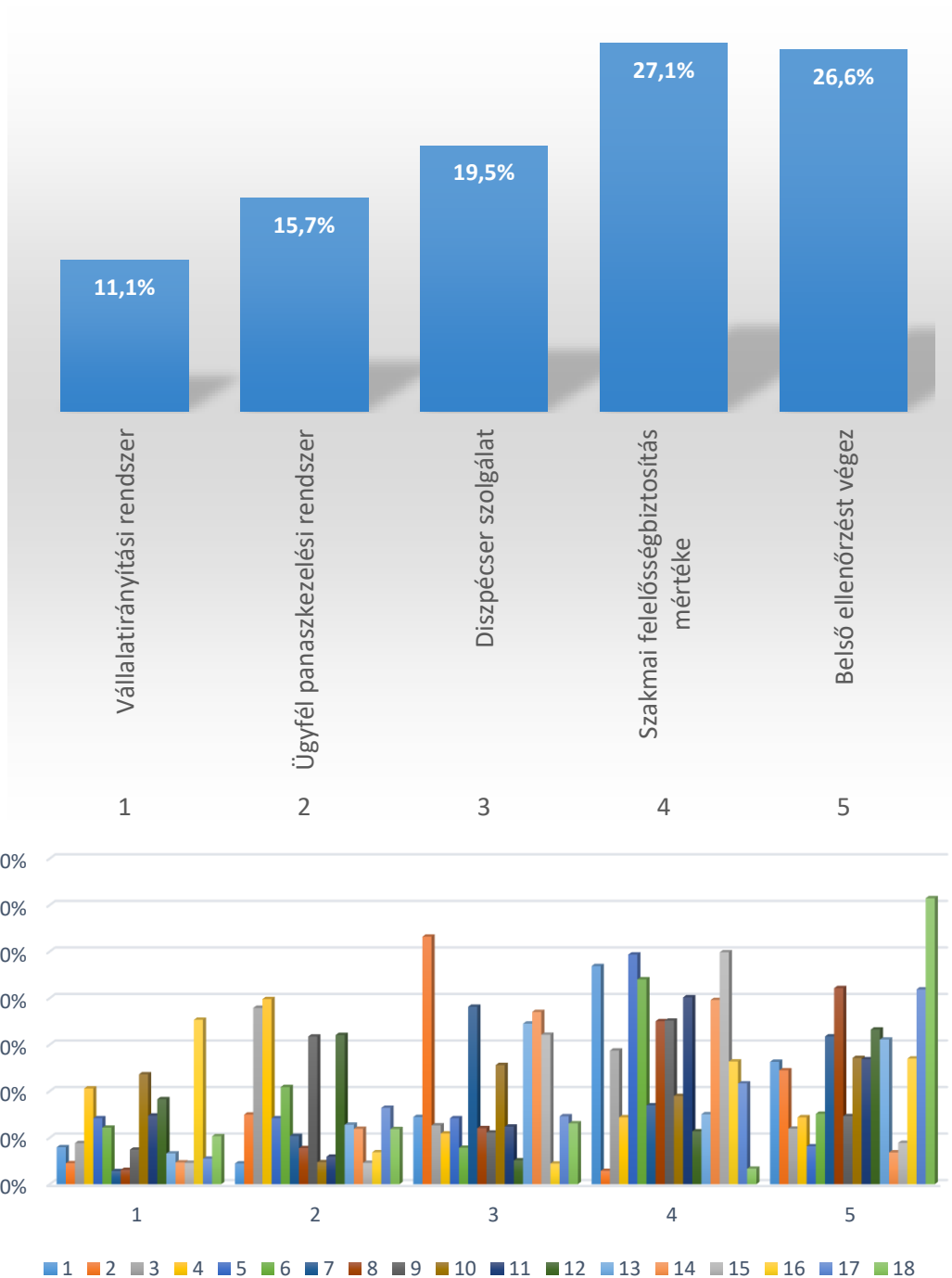
8. ábra A nyújtott szolgáltatás minősége szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban

Forrás: Saját szerkesztés

<sup>92</sup> Egy szakértő CR=90% konzisztencia hányados miatt kizárva az értékelésből.

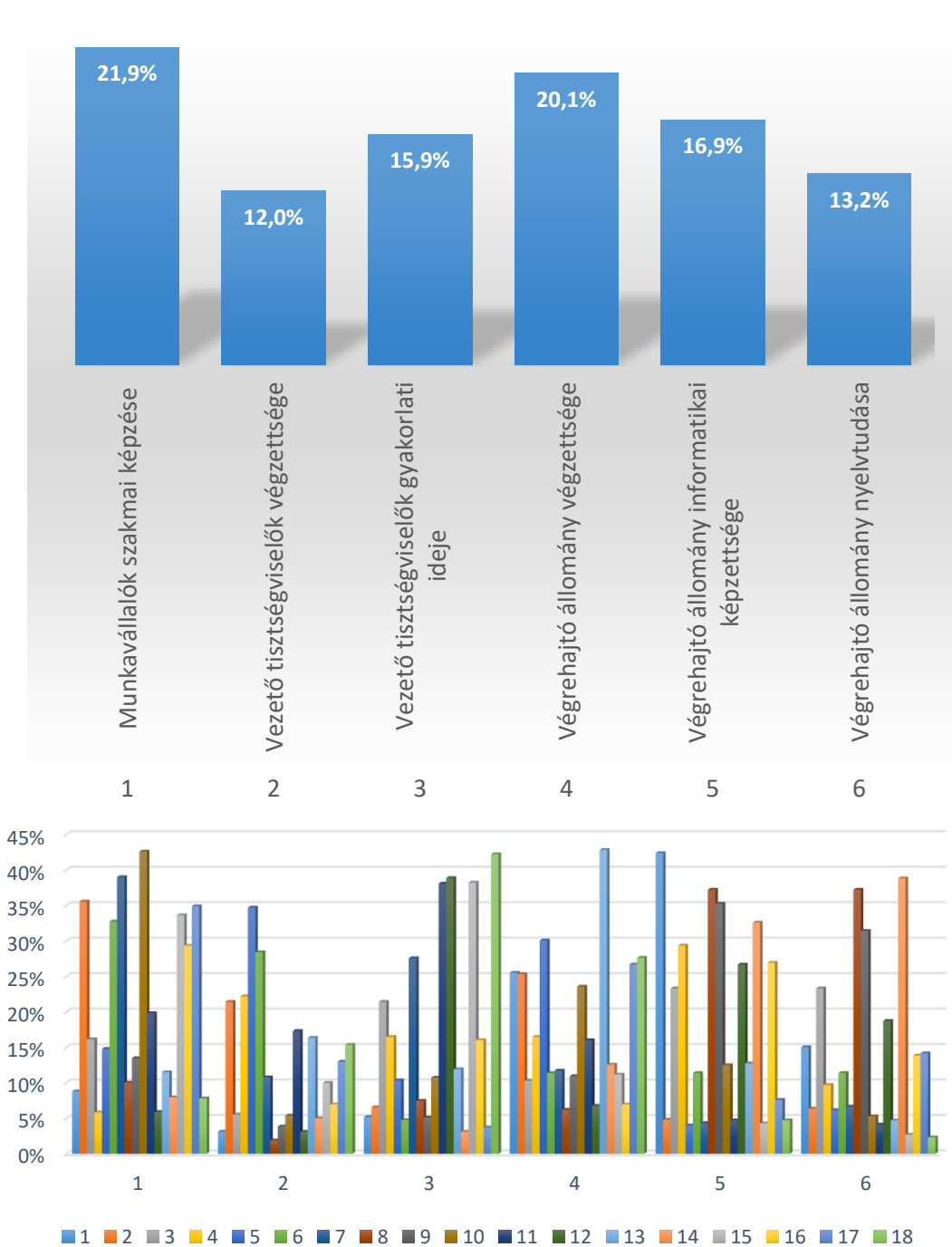
- A szolgáltatás szakmai színvonala:

Az eredmény 18 szakértő, alacsony egyetértése mellett (S=60,1%) a következő:



9. ábra A szolgáltatás szakmai színvonala szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban

- Az alkalmazott munkavállalók képzettsége, szakmai tapasztalata:  
Az eredmény 18 szakértő, alacsony egyetértése mellett (S=50,6%) a következő:



10. ábra Az alkalmazott munkavállalók képzettsége, szakmai tapasztalata szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban

Forrás: Saját szerkesztés

Az értékelési kategóriák egymáshoz viszonyított súlyozásának kialakítására szintén páros összehasonlítás mátrixot készítettem. Tekintettel arra, hogy a döntéshozók mindegyike a megrendelői oldalt képviselő szakértő, akik rendszeresen bonyolítanak le beszerzési eljárásokat, a kategóriák összehasonlítására szolgáló mátrixban külön kategóriaként megjelenítettem az ajánlati árat, mint értékelési szempontot. Ezzel azt vizsgáltam, hogy a CoESS és az UNI-Europa által kiadott „*Buying quality private security services*” című kézikönyvben a legjobb ár-érték arány alapján történő kiválasztásra tett ajánlása<sup>93</sup> milyen mértékben teljesül. [15]

A kiértékelés tapasztalatai alapján az ajánlati ár a többi értékelési kategória között a második legkisebb súlyt képviseli. Ez tökéletesen megfelel a CoESS és az UNI-Europa ajánlásának. Mindezek mellett meg kell jegyezni, hogy a páros összehasonlítást végző szakértők a megrendelői oldalt képviselő biztonsági szakemberek voltak, akik a tőlük elvárható módon a biztonságot tartják elsődleges fontosságúnak. A döntéshozói egyetértés ebben a páros összehasonlításban volt a legmagasabb (S=74,2%)<sup>94</sup>, ami már magas egyetértésnek tekinthető.

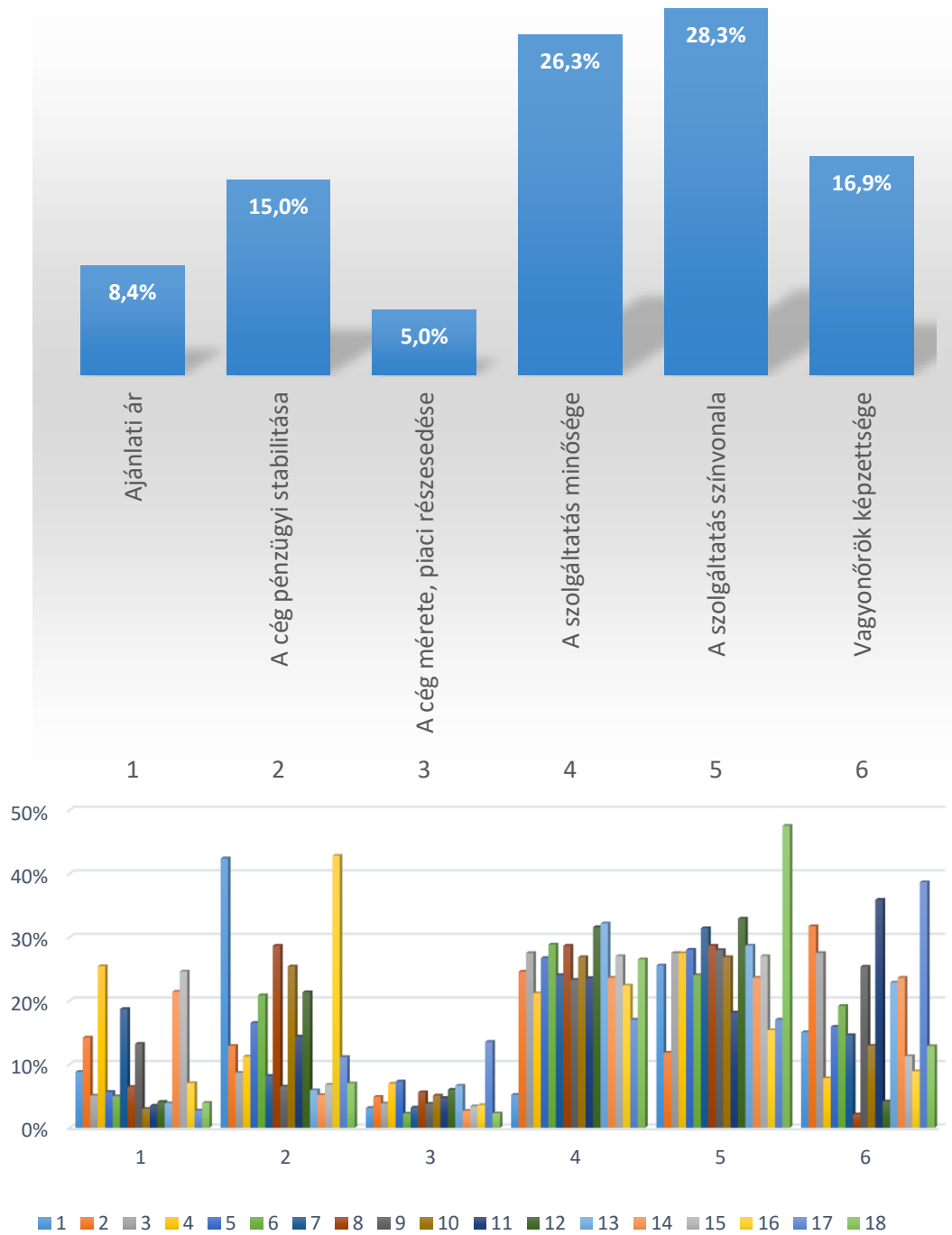
A pályázatok értékelési szempontjait azonban gyakran pénzügyi szakemberek állítják össze, akik a cég pénzügyi lehetőségeinek figyelembevételével hozzák meg döntéseiket, ezért gyakran a pénzügyi-gazdasági szempontokat a biztonsági-szakmai szempontok elé helyezik. Javasolt felhívni a pénzügyi döntéshozók figyelmét is, hogy milyen kockázatokat rejt, ha kizárólag a legalacsonyabb ár alapján bírálják el a magánbiztonsági szolgáltatásra benyújtott pályázatokat. [15, pp. 13-14]

---

<sup>93</sup> A CoESS és az UNI-Europa arra ösztönzi a nem közbeszerzésre kötelezett ajánlatkérőket is, hogy pályázattalási folyamataiknál tartsák szem előtt az EU-s jogszabályokat, az ajánlatadók kizárási szempontjainak kiválasztásánál vegyék figyelembe az EU-s irányelvben foglaltakat, illetve a szerződések odaítélésénél törekedjenek a legjobb ár-érték arány alapján történő kiválasztására.

<sup>94</sup> 18 szakértői vélemény alapján.

- Az értékelési kategóriák egymáshoz viszonyított súlyozása:

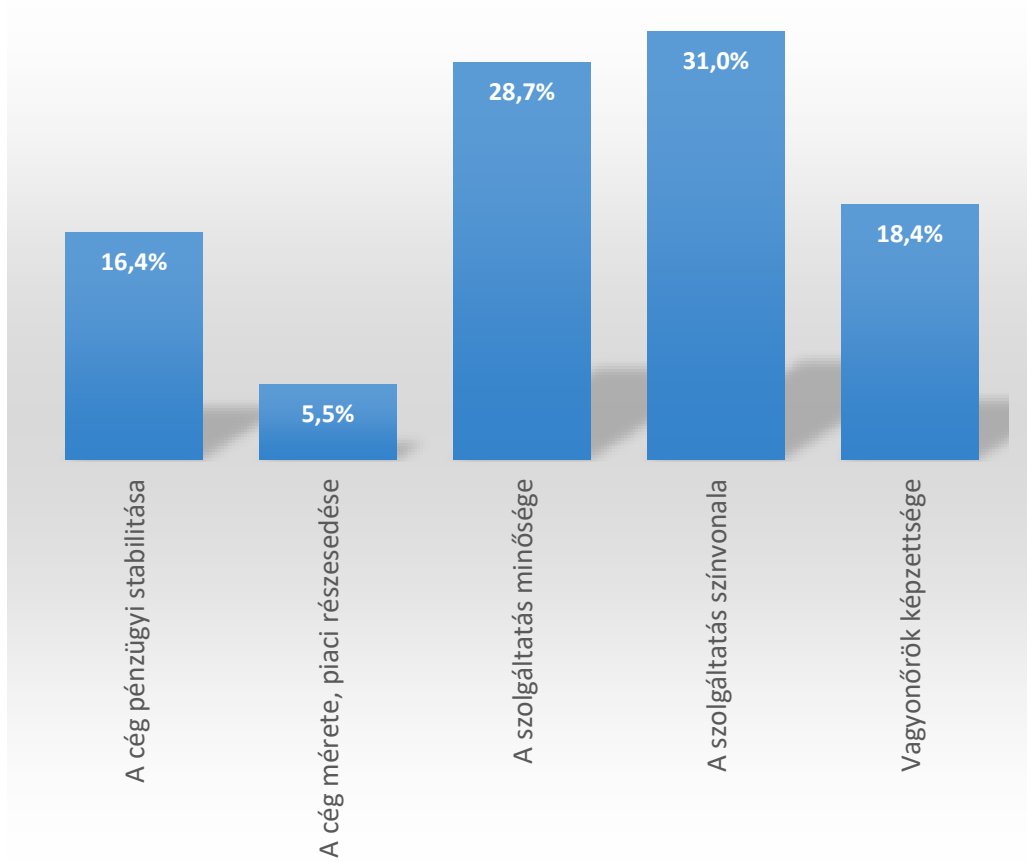


11. ábra Az értékelési kategóriák egymáshoz viszonyított súlyozása, a szolgáltatás árának figyelembevételével, összesítve és szakértők szerinti bontásban

Forrás: Saját szerkesztés



- Az értékelési kategóriák egymáshoz viszonyított súlyozása a szolgáltatás ára nélkül, az árak figyelembevételével kialakult súlyozás arányainak megtartásával:



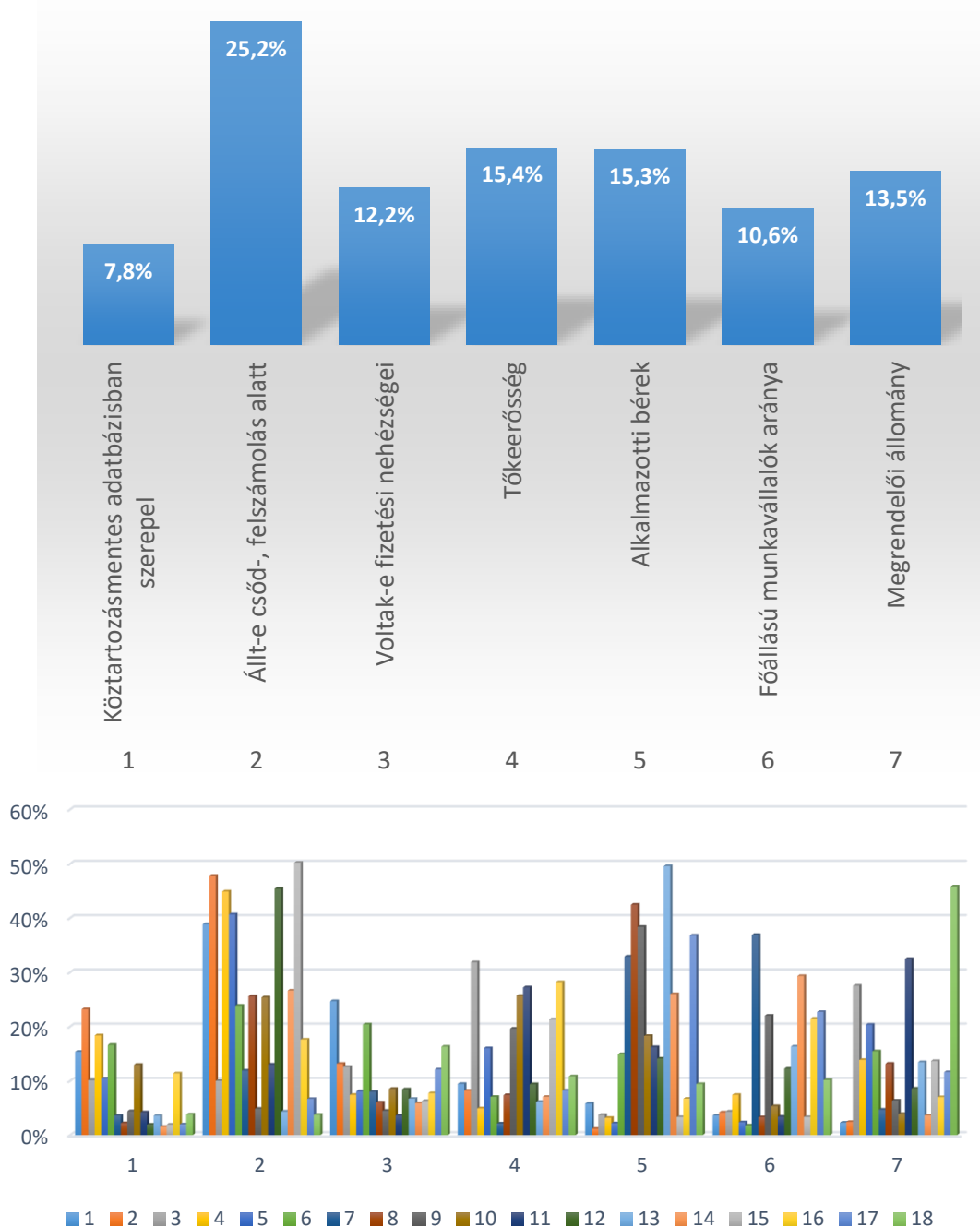
12. ábra Az értékelési kategóriák egymáshoz viszonyított súlyozása a szolgáltatás ára nélkül

Forrás: Saját szerkesztés

### 3.6 A minősítési szempontok súlyozása biztonságtechnikával foglalkozó magánbiztonsági vállalkozások esetén

- A cég pénzügyi stabilitása (gazdasági szempontok):

Az eredmény 18 szakértő, alacsony egyetértése mellett (S=43,9%) a következő:

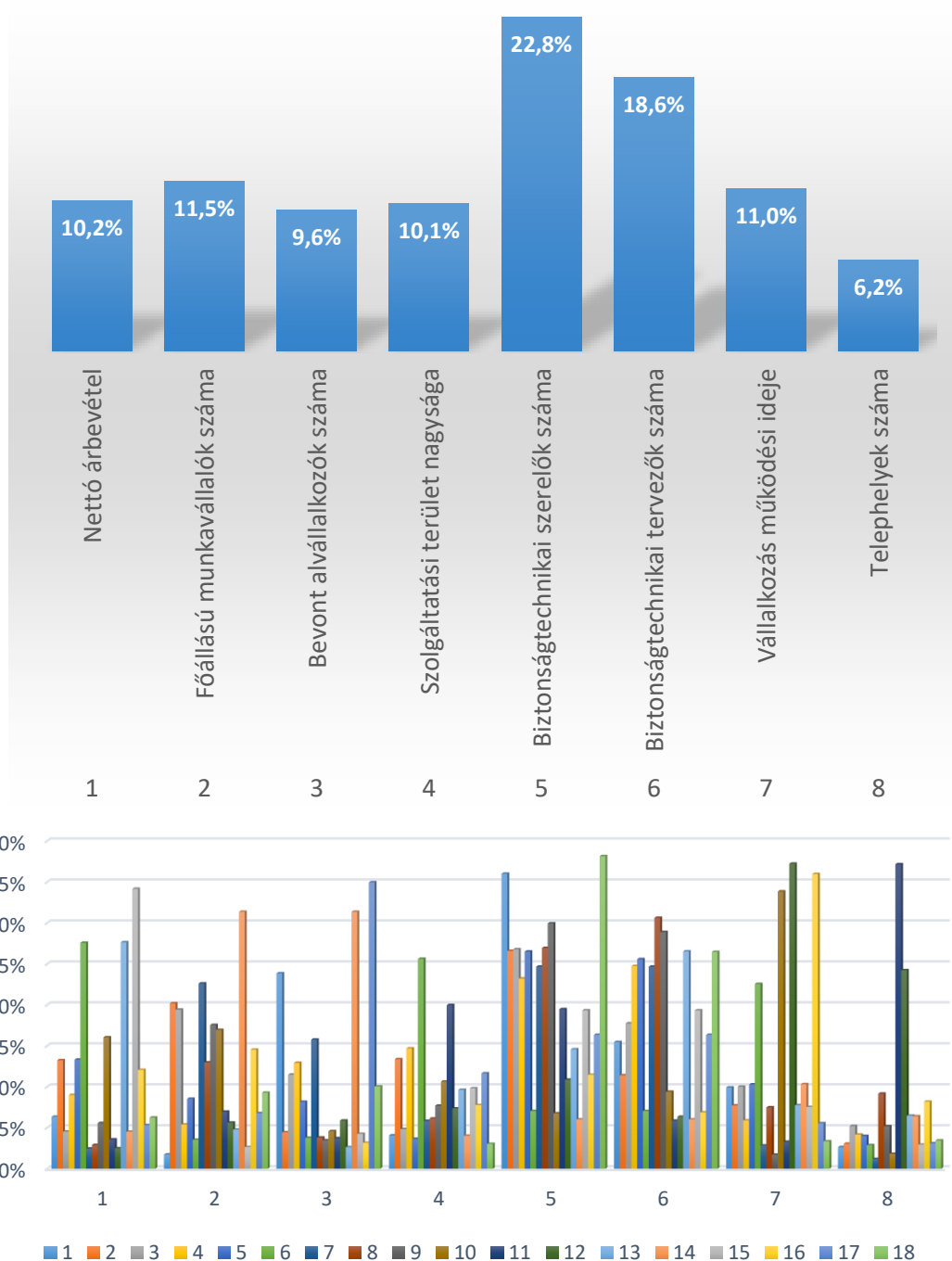


13. ábra A cég pénzügyi stabilitása szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban

Forrás: Saját szerkesztés

- A cég mérete, piaci részesedése, szolgáltatási területének nagysága:

Az eredmény 18 szakértő, nagyon alacsony egyetértése mellett (S=49,1%) a következő:

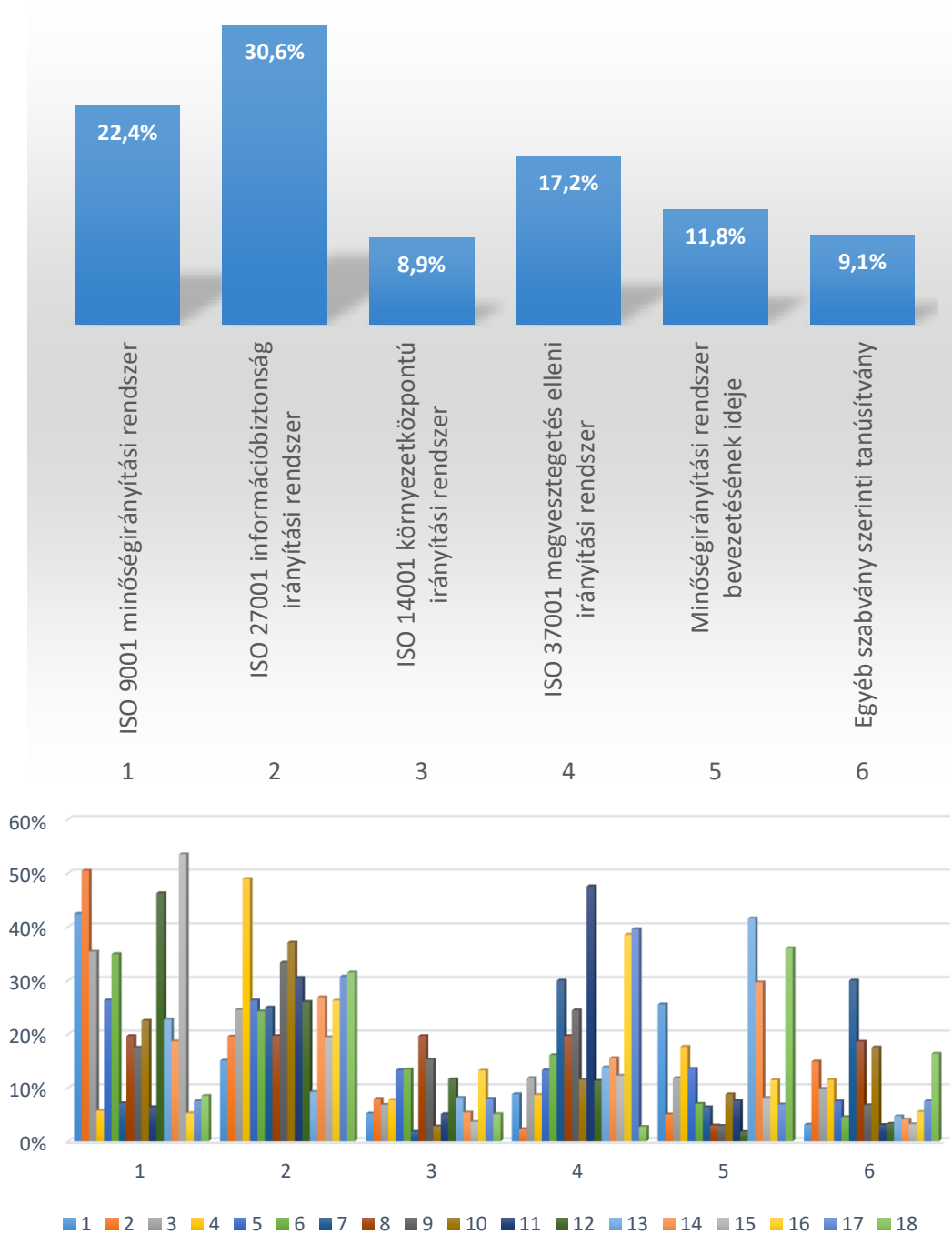


14. ábra A cég mérete, piaci részesedése szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban

Forrás: Saját szerkesztés

- A nyújtott szolgáltatás minősége:

Az eredmény 18 szakértő, alacsony egyetértése mellett (S=60,3%) a következő:

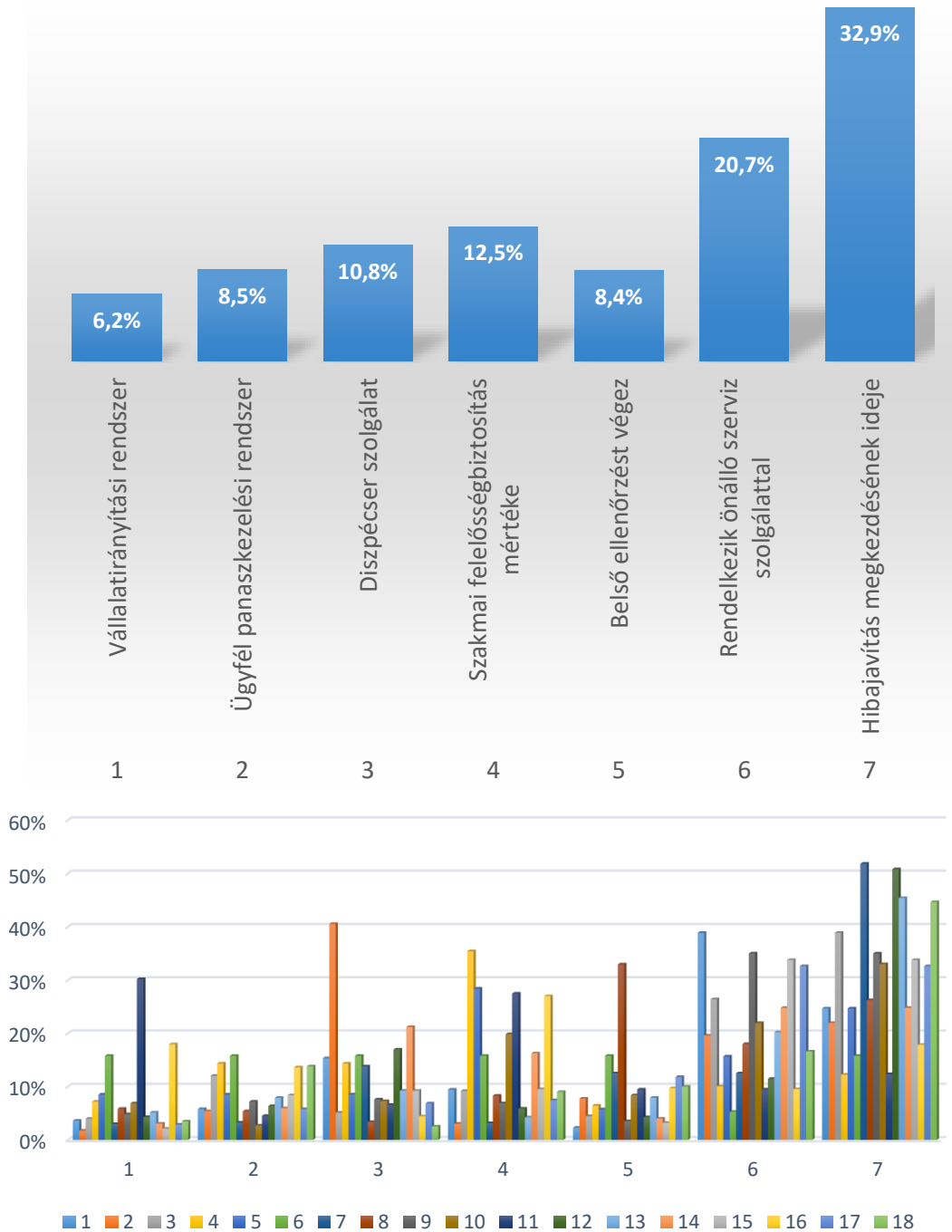


15. ábra A nyújtott szolgáltatás minősége szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban

Forrás: Saját szerkesztés

- A szolgáltatás szakmai színvonala:

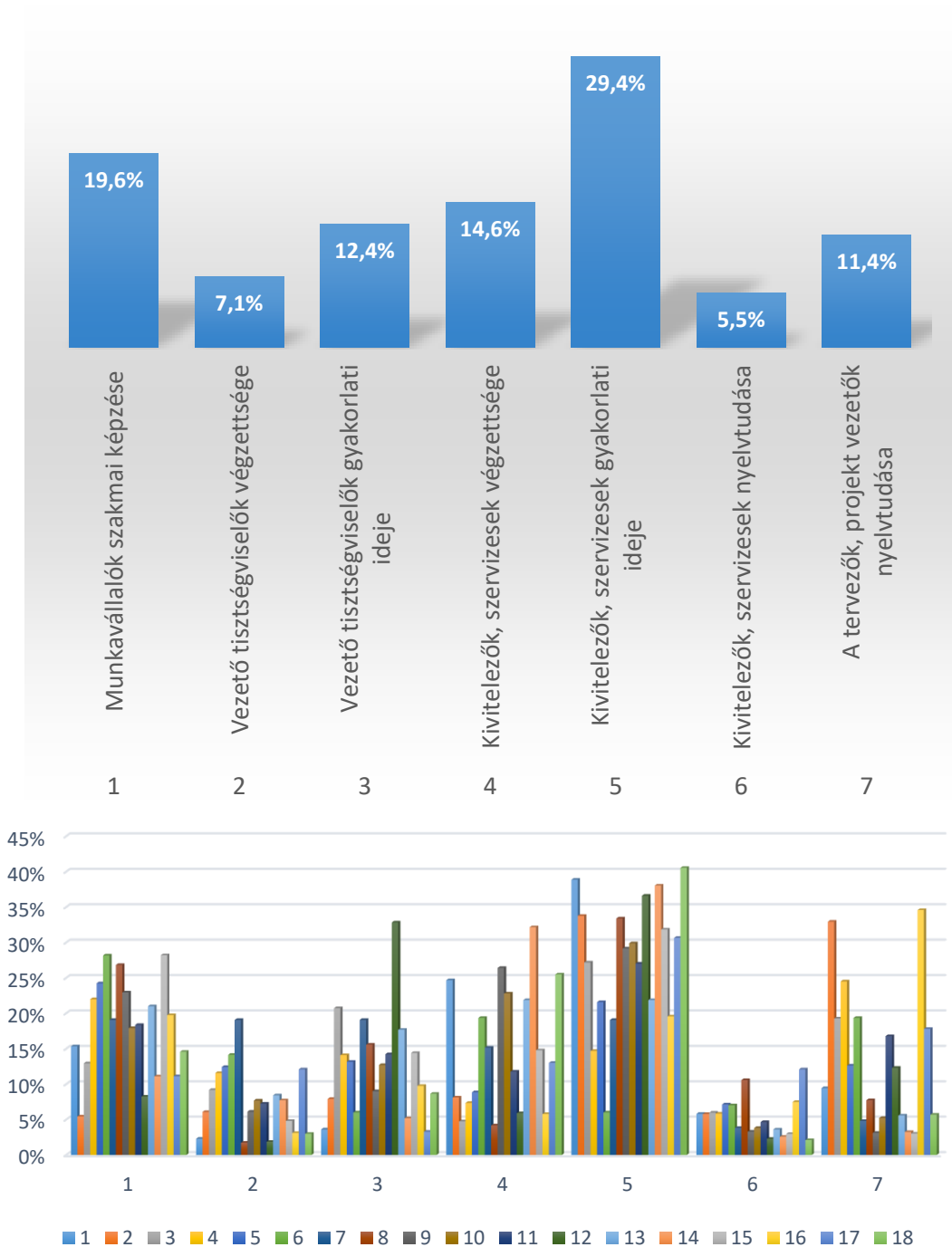
Az eredmény 18 szakértő, alacsony egyetértése mellett (S=65,2%) a következő:



16. ábra A szolgáltatás szakmai színvonala szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban

Forrás: Saját szerkesztés

- Az alkalmazott munkavállalók képzettsége, szakmai tapasztalata:  
Az eredmény 18 szakértő, magasnak tekinthető egyetértése mellett (S=72,2%) a következő:

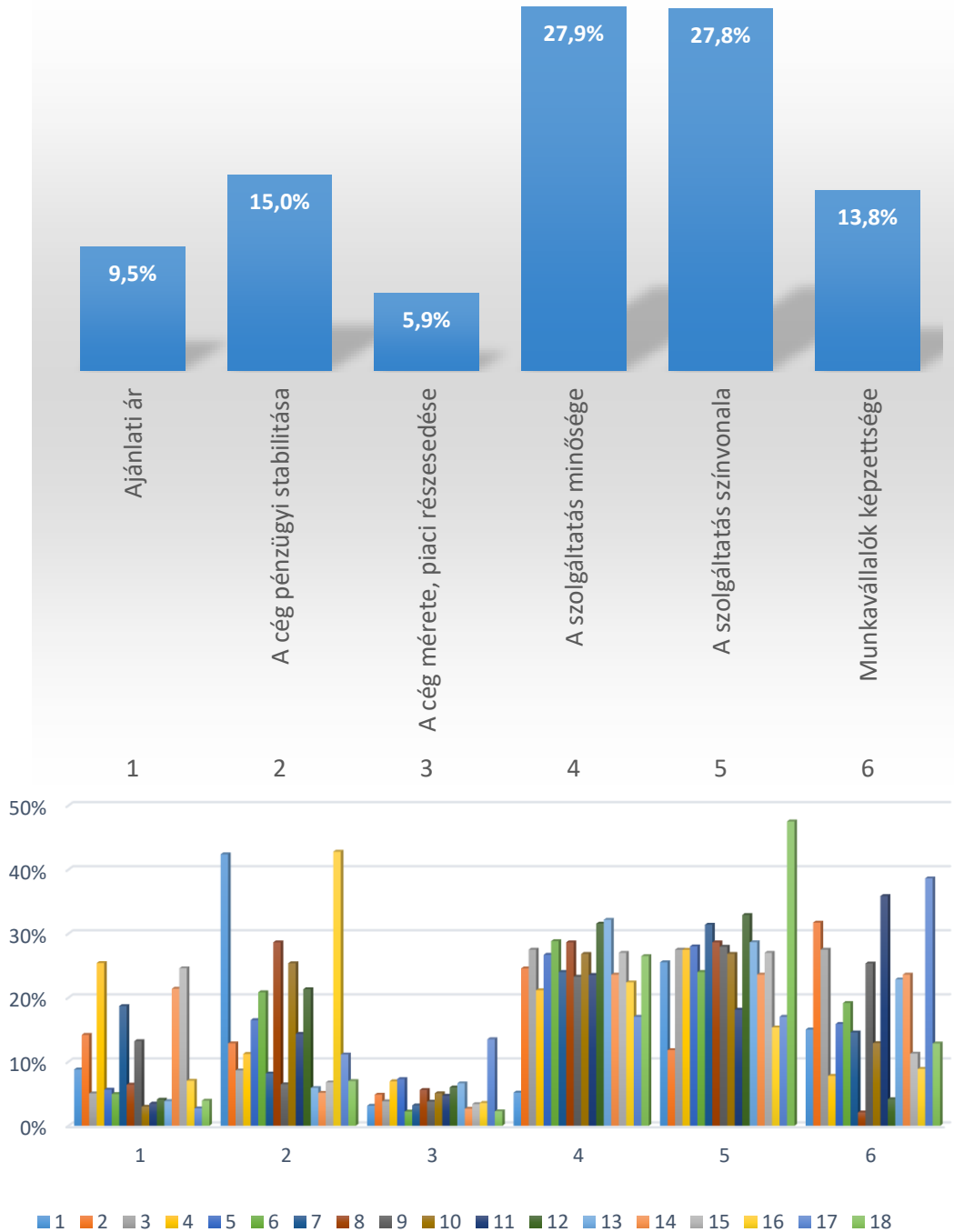


17. ábra Az alkalmazott munkavállalók képzettsége, szakmai tapasztalata szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítő és szakértők szerinti bontásban

Forrás: Saját szerkesztés

- Az értékelési kategóriák egymáshoz viszonyított súlyozása:

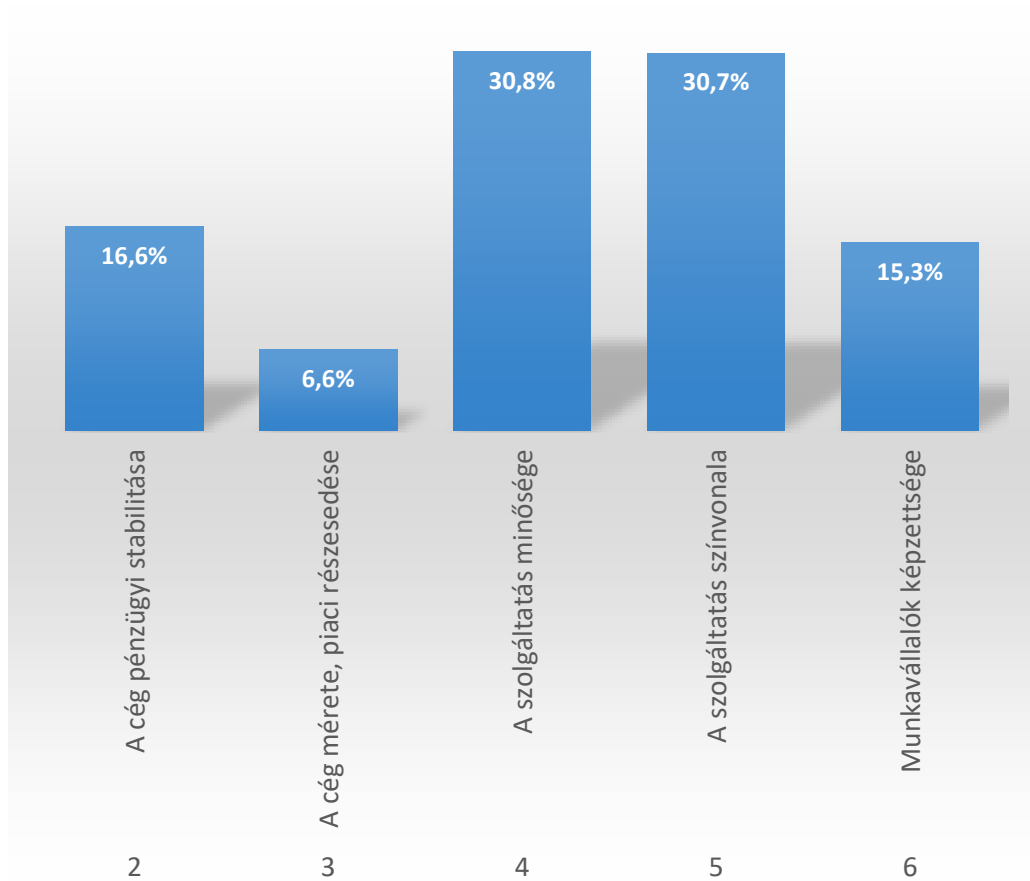
Az eredmény 18 szakértő, magasanak tekinthető egyetértése mellett (S=72,5%) a következő:



18. ábra Az értékelési kategóriák egymáshoz viszonyított súlyozása, a szolgáltatás árának figyelembevételével, összesítve és szakértők szerinti bontásban

Forrás: Saját szerkesztés

- Az értékelési kategóriák egymáshoz viszonyított súlyozása a szolgáltatás ára nélkül, az árak figyelembevételével kialakult súlyozás arányainak megtartásával:



19. ábra Az értékelési kategóriák egymáshoz viszonyított súlyozása a szolgáltatás ára nélkül

Forrás: Saját szerkesztés



### 3.7 Az értékelési szempontrendszer súlyozásának összesített táblázata

2. táblázat Az értékelési szempontrendszer súlyozásának összesítése

Forrás: Saját szerkesztés

Értékelési kategória Értékelési szempont	Élőerő Alap súly	Technika Alap súly	Élőerő Súlyozott súly	Technika Súlyozott súly
A cég pénzügyi stabilitása	16,4%	16,6%		
<i>Köztartozásmentes adatbázisban szerepel</i>	8,5%	7,8%	1,39%	1,29%
<i>Állt-e csőd-, felszámolás alatt</i>	24,3%	25,2%	3,99%	4,18%
<i>Voltak-e fizetési nehézségei</i>	12,5%	12,2%	2,05%	2,03%
<i>Tőkeerősség</i>	15,9%	15,4%	2,61%	2,56%
<i>Alkalmazotti bérek</i>	17,8%	15,3%	2,92%	2,54%
<i>Főállású munkavállalók aránya</i>	12,1%	10,6%	1,98%	1,76%
<i>Megrendelői állomány</i>	8,9%	13,5%	1,46%	2,24%
A cég mérete, piaci részesedése	5,5%	6,6%		
<i>Nettó árbevétel</i>	14,5%	10,2%	0,80%	0,67%
<i>Főállású munkavállalók száma</i>	15,8%	11,5%	0,87%	0,76%
<i>Bevont alvállalkozók száma</i>	10,5%	9,6%	0,58%	0,63%
<i>Szolgáltatási terület nagysága</i>	11,3%	10,1%	0,62%	0,67%
<i>Igazolvánnyal rendelkezők száma</i>	19,3%	-	1,06%	-
<i>Biztonságtechnikai szerelők száma</i>	-	22,8%	-	1,50%
<i>Biztonságtechnikai tervezők száma</i>	-	18,6%	-	1,23%
<i>Vállalkozás működési ideje</i>	19,4%	11,0%	1,07%	0,73%
<i>Telephelyek száma</i>	9,2%	6,2%	0,50%	0,41%
A szolgáltatás minősége	28,7%	30,8%		
<i>ISO 9001 minőségirányítási rendszer</i>	24,7%	22,4%	7,09%	6,90%
<i>ISO 27001 információbiztonság irányítási rendszer</i>	27,0%	30,6%	7,75%	9,43%
<i>ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer</i>	9,2%	8,9%	2,64%	2,74%
<i>ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer</i>	20,2%	17,2%	5,80%	5,30%
<i>Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje</i>	11,2%	11,8%	3,21%	3,63%
<i>Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány</i>	7,7%	9,1%	2,21%	2,80%
A szolgáltatás műszaki színvonala	31,0%	30,7%		
<i>Vállalatirányítási rendszer</i>	11,1%	6,2%	3,43%	1,90%
<i>Ügyfél panaszkezelési rendszer</i>	15,7%	8,5%	4,87%	2,61%
<i>Diszpécser szolgálat</i>	19,5%	10,8%	6,05%	3,32%
<i>Szakmai felelősségbiztosítás mértéke</i>	27,1%	12,5%	8,40%	3,84%
<i>Belső ellenőrzést végez</i>	26,6%	8,4%	8,25%	2,58%
<i>Rendelkezik önálló szerviz szolgálattal</i>	-	20,7%	-	6,35%
<i>Hibajavítás megkezdésének ideje</i>	-	32,9%	-	10,10%
Alkalmazottak képzettsége, szakmai tapasztalata	18,4%	15,3%		
<i>Munkavállalók szakmai képzése</i>	21,9%	19,6%	4,03%	3,00%
<i>Vezető tisztségviselők végzettsége</i>	12,0%	7,1%	2,20%	1,09%
<i>Vezető tisztségviselők gyakorlati ideje</i>	15,9%	12,4%	2,93%	1,90%
<i>Végrehajtó állomány végzettsége</i>	20,1%	-	3,70%	-
<i>Végrehajtó állomány informatikai képzettsége</i>	16,9%	-	3,11%	-
<i>Végrehajtó állomány nyelvtudása</i>	13,2%	-	2,43%	-
<i>Kivitelezők, szervizesek végzettsége</i>	-	14,6%	-	2,23%
<i>Kivitelezők, szervizesek gyakorlati ideje</i>	-	29,4%	-	4,50%
<i>Kivitelezők, szervizesek nyelvtudása</i>	-	5,5%	-	0,84%
<i>A tervezők, projekt vezetők nyelvtudása</i>	-	11,4%	-	1,74%
			100,00%	100,00%

A táblázatból megállapítható, hogy az egyes értékelési kategóriák fontosságának megítélése és az azonos számú értékelési szempontot tartalmazó kategóriákon belül a szempontok súlyozása szintén jelentősen eltér az élőerős védelmi szolgáltatást és a biztonságtechnikai szolgáltatást nyújtó vállalkozások esetében.

A kialakult súlyozás alapján három fiktív élőerős szolgáltatást és három biztonságtechnikai szolgáltatást nyújtó vállalkozás esetében elvégeztem a vállalkozások minősítését. A minősítések összefoglaló táblázatai a Függelékben találhatóak.

### **3.8 Javaslat a védendő létesítmények biztonsági kockázati besorolásához optimális szolgáltatást nyújtani tudó minősítési kategóriájú vállalkozások körére**

A javaslat alapját a Dr. Horváth Tamás doktori értekezésében [3] kidolgozott létesítmény biztonsági kockázati besorolási mátrix képezi. Ez alapján a létesítmények négy kockázati kategóriába sorolhatók, amelyek a következők:

*„Alacsony biztonsági kockázatú létesítmény (ABKL)*

*Közepes biztonsági kockázatú létesítmény (KBKL)*

*Magas biztonsági kockázatú létesítmény (MBKL)*

*Fokozott biztonsági kockázatú létesítmény (FBKL)” [3, p. 27]*

A magasabb minősítéssel rendelkező vállalkozások az alacsonyabb biztonsági kockázatú létesítményekben is tudnak megfelelő szolgáltatást biztosítani, azonban mivel a cégek fenntartásának költségei magasabbak, tapasztalatom szerint szolgáltatásaikat magasabb áron nyújtják, mint az alacsonyabb minősítési kategóriába sorolt kisvállalkozások.

A fenti okokból készítettem egy javaslatot a védendő létesítmények biztonsági kockázati besorolásához megfelelő szolgáltatást nyújtani tudó minősítési kategóriájú vállalkozások kiválasztásához.

3. táblázat A védendő létesítmények biztonsági kockázati besorolásához optimális szolgáltatást nyújtani tudó minősítési kategóriájú vállalkozások köre

Forrás: Saját szerkesztés

Létesítmény biztonsági kockázati besorolása		Vállalkozások besorolása	
Alacsony Biztonsági Kockázatú Létesítmény	ABKL	E	Alacsony Biztonsági Kockázatú Létesítmények védelmére szakosodott vállalkozás
Közepes Biztonsági Kockázatú Létesítmény	KBKL	D	Alacsony-Közepes Biztonsági Kockázatú Létesítmények védelmére szakosodott vállalkozás
		C	Közepes Biztonsági Kockázatú Létesítmények védelmére szakosodott vállalkozás
Magas Biztonsági Kockázatú Létesítmény	MBKL	B	Közepes-Magas Biztonsági Kockázatú Létesítmények védelmére szakosodott vállalkozás
Fokozott Biztonsági Kockázatú Létesítmény	FBKL	A	Magas Biztonsági Kockázatú Létesítmények védelmére szakosodott vállalkozás

A táblázat javaslatot tartalmaz, amelynek igazolása további kutatásra érdemes. A táblázat alapján alacsony biztonsági kockázatú létesítmény védelmét E és D minősítési kategóriába sorolt vállalkozások el tudják látni és szolgáltatásaikat megfelelő ár-érték arányban tudják nyújtani. A közepes biztonsági kockázati kategóriába sorolt létesítmények védelmére D, C vagy B minősítési kategóriába sorolt vállalkozásoktól érdemes árajánlatot kérni, míg a magas biztonsági kockázatú létesítmények védelmére kiírt pályázatokra már csak A vagy B minősítésű vállalkozásokat érdemes árajánlatadásra meghívni, mivel ők fognak tudni megfelelő minőségű és megbízható szolgáltatást nyújtani. A fokozott biztonsági kockázatú létesítmények védelmét pedig csak a legmagasabb minőségi követelményeket, a legmagasabb biztonsági szinten, jól képzett szakemberekkel végző vállalkozások tudják ellátni.

### 3.9 Részkövetkeztetések

Kutatásom harmadik fejezetében irodalomkutatásaim alapján megvizsgáltam, hogy a második fejezetben felállított szempontrendszer értékelési szempontjai hogyan súlyozhatók objektív módon.

A súlyozási rendszer kialakításához olyan szakértő szakemberek segítségét kértem, akik a megrendelői oldalon dolgoznak, jelentős tapasztalattal rendelkeznek a magánbiztonsági vállalkozások által nyújtott szolgáltatásokat illetően. A szakértőket arra kértem, hogy az értékelési szempontokat az egyes értékelési kategóriákon belül hasonlítsák össze egymással és értékeljék, hogy az egyes szempontok mennyivel fontosabbak a többi szempontnál, majd pedig a fő minősítési kategóriákat hasonlítsák össze egymással (Páros

összehasonlítás módszere). A válaszok konzisztenciájának ellenőrzését, a súlyok meghatározását és a döntéshozók egyetértésének vizsgálatát Klaus D. Goepel New AHP Excel Template táblázatával végeztem. A táblázat működését Thomas L. Saaty AHP módszertana alapján ellenőriztem. [86]

Az eredmények összegzését követően elkészítettem egy, a minősítési kategóriák súlyozásával súlyozott értékelési szempontrendszert, majd ennek működésére próbaszámításokat végeztem kis-, közepes- és nagy élőerős védelmi szolgáltatást, illetve biztonságtechnikai szolgáltatást nyújtó fiktív vállalkozásokra.

# ÖSSZEGZETT KÖVETKEZTETÉSEK

## Új tudományos eredmények /Tézisek/

1. tézis: Bebizonyítottam, hogy kidolgozható olyan minősítési rendszer, amelyben a magánbiztonsági ágazat szereplői az általuk megadott, céghez és a személyi állomány tagjaihoz kötött szakmai és gazdasági adatok alapján egy ötfokozatú minősítési skála valamely fokozatába objektív módon besorolhatók. [TA1] [TA2] [TA6] [TA7] [TA8]
2. tézis: Kialakítottam azt a minősítési szempontrendszert, amelynek segítségével a vállalkozások által megadott (ellenőrizhető) adatok alapján, a magánbiztonsági ágazat szereplőinek számszerűsített, objektív értékelése végrehajtható. [TA1] [TA2] [TA4] [TA5] [TA9]
3. tézis: Bizonyítottam, hogy a magánbiztonsági ágazat szereplőinek minősítésénél alkalmazott szempontrendszer összetevői objektív módon súlyozhatók. [TA6] [TA8]

## Ajánlások

A „*Magánbiztonsági ágazat minősítési rendszere*” című doktori értekezésem eredményeit javaslom felhasználásra

- a magánbiztonsági ágazat előerős és biztonságtechnikai területein szolgáltatást nyújtó vállalkozások számára, akik a minősítési szempontrendszer súlyozási táblázatából tájékozódhatnak, hogy a minősítési szempontrendszer egyes értékelési szempontjai milyen fontossággal bírnak a szolgáltatásaikat megrendelők számára, ez alapján fejleszthetik vállalkozásaikat, képezhetik kollégáikat,
- az előerős és biztonságtechnikai szolgáltatásokat megrendelők számára, akik pályázati eljárásaik során a pályázatok kiírásakor, illetve a benyújtott pályázatok értékelésénél figyelembe vehetik az értekezésben szereplő minősítést kizáró okokat és értékelési szempontokat,
- az SzVMSzK számára a minősítési rendszer bevezetését és elfogadtatását a magánbiztonsági vállalkozások, valamint a szolgáltatásokat megrendelők körében, illetve a javaslom a minősített vállalkozások nyilvántartását és a nyilvántartás közzétételét akár szűrhető, kereshető formában annak érdekében,

hogy a szolgáltatásokat megrendelők a számukra legmegfelelőbb szolgáltatói körtől tudjanak árajánlatot kérni.

További kutatásra javaslom az értékelési szempontrendszer kiterjesztését a riasztás átviteli távfelügyeleti szolgáltatást nyújtó vállalkozásokra, a pénz- és értékszállítást végző vállalkozásokra, valamint a magánnyomozási szolgáltatást nyújtókra.

Ezen kívül további kutatásra érdemes az értékelési szempontok minősítési határainak vizsgálata, pontosítása. (például a minősíthető vállalkozásoknál alkalmazott munkavállalók száma, árbevételük, tőkeerősségük, alkalmazottaik képzettsége stb.)

## IRODALOMJEGYZÉK

- [1] CHRISTIÁN L., Internetes Jogtudományi Enciklopédia,  
<https://ijoten.hu/szocikk/rendeszeti-szervek>. (Letöltés ideje: 2022. június. 24.).
- [2] ROTTLER V.: A Hazai Magánbiztonsági Rendszer Átfogó Értékelése  
Nemzetközi Kitekintéssel – Riváliból Nélkülözhetetlen Együttműködő Partner  
PhD-Értekezés, Pázmány Péter Katolikus Egyetem, Jog- és Államtudományi  
Doktori Iskola, Budapest, 2021., p. 186.
- [3] HORVÁTH T.: Elektronikus megfigyelő és ellenőrző rendszerek  
objektumorientált optimalizálása különös tekintettel a biztonsági kockázatok  
rendszerére PhD-Értekezés, Óbudai Egyetem, Biztonságtudományi Doktori  
Iskola, Budapest, 2017., p. 27.
- [4] CZILJÁK J.: A biztonságsszervezés helye a magánbiztonság rendszerében, *Pécsi  
Határőr Tudományos Közlemények XI.*, 2010., p. 308.
- [5] CHRISTIÁN L.: A magánbiztonság elméleti alapjai; Nemzeti Közsolgálati  
Egyetem, Budapest, 2014., ISBN 978-615-5305-47-4., p. 12.
- [6] Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara, *31/2012.  
(06.05.) számú elnökségi határozat*; 2012.
- [7] Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara, *41/2012.  
(07.03.) számú elnökségi határozat*; 2012.
- [8] BAKURA E. , Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara  
honlapja,  
[https://www.szakmaikamara.hu/files/images/Orszagos/Kabinet/minosites/a\\_maga  
nbiztonsag\\_minositesi\\_szabalyzata\\_1\\_fejezet.pdf](https://www.szakmaikamara.hu/files/images/Orszagos/Kabinet/minosites/a_maga_nbiztonsag_minositesi_szabalyzata_1_fejezet.pdf). (Letöltés ideje: 2022. június.  
22.).
- [9] SzVMSzK, Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara  
honlapja, <https://szakmaikamara.hu/letszamstatisztika/>. (Letöltés ideje: 2022.  
június. 28.).

- [10] TÓTH A.: A magánbiztonsági ágazat minősítési rendszere, *Hadmérnök*, 2016/4., pp. 27-33.
- [11] CHRISTIÁN L.: Komplementer rendészet; Nemzeti Közszerológati Egyetem Ludovika Egyetemi Kiadó Iroda, Budapest, 2022., ISBN 978-963-531-690-8.
- [12] BODA J.: Rendészetudományi Szaklexikon; Dialóg Campus, Budapest, 2019.
- [13] CHRISTIÁN L. és ROTTLER V.: Magánbiztonsági helyzetértékelés 2019-2020, *Glossa Iuridica*, kötet VIII. évfolyam, szám 1-2. szám, 2021., ISSN 2064-6887.
- [14] CoESS-Euro FIET, A legjobb ár-érték arány kiválasztása - Kézikönyv a magánbiztonsági szolgáltatások szerződéseit odaítélő szervezetek számára; T. , Szerk., ECOTEC Research & Consulting Ltd., Birmingham, 1999.
- [15] CoESS, UNI-Europa, Buying quality private security services; CoESS, Brussels, 2014.
- [16] NÁDAS M. , Körkérdés az elmúlt tíz évről: Tovább kellene fehériteni a magánbiztonsági ágazatot, <https://biztonsagpiac.hu/korkerdes-az-elmult-tiz-evrol-tovabb-kellene-feheriteni-a-maganbiztonsagi-agazatot/>. (Letöltés ideje: 2022. 11. 8.).
- [17] VARGA K.: Funkcionális szükségesség? - Katonai magánvállalatok állami alkalmazása, *Szakmai Szemle*, 2009/4., pp. 95-114.
- [18] ZSEBE Z. , biztonságpolitika.hu, <https://biztonsagpolitika.hu/egyeb/a-katonai-maganvallalatok-szabalyozasa-a-nemzetkozi-jogban>. (Letöltés ideje: 2022. 07. 21.).
- [19] Federal Department of Foreign Affairs FDFA, Code of conduct obliges private security companies to respect human rights, FDFA, <https://www.eda.admin.ch/eda/en/fdfa/fdfa/aktuell/newsuebersicht/2020/11/icoc.html>. (Letöltés ideje: 2022. 07. 26.).
- [20] ICoCA, ICoCA Certification, <https://icoca.ch/what-we-do/certification/>. (Letöltés ideje: 2022. 07. 26.).



- [21] ICoCA, ICoCA Membership Update, ICoCA, Genf, April-June (Q2) 2022.
- [22] International Standard, *ISO 18788:2015 Management system for private security operations*; 2015.
- [23] American National Standards Institute, Inc., *PSC.1-2012 Management System for Quality of Private Security Company Operations*; ANSI, 2012.
- [24] Institute, American National Standards, ANSI.org, <https://www.ansi.org/about/introduction>. (Letöltés ideje: 2022. 08. 03.).
- [25] ASIS International, asisonline.org, <https://www.asisonline.org/footer-pages/about-asis/>. (Letöltés ideje: 2022. 08. 03.).
- [26] ASIS Hungary, hu.asishungary.org, <https://hu.asishungary.org/>. (Letöltés ideje: 2022. 08. 03.).
- [27] ANSI/ASIS, *ANSI/ASIS PSC.1-2012*; American National Standards Institute, Inc., 2012.
- [28] Security Industry Authority, *Get Approved*; Security Industry Authority, London, 2019.
- [29] Vistech Services, vistechservices.co.uk, Vistech Services, <https://vistechservices.co.uk/training/fast-track-sia-licence-application/>. (Letöltés ideje: 2022. 12.).
- [30] European Standards, en-standard.eu, <https://www.en-standard.eu/>. (Letöltés ideje: 2022. 08. 18.).
- [31] Security Industry Authority, *SIA Register of Approved Contractors*, <https://www.services.sia.homeoffice.gov.uk/Pages/acs-roac.aspx?all>. (Letöltés ideje: 2022. 08. 22.).
- [32] National Security Inspectorate, nsi.org.uk, <https://www.nsi.org.uk/about-nsi/>. (Letöltés ideje: 2022. 08. 11.).

- [33] Security Systems and Alarms Inspection Board, ssaib.org, SSAIB, <https://ssaib.org/page/about-ssaib/>. (Letöltés ideje: 2022. 08. 11.).
- [34] Security Systems and Alarms Inspection Board, ssaib.org, SSAIB, <https://ssaib.org/page/ssaib-checklist/>. (Letöltés ideje: 2022. 8. 11.).
- [35] QMS International, qmsuk.com, <https://www.qmsuk.com/iso-standards/iso-9001-10800>. (Letöltés ideje: 2022. 08. 16.).
- [36] VdS Schadenverhütung GmbH, vds.de, VdS Schadenverhütung GmbH, <https://vds.de/ueber-vds>. (Letöltés ideje: 2022. 08. 23.).
- [37] VdS Schadenverhütung GmbH, vds.de, VdS Schadenverhütung GmbH, <https://vds.de/kompetenzen/security/zertifizierung/errichterunternehmen-fuer-elektronische-und-mechanische-sicherungstechnik>. (Letöltés ideje: 2022. 09. 04.).
- [38] SI Cert Group, sicert.net, SI Cert Group, <https://sicert.net/sicert-tc/>. (Letöltés ideje: 2022. 09. 06.).
- [39] UNI – Ente Italiano di Normazione, uni.com, UNI – Ente Italiano di Normazione, [https://store.uni.com/p/UNI1604602/uni-108912022-506493/UNI1604602\\_EIT](https://store.uni.com/p/UNI1604602/uni-108912022-506493/UNI1604602_EIT). (Letöltés ideje: 2022. 09. 07.).
- [40] UNI 10891:2022 Servizi - Istituti di Vigilanza Privata – Requisiti (Szolgáltatások – Magánbiztonsági vállalkozások – Követelmények).
- [41] ШАРВОНОВА Д.У.: Национальный стандарт ГОСТР 66.9.04-2017 «Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности. Национальная система стандартов. Оценка опыта и деловой репутации охранных организаций», In *Всероссийская научно-практическая конференция "Комплексная безопасность образовательных организаций: теория и практика"*, М. , Szerk.: Восточная печать, Moszkva, 2017., ISBN 978-5-905220-88-3., pp. 77-78.

- [42] Федеральная служба войск национальной гвардии Российской Федерации, Росгвардия, <https://rosguard.gov.ru/page/index/structure>. (Letöltés ideje: 2022. 12. 31.).
- [43] УФПБ, Реєстр сертифікованих компаній, <https://ufpb.kiev.ua/реєстр-сертифікованих-компаній/> . (Letöltés ideje: 2022. 09. 15.).
- [44] УФПБ, *Процедура оцінювання (Értékelési eljárás)*; УФПБ, Kijev, 2022.
- [45] 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól.
- [46] 2011. évi CXCVI. törvény a nemzeti vagyonról.
- [47] 2015. évi CXLIII. törvény a közbeszerzésekről.
- [48] REKETTŸE G.: Marketing a magyar kisvállalatoknak; Akadémiai Kiadó, Budapest, 2016., ISBN: 9789630592468.
- [49] SALAMONNÉ HUSZTY A.: Fejlődési ciklusok és stratégiák a magyarországi kis- és középvállalkozások gyakorlatában, *XXI. Század – Tudományos Közlemények*, kötet 2008/19, 2006. 03. 20., pp. 19-44.
- [50] 2017. évi CL. törvény az adózás rendjéről.
- [51] PAÁR D., AMBRUS R.A. és SZÓKA K.: Gazdasági elemzés a beszámolók információi alapján; PAÁR D. és SZÓKA K. , szerk., Soproni Egyetem Kiadó, Sopron, 2021., ISBN 978-963-334-402-6.
- [52] ZÉMAN Z. és BÉHM I.: A pénzügyi menedzsment controll elemzési eszköztára; Akadémiai Kiadó, Budapest, 2017., ISBN: 978 963 454 013 7.
- [53] MATISCSÁKNÉ LIZÁK M.: Emberi erőforrás gazdálkodás; Wolters Kluwer Kft., Budapest, 2016., ISBN 978 963 295 617 6.
- [54] FELMÉRY Z.: Az állam és a magánvállalatok szerepvállalása a belbiztonsági szektorban (2000-2016) Elméleti kiindulópontok és mérési módszerek; Budapesti Corvinus Egyetem Gazdálkodástani Doktori Iskola, Budapest, 2018.

- [55] CHIKÁN A.: Vállalatgazdaságtan; Aula Kiadó, Budapest, 2008.
- [56] GREINER L.E.: Evolution and Revolution as Organizations Grow, *Harvard Business Review*, kötet 1998, szám 6-7, 1998. 05. 01.,
- [57] BORGULYA ISTVÁNNÉ VETŐ Á.Á.: Kommunikációmenedzsment a vállalati értékteremtésben; Akadémiai Kiadó, Budapest, 2017., ISBN: 9789630588362.
- [58] CROSBY P.: Quality Is Free; McGraw-Hill, New York, 1979.
- [59] NÉMETHNÉ PÁL K.: A vevői elégedettség mérésének szerepe és története, *Marketing & Menedzsment*, kötet 2000/2, 34. évf., pp. 45-51..
- [60] Magyar Szabványügyi Testület, *MSZ EN ISO 19011:2018 Útmutató irányítási rendszerek auditálásához*; MSZT, Budapest, 2018.
- [61] TISZOLCZI B.G.: Fizikai biztonsági kontrollok tervezésének és alkalmazásának gyakorlata az ISO/IEC 27001 szabvány elvárásainak tükrében, *Magyar Rendészet*, kötet 2019/2-3, pp. 233-249.
- [62] FOGARASI A. és SZÜCS E.: A szabványos irányítási rendszerek fejlődése, integrációja, *Biztonságtudományi Szemle*, kötet 2021/3-2, ISSN: 2676-9042., pp. 1-13.
- [63] BAKOSNÉ BÖRÖCZ M.: A környezeti kockázatok kezelése és a környezeti menedzsment rendszerek jelentősége a gyakorlatban; Szent István Egyetemi Kiadó, Gödöllő, 2016/4., ISBN 978-963-269-532-7.
- [64] AMBRUS I. és FARKAS Á.: A compliance alapkérdései; Wolters Kluwer Hungary Kft., Budapest, 2020., ISBN: 9789632959344.
- [65] KOCZISZKY G. és KARDKOVÁCS K.: A compliance szerepe a közösségi értékek és érdekek védelmében; Akadémiai Kiadó, Budapest, 2020., ISBN: 9789634545965.
- [66] International Organization for Standardization (ISO), ISO/IEC Directives, Part 1, [https://www.iso.org/sites/directives/current/consolidated/index.xhtml#\\_idTextAnchor535](https://www.iso.org/sites/directives/current/consolidated/index.xhtml#_idTextAnchor535). (Letöltés ideje: 2022. 11. 15.).

- [67] DOKTORITS L. , KERÉKES J. , MÓRÉ A. and TÓTH A. , szakmaikamara.hu, [https://szakmaikamara.hu/files/images/Orszagos/Szakmai\\_Kollegium/szakmai\\_ajnanlasok/tavfel\\_muk\\_iranyelv.pdf](https://szakmaikamara.hu/files/images/Orszagos/Szakmai_Kollegium/szakmai_ajnanlasok/tavfel_muk_iranyelv.pdf). (Letöltés ideje: 2022. 11. 18.).
- [68] DEMETER K.: Termelés, szolgáltatás, logisztika; Wolters Kluwer Kft., Budapest, 2016., ISBN: 9789632953854.
- [69] PISKÓTI I.: Businessmarketing-menedzsment; Businessmarketing-menedzsment, Budapest, 2016., ISBN: 9789630595346.
- [70] KEAVENEY S.M.: Customer Switching Behavior in Service Industries: An Exploratory Study, *Journal of Marketing*, kötet 59, szám 2, 1995., pp. 71-82.
- [71] HEIDRICH B.: Szolgáltatás menedzsment; Akadémiai Kiadó, Budapest, 2017.
- [72] PULAY G.: Integritásmenedzsment; Akadémiai Kiadó, Budapest, 2021., ISBN: 9789634546337.
- [73] SZABÓ A.: Őrzésbiztonsági feladatokat ellátó vagyonőrök képzési rendszerének vizsgálata, a kor változó követelményeinek megfelelő fejlesztési terv kidolgozása; Óbudai Egyetem Biztonságtudományi Doktori Iskola, Budapest, 2022.
- [74] TARÓDINÉ CSESZKA É.: Versenyképesség, emberi tőkeberuházás, élethosszig tartó tanulás. A felnőttoktatás és felnőttképzés szerepe a sikeres munkaerőpiaci kompetenciák kialakításában, *Közelítések*, kötet V. évf, szám 3-4. szám, 2017., pp. 21-33.
- [75] TÓTH A.: A biztonságtechnikai tervezők helyzete, *Bolyai Szemle*, kötet 27, szám 1, 2018., pp. 45-53.
- [76] POÓR J.: Menedzsment-tanácsadási kézikönyv; Akadémiai Kiadó, Budapest, 2017., ISBN: 9789630598125.
- [77] KAROLINY M. és POÓR J.: Emberi erőforrás menedzsment kézikönyv; Wolters Kluwer Hungary Kft., Budapest, 2019., ISBN: 9789632956480.

- [78] TEMESI J.: A döntéelmélet alapjai; Aula Kiadó, Budapest, 2002., ISBN: 9639345644., p. 169.
- [79] ÁBELE-NAGY K.: Páros összehasonlítás mátrixok a többszemponú döntéelméletben doktori értekezés; Budapesti Corvinus Egyetem Általános és kvantitatív közgazdaságtan Doktori Iskola, Budapest, 2019.
- [80] BONCZ I.: Kutatásmódszertani alapismeretek; Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar, Pécs, 2015., ISBN 978-963-642-826-6.
- [81] SAATY T.L.: A scaling method for priorities in hierarchical structures, *Journal of Mathematical Psychology*, kötet 15(3), 1977., pp. 234-281.
- [82] BOZÓKI S.: Súlyozás páros összehasonlítással és értékelés hasznossági függvényekkel a többszemponú döntési feladatokban doktori értekezés; Budapest Corvinus Egyetem, Budapest, 2006.
- [83] SAATY R.W.: The Analytic Hierarchy Process—What It Is and How It Is Used, *Mathematical Modelling*, kötet 9, szám 3-5, 1987., pp. 161-176.
- [84] ALONSO J.A. és LAMATA M.T.: Consistency in the analytic hierarchy process: A new approach, *World Scientific*, kötet Vol. 14, szám No. 4, 2006., pp. 445-459.
- [85] SAATY T.L.: Fundamentals of Decision Making and Priority Theory with the Analytic Hierarchy Process; kötet 6, RWS Publications, Pittsburgh, 1994., 0962031763, 9780962031762., p. 527.
- [86] GOEPEL K. D. Goepel: Implementing the Analytic Hierarchy Process as a Standard Method for Multi-Criteria Decision Making In Corporate Enterprises – A New AHP Excel Template with Multiple Inputs, In *Proceedings of the International Symposium on the Analytic Hierarchy Process*, Kuala Lumpur, 2013
- [87] POESZ A.: Inkonzisztencia a döntéshozatalban Doktori értekezés; Budapesti Corvinus Egyetem, Budapest, 2019.

- [88] DÍAZ C., ZEPNOVA E., DAZA F., CAMPISI G. és MIRALLES N.: Private Military and Security Companies and coercive state power, *State Of Power*, 2021. 05., p. 25.
- [89] EMT Zrt., EMT Első Magyar Tanúsító Zrt.,  
<https://www.tanusito.hu/index.php/rendszertanusitas/iso-iec-27001-2013-ibir>.  
(Letöltés ideje: 2022. 07. 29.).
- [90] EMT Zrt., EMT Első Magyar Tanúsító Zrt.,  
<https://www.tanusito.hu/index.php/rendszertanusitas/iso-9001-2015-mir>.  
(Letöltés ideje: 2022. 07. 29.).
- [91] EMT Zrt., EMT Első Magyar Tanúsító Zrt.,  
<https://www.tanusito.hu/index.php/rendszertanusitas/iso-14001-2015-kir>.  
(Letöltés ideje: 2022. 07. 29.).
- [92] legislation.gov.uk, legislation.gov.uk,  
<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2001/12/2017-12-15>. (Letöltés ideje: 2022. 08. 07.).
- [93] Security Industry Authority, Get Approved; Security Industry Authority, London, 2019.
- [94] DUNAI P. , novekedes.hu, <https://novekedes.hu/elemzesek/katonai-kuldetesekre-alakul-egy-nem-mindennapi-maganceg-magyarorszagon>. (Letöltés ideje: 2022. 07. 20.).
- [95] POLGÁR A.: Környezeti hatásértékelés a környezetirányítási rendszerekben, In *Doktori értekezés*, Nyugat-magyarországi Egyetem, Sopron, 2012.
- [96] Beuth Verlag GmbH, beuth.de, Beuth Verlag GmbH,  
<https://www.beuth.de/de/norm/din-77200-2/321300564>. (Letöltés ideje: 2022. 08. 23.).
- [97] Igazságügyi Minisztérium, Céginformációs Szolgálat, e-beszamolo, <https://e-beszamolo.im.gov.hu/>. (Letöltés ideje: 2022. 10. 12.).

- [98] CoESS, coess.org, <https://www.coess.org/about.php?page=history>. (Letöltés ideje: 2022. 10. 22.).
- [99] UNI-Europa, uni-europa.org, <https://www.uni-europa.org/about-us/>. (Letöltés ideje: 2022. 08. 25.).
- [100] 2014/24/EU Irányelv a közbeszerzésekről.
- [101] Magyar Bankszövetség, bankszovetseg.hu, <https://www.bankszovetseg.hu/fogalomtar/f.cshtml>. (Letöltés ideje: 2022. 10. 26.).
- [102] DOBÁK M. és ANTAL Z.: Vezetés és szervezés; Akadémiai Kiadó, Budapest, 2016., ISBN 978 963 05 9692 3.
- [103] Nemzeti Akkreditáló Hatóság, nah.gov.hu, <https://www.nah.gov.hu/hu/oldal/mi-az-akkreditalas/>. (Letöltés ideje: 2022. 11. 14.).
- [104] HM Védelemgazdasági Hivatal, NATO Beszállítói Információs Honlap, <https://www.natotender.gov.hu/page/a-nato-beszallitoi-rendszer-es-a-acegminosites-feltetele>. (Letöltés ideje: 2022. 12. 6.).
- [105] BOZÓKI S.: Súlyozás páros összehasonlítással és értékelés hasznossági függvényekkel a többszemponutú döntési feladatokban doktori értekezés; Budapesti Corvinus Egyetem MTA SZTAKI-ba kihelyezett Gazdasági Döntések Tanszék, Budapest, 2006., p. 155.
- [106] RAPCSÁK T.: Többszemppontú döntési problémák; Budapesti Corvinus Egyetem, Budapest, 2007.
- [107] Idegen Szavak Gyűjteménye, <https://idegen-szavak.hu/tendereztet%C3%A9s>. (Letöltés ideje: 2022. 12. 30.).
- [108] VERES Z.: A szolgáltatásmarketing alapkönyve; Akadémiai Kiadó, Budapest, 2021., ISBN: 9789630586702.



## Saját publikációk jegyzéke

- TA1. Tóth Attila  
**Establishing the evaluation criteria system for private security companies in Hungary**  
Magyar Rendészet 23: 1 pp. 173-189., 17 p. (2023)
- TA2. Tóth Attila  
**A magánbiztonsági vállalkozások minősítési szempontrendszerének kialakítása Magyarországon**  
Belügyi Szemle: A Belügyminisztérium szakmai tudományos folyóirata (2010-) 71: 6 pp. 1001-1021., 21 p. (2023)
- TA3. Tóth Attila, Tóth Levente  
**Biztonságtechnikai rendszerek** In: Christián, László; Major, László; Szabó, Csaba (szerk.) Biztonsági vezetői kézikönyv; Budapest, Magyarország: Ludovika Egyetemi Kiadó (2019) 204 p. pp. 137-164., 28 p.
- TA4. Tóth Attila  
**Az élőerő munkáját segítő technikai megoldások**  
Hadmérnök 13: 2 pp. 29-36., 8 p. (2018)
- TA5. Tóth Attila  
**A biztonságtechnikai tervezők helyzete**  
Bolyai Szemle 27: 1 pp. 45-53., 9 p. (2018)
- TA6. Tóth Attila, Kovács Tibor  
**Qualification system of the private security sector**  
Acta Technica Corviniensis – Bullentin os Engineering 10: 4 pp. 131-135., 5 p. (2017)

- TA7. Tóth Attila  
**A magánbiztonsági ágazat minősítési rendszere**  
Hadmérnök 2016/4: 4 pp. 27-33., 7 p. (2016)
- TA8. Tóth Attila  
**A magánbiztonsági ágazat minősítési rendszere (Qualification system os the private security sector)**  
In: Kovács, Tibor (szerk.) XVIII. Tavaszi Biztonságtechnikai szimpózium 2016: Bánki Közlemények; Budapest, Magyarország: Óbudai Egyetem, (2016)
- TA9. Tóth Attila  
**Beléptető rendszerek tervezése (Planning and design of access control systems)**  
In: Kovács, Tibor (szerk.) Biztonságtechnikai szimpózium a Magyar Tudomány Ünnepe 2013 keretében: Bánki Közlemények; Budapest, Magyarország: Óbudai Egyetem, (2013) pp. 1-10., 10 p.
- TA10. Tóth Attila, Tóth Levente, Christián László (Szerk.)  
**Biztonságtechnika**  
Budapest, Magyarország: Nemzeti Közszolgálati Egyetem (NKE) (2014), 222 p.  
ISBN: 9786155305566
- TA11. Tóth Attila  
**Biztonságtechnikával a szórakozóhelyek biztonságáért**  
In: Kovács, Tibor (szerk.) Tavaszi Nemzetközi Biztonságtechnikai Szimpózium Budapest, Magyarország: Óbudai Egyetem, (2011) pp. 1-10., 10 p.
- TA12. Tóth Attila  
**A biztonságtechnikai rendszerszerelők képzése**  
Detektor Plusz 18: 6 pp. 5-5., 1 p. (2011)
- TA13. Tóth Attila  
**Dokumentációk felméréstől az átadásig**  
Detektor Plusz 2006: 5-6 pp. 42-43., 2 p. (2006)

## RÖVIDÍTÉSJEGYZÉK

ABKL	Alacsony biztonsági kockázatú létesítmény
ACS	Approved Contractor Scheme (Jóváhagyott vállalkozói rendszer)
AHP	Analytic Hierarchy Process (Analitikus hierarchia folyamat)
ANSI	American National Standards Institute (Amerikai Nemzeti Szabványügyi Intézet)
AQAP	Allied Quality Assurance Publications (NATO szövetséges minőségbiztosítási kiadványok)
ASIS	Az ASIS International a biztonsági szakemberek nemzetközi közössége.
BS	British Standard (Brit nemzeti szabvány)
CAD	Computer-aided design (Számítógéppel támogatott tervezés)
CCTV	Closed Circuit Television System (Zártlancú videó megfigyelő rendszer)
CoESS	Confederation of European Security Services (Biztonsági Szolgáltatók Európai Szövetsége)
CP	Close protection (Személyvédelem)
CRM	Customer Relationship Management (Ügyfélkapcsolat-kezelés)
CVIT	Cash and valuables in transit (Késszépész és értékszállítás)
DIN	Deutsches Institut für Normung (Német Szabványügyi Intézet)
DS	Door supervision (Ajtófelügyeletet biztosító ór)
ERP	Enterprise Resources Planning (Integrált vállalatirányítási rendszer)
EU	Európai Unió
EUMSZ	Európai Unió Működéséről szóló Szerződés
FBKL	Fokozott biztonsági kockázatú létesítmény
ГОСТ Р	Государственные стандарты Российской Федерации (Orosz Föderáció nemzeti szabványai)
GPS	Global Positioning System (Globális Helymeghatározó Rendszer)
HLS	High Level Structure (Magas szintű szerkezet szabvány)
IAF	International Accreditation Federation (Nemzetközi Akkreditációs Szövetség)
IBIR	Információbiztonság-irányítási rendszer
ICoC	International Code of Conduct for Private Security Service Providers (Magánbiztonsági Szolgáltatók Nemzetközi Magatartási Kódexe)
ICoCA	International Code of Conduct Association (Nemzetközi Magatartási Kódex Szövetség)
ICRC	International Committee of the Red Cross (Vöröskereszt Nemzetközi Bizottsága)
IEC	International Electrotechnical Commission (Nemzetközi Elektrotechnikai Bizottság)
ISO	International Organization for Standardization (Nemzetközi Szabványügyi Szervezet)
KBKL	Közepes biztonsági kockázatú létesítmény
KH	Key holding (Kulcs őrzés)
KIR	Környezetközpontú irányítási rendszer
MBKL	Magas biztonsági kockázatú létesítmény

MIR	Minőségirányítási rendszer
MMK	Magyar Mérnöki Kamara
NATO	North Atlantic Treaty Organisation (Észak-atlanti Szerződés Szervezete)
NSI	National Security Inspectorate (Nemzeti Biztonsági Felügyelet)
OKJ	Országos Képzési Jegyzék
PDCA	Plan-Do-Check-Act (tervezés-végrehajtás-ellenőrzés-intézkedés)
PMC	Private Military Company (Katonai magánvállalat)
PMSC	Private Military and Security Company (magán katonai és biztonsági vállalat)
PSC	Private Security Company (Biztonsági magánvállalat)
RGMM	Row Geometric Mean Method (Sorgeometriai átlag módszer)
SDL	Sicherungsdienstleistungen (Magánbiztonsági szolgáltatások)
SG	Security guard (Biztonsági őr)
SIA	Security Industry Authority (Biztonsági Iparág Hatóság)
SOMS	Security Operations Management System (Irányítási rendszer magánbiztonsági műveletekhez)
SSAIB	Security Systems and Alarm Inspection Board (Biztonsági rendszerek szolgáltatóit tanúsító testület)
Szvtm	2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól
Trvt	1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról
УФПБ	Українська Федерація Професіоналів Безпеки (Ukrán Biztonsági Szakemberek Szövetsége)
UKAS	United Kingdom Accreditation Service (Egyesült Királyság Akkreditációs Szervezete)
UNI	Ente Nazionale Italiano di Unificazione (Olasz Szabványügyi Hivatal)
VdS	Verband der Sachversicherer e.V. (Vagyonbiztosítók Szövetsége)
VI	Vehicle immobiliser (Kerékbilincs felhelyezésére jogosult személy)

## TÁBLÁZATJEGYZÉK

1. táblázat A fontosság mértékének meghatározása	73
2. táblázat Az értékelési szempontrendszer súlyozásának összesítése	97
3. táblázat A védendő létesítmények biztonsági kockázati besorolásához optimális szolgáltatást nyújtani tudó minősítési kategóriájú vállalkozások köre	99

## ÁBRAJEGYZÉK

1. ábra	Rendészeti és komplementer rendészeti szervek	15
2. ábra	Bűnmegelőzési szervek	15
3. ábra	A SIA által kiállított igazolványok	28
4. ábra	Az elégedettség és a lojalitás kapcsolata	60
5. ábra	Szakértők összetétele (N=18)	71
6. ábra	A cég pénzügyi stabilitása szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban	82
7. ábra	A cég mérete, piaci részesedése szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban	83
8. ábra	A nyújtott szolgáltatás minősége szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban	84
9. ábra	A szolgáltatás szakmai színvonala szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban	85
10. ábra	Az alkalmazott munkavállalók képzettsége, szakmai tapasztalata szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban	86
11. ábra	Az értékelési kategóriák egymáshoz viszonyított súlyozása, a szolgáltatás árának figyelembevételével, összesítve és szakértők szerinti bontásban	88
12. ábra	Az értékelési kategóriák egymáshoz viszonyított súlyozása a szolgáltatás ára nélkül	89
13. ábra	A cég pénzügyi stabilitása szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban	90
14. ábra	A cég mérete, piaci részesedése szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban	91
15. ábra	A nyújtott szolgáltatás minősége szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban	92
16. ábra	A szolgáltatás szakmai színvonala szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban	93
17. ábra	Az alkalmazott munkavállalók képzettsége, szakmai tapasztalata szempontrendszer értékelési szempontjainak súlyozása összesítve és szakértők szerinti bontásban	94

18. ábra Az értékelési kategóriák egymáshoz viszonyított súlyozása, a szolgáltatás árának figyelembevételével, összesítve és szakértők szerinti bontásban 95
19. ábra Az értékelési kategóriák egymáshoz viszonyított súlyozása a szolgáltatás ára nélkül 96

# FÜGGELÉK

## Kérdőívek

A kérdőívek felső részén szerepelt egy kitöltési útmutató, amely ismertette a kérdőív kitöltésének szabályait és rákérdezett a kitöltő szakértő által képviselt gazdasági társaság tevékenységi körére.

1. A kitöltési útmutató az alábbi volt:

Magánbiztonság kutatás 2022
<b>Kérem, hogy kizárólag a zöld mezőkbe írjon!</b>
Az elemzés megkezdése előtt írja be a "Cég" mezőbe azt a számot, amely az Ön által képviselt társaság tevékenységéhez legközelebb áll!
1: Pénzügyintézet
2: Közigazgatás
3: Oktatás
4: Fegyveres testület
5: Nemzetbiztonsági szolgálat
6: Kereskedelem
7: Gyár, termelőüzem
8: Logisztika
9: Közlekedés
10. Kritikus infrastruktúra
11. Turisztika vendéglátás
12. Egyéb
Kérem, hogy hasonlítsa össze az elemek fontosságát és válassza ki a legördülő listából a fontosabbnak ítélt értékelési szempontot ( <b>A vagy B</b> )! Ezt követően a jobb oldalon mellette lévő cellába írja be <b>1-9 terjedő skálában kifejezve</b> , hogy mennyivel érzi fontosabbnak a kiválasztott szempontot! (1=egyformán fontos ... 9=maximálisan fontosabb)
<b>Ha végzett, a táblázat mellett jobb oldalon, bordó mezőkben megjelenhetnek - az esetlegesen nem következetes válaszok kiszűrésére hivatott - értékelési javaslatok. Ezek alapján átgondolhatja és módosíthatja válaszait.</b>

2. A fontosság mértékének meghatározásához használható útmutató:

Fontosság mértéke	Definíció	Magyarázat
1	Egyformán fontos	A két szempont közel azonos fontosságú.
3	Kicsit fontosabb	Az egyik szempont kismértékben fontosabb a másiknál, de különbség nem számottevő.
5	Határozottan fontosabb	Az egyik szempont határozottan fontosabb a másiknál, a különbség számottevő.
7	Sokkal fontosabb	Az egyik szempont sokkal fontosabb a másiknál, jelentős különbség van közöttük.
9	Maximálisan fontosabb	Az egyik szempont kiemelkedően fontos a másikhoz képest. A különbség nem összehasonlítható.

2,4,6,8 használható a különbségek további árnyalására.



## Az élőerős vállalkozások kérdőívei

Az élőerős vállalkozások minősítési szempontjai súlyozásának kialakításához készített kérdőívek, amelyek alapján a Szakértők elvégezték a szempontok páros összehasonlítását.

### 1. Gazdasági szempontok:

n	Értékelési szempont	Megjegyzés
1	Köztartozásmentes adatbázisban van	A vállalkozás szerepel-e a Köztartozásmentes adózói adatbázisban? (2017. évi CL. tv. 260. §)
2	Állt-e csőd-, felszámolás alatt	Az utolsó 3 pénzügyi évben állt-e csőd- vagy felszámolási- vagy végrehajtási eljárás alatt, vagy adószám törlés hatálya alatt?
3	Voltak-e fizetési nehézségei	Az utolsó 3 pénzügyi évben volt-e sorbanálló tétel a folyószámláján?
4	Tőkeerősség	A saját tőke, mérleg főösszegéhez viszonyított aránya. (Saját tőke / Összes forrás)*100 [%]
5	Alkalmazotti bérek	Béreköltség (személyi jellegű ráfordítások / munkavállalók száma)
6	Főállású munkavállalók aránya	A szolgáltatást saját főállású munkavállalóival végzi? (munkavállalók száma / teljesítésbe bevont alvállalkozók száma (ide értendők a megbízási szerződéssel munkát vállalók is))
7	Megrendelői állomány	Hány megrendelőnek nyújtja szolgáltatását a Vállalkozás

Cég		Dátum
<b>Értékelési szempont</b>		
i	A	B
		Melyik fontosabb?
		A v. B
		(1-9)
1 2	Köztartozásmentes adatbázisban van	Állt-e csőd-, felszámolás alatt
1 3		Voltak-e fizetési nehézségei
1 4		Tőkeerősség
1 5		Alkalmazotti bérek
1 6		Főállású munkavállalók aránya
1 7		Megrendelői állomány
1 8		
2 3	Állt-e csőd-, felszámolás alatt	Voltak-e fizetési nehézségei
2 4		Tőkeerősség
2 5		Alkalmazotti bérek
2 6		Főállású munkavállalók aránya
2 7		Megrendelői állomány
2 8		
3 4	Voltak-e fizetési nehézségei	Tőkeerősség
3 5		Alkalmazotti bérek
3 6		Főállású munkavállalók aránya
3 7		Megrendelői állomány
3 8		
4 5	Tőkeerősség	Alkalmazotti bérek
4 6		Főállású munkavállalók aránya
4 7		Megrendelői állomány
4 8		
5 6	Alkalmazotti bérek	Főállású munkavállalók aránya
5 7		Megrendelői állomány
5 8		
6 7	Főállású munkavállalók aránya	Megrendelői állomány
6 8		

## 2. Cégméret:

n	Értékelési szempont	Megjegyzés
1	Nettó árbevétel	Személy-, és vagyonvédelmi tevékenységből származó nettó árbevétel.
2	Főállású munkavállalók száma	Főállású munkavállalók száma.
3	Bevont alvállalkozók száma	Szolgáltatás teljesítésébe állandó vagy alkalmi jelleggel bevont alvállalkozók száma (ide értendőek a megbízási szerződéssel munkát vállalók is).
4	Szolgáltatási terület nagysága	Szolgáltatási terület nagysága (országosan végzi tevékenységét, régiós, megyei vagy település szinten)
5	Igazolvánnyal rendelkezők száma	Személy- és vagyonőr igazolvánnyal rendelkezők száma.
6	Vállalkozás működési ideje	A vállalkozás folyamatos működésének időtartama.
7	Telephelyek száma	Telephelyek vagy fióktelepek száma.

Cég		Dátum			
<b>Értékelési szempont</b>					
i	j	A	B	Melyik fontosabb?	Mennyivel?
		A	B	A v. B	(1-9)
1	2	Nettó árbevétel	Főállású munkavállalók száma		
1	3		Bevont alvállalkozók száma		
1	4		Szolgáltatási terület nagysága		
1	5		Igazolvánnyal rendelkezők száma		
1	6		Vállalkozás működési ideje		
1	7		Telephelyek száma		
1	8				
2	3		Főállású munkavállalók száma	Bevont alvállalkozók száma	
2	4	Szolgáltatási terület nagysága			
2	5	Igazolvánnyal rendelkezők száma			
2	6	Vállalkozás működési ideje			
2	7	Telephelyek száma			
2	8				
3	4	Bevont alvállalkozók száma	Szolgáltatási terület nagysága		
3	5		Igazolvánnyal rendelkezők száma		
3	6		Vállalkozás működési ideje		
3	7		Telephelyek száma		
3	8				
4	5	Szolgáltatási terület nagysága	Igazolvánnyal rendelkezők száma		
4	6		Vállalkozás működési ideje		
4	7		Telephelyek száma		
4	8				
5	6	Igazolvánnyal rendelkezők száma	Vállalkozás működési ideje		
5	7		Telephelyek száma		
5	8				
6	7	Vállalkozás működési ideje	Telephelyek száma		
6	8				

## 3. Minőség:

n	Értékelési szempont	Megjegyzés
1	ISO 9001 minőségirányítási rendszer	Minőségirányítási rendszert működtet, tevékenységét annak megfelelően végzi
2	ISO 27001 információbiztonság irányítási rendszer	Információbiztonság irányítási rendszert működtet, tevékenységét annak megfelelően végzi
3	ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer	Környezetközpontú irányítási rendszert működtet, tevékenységét annak megfelelően végzi
4	ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer	Megvesztegetés elleni irányítási rendszert működtet, tevékenységét annak megfelelően végzi
5	Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje	Hány éve működtet minőségirányítási rendszert?
6	Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány	Rendelkezik-e más, a szolgáltatás minőségét befolyásoló szabvány szerinti tanúsítvánnyal?

Cég		Dátum			
<b>Értékelési szempont</b>					
i	j	A	B	Melyik fontosabb?	Mennyivel?
		A	B	A v. B	(1-9)
1	2	ISO 9001 minőségirányítási rendszer	ISO 27001 információbiztonság irányítási rendszer		
1	3		ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer		
1	4		ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer		
1	5		Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje		
1	6		Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány		
1	7				
1	8				
2	3		ISO 27001 információbiztonság irányítási rendszer	ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer	
2	4	ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer			
2	5	Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje			
2	6	Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány			
2	7				
2	8				
3	4	ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer	ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer		
3	5		Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje		
3	6		Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány		
3	7				
3	8				
4	5	ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer	Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje		
4	6		Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány		
4	7				
4	8				
5	6	Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje	Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány		
5	7				
5	8				

#### 4. Szervezet:

n	Értékelési szempont	Megjegyzés
1	Vállalatirányítási rendszer	Vállalatirányítási rendszerrel rendelkezik.
2	Ügyfél panaszkezelési rendszer	Vállalatirányítási rendszerbe integrált ügyfél panaszkezelési rendszerrel rendelkezik. (olyan ügyfél modul, amelyen az ügyfél panaszt jelenthet be és a panasz kezelése folyamatát nyomon követheti)
3	Diszpécser szolgálat	Diszpécser szolgálat. (Rendelkezik folyamatosan (24/7/365) működő diszpécser szolgálattal.)
4	Szakmai felelősségbiztosítás mértéke	Szakmai felelősségbiztosítás mértéke.
5	Belső ellenőrzést végez	Belső ellenőrzést végez (A szolgáltatási folyamataiban dokumentáltan igazolható módon, rendszeresen végez belső ellenőrzést.)

Cég		Dátum			
<b>Értékelési szempont</b>					
i	j	A	B	Melyik fontosabb?	Mennyivel?
				A v. B	(1-9)
1	2	Vállalatirányítási rendszer	Ügyfél panaszkezelési rendszer Diszpécser szolgálat Szakmai felelősségbiztosítás mértéke Belső ellenőrzést végez		
1	3				
1	4				
1	5				
1	6				
1	7				
1	8				
2	3			Ügyfél panaszkezelési rendszer	Diszpécser szolgálat Szakmai felelősségbiztosítás mértéke Belső ellenőrzést végez
2	4				
2	5				
2	6				
2	8				
3	4	Diszpécser szolgálat	Szakmai felelősségbiztosítás mértéke Belső ellenőrzést végez		
3	5				
3	6				
3	8				
4	5	Szakmai felelősségbiztosítás mértéke	Belső ellenőrzést végez		
4	6				
4	7				
4	8				

#### 5. Képzettség:

n	Értékelési szempont	Megjegyzés
1	Munkavállalók szakmai képzése	Dokumentáltan igazolható módon legalább évi rendszerességgel szakmai képzést szervez munkavállalói részére.
2	Vezető tisztségviselők végzettsége	A vezető tisztségviselők és szakmai irányítók hány százaléka rendelkezik felsőfokú szakirányú végzettséggel.
3	Vezető tisztségviselők gyakorlati ideje	A vezető tisztségviselők és szakmai irányítók átlagosan hány éve dolgoznak a szakmában.
4	Végrehajtó állomány végzettsége	A végrehajtó állomány hány százaléka rendelkezik legalább középfokú szakirányú végzettséggel.
5	Végrehajtó állomány informatikai képzettsége	A végrehajtó állomány hány százaléka rendelkezik legalább felhasználói szintű informatikai ismeretekkel.
6	Végrehajtó állomány nyelvtudása	A végrehajtó állomány hány százaléka rendelkezik legalább alapfokú nyelvtudással.

Cég		Dátum			
<b>Értékelési szempont</b>					
i	j	A	B	Melyik fontosabb?	Mennyivel?
				A v. B	(1-9)
1	2	Munkavállalók szakmai képzése	Vezető tisztségviselők végzettsége Vezető tisztségviselők gyakorlati ideje Végrehajtó állomány végzettsége Végrehajtó állomány informatikai képzettsége Végrehajtó állomány nyelvtudása		
1	3				
1	4				
1	5				
1	6				
1	7				
1	8				
2	3			Vezető tisztségviselők végzettsége	Vezető tisztségviselők gyakorlati ideje Végrehajtó állomány végzettsége Végrehajtó állomány informatikai képzettsége Végrehajtó állomány nyelvtudása
2	4				
2	5				
2	6				
2	8				
3	4	Vezető tisztségviselők gyakorlati ideje	Végrehajtó állomány végzettsége Végrehajtó állomány informatikai képzettsége Végrehajtó állomány nyelvtudása		
3	5				
3	6				
3	8				
4	5	Végrehajtó állomány végzettsége	Végrehajtó állomány informatikai képzettsége Végrehajtó állomány nyelvtudása		
4	6				
4	7				
4	8				
5	6	Végrehajtó állomány informatikai képzettsége	Végrehajtó állomány nyelvtudása		
5	7				
5	8				
5	8				

## 6. Összegző összehasonlítás:

n	Értékelési szempont	Megjegyzés
1	Ajánlati ár	A vállalat szolgáltatás ára
2	A cég pénzügyi stabilitása	Tőkeerősség, tartozások, megrendelői állomány
3	A cég mérete, piaci részesedése	Munkavállalók száma, szolgáltatási terület nagysága, a cég működési ideje (kora)
4	A szolgáltatás minősége	Működtetett minősítési rendszerek, minőség tudatosság
5	A szolgáltatás színvonala	A szolgáltatás szakmai felkészültsége, szervezeti fejlettsége
6	Vagyonőrök képzettsége	Az alkalmazott vagyonőrök képzettsége, szakmai tapasztalata

Cég		Dátum			
<b>Értékelési szempont</b>					
i	j	A	B	Melyik fontosabb?	Mennyivel?
1	2	Ajánlati ár	A cég pénzügyi stabilitása A cég mérete, piaci részesedése A szolgáltatás minősége A szolgáltatás színvonala Vagyonőrök képzettsége	A v. B	(1-9)
1	3				
1	4				
1	5				
1	6				
1	7				
1	8				
2	3			A cég pénzügyi stabilitása	A cég mérete, piaci részesedése A szolgáltatás minősége A szolgáltatás színvonala Vagyonőrök képzettsége
2	4				
2	5				
2	6				
2	7				
3	4	A cég mérete, piaci részesedése	A szolgáltatás minősége A szolgáltatás színvonala Vagyonőrök képzettsége		
3	5				
3	6				
3	7				
4	5	A szolgáltatás minősége	A szolgáltatás színvonala Vagyonőrök képzettsége		
4	6				
4	7				
5	6	A szolgáltatás színvonala	Vagyonőrök képzettsége		
5	7				
5	8				

## A biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozások kérdőívei

A biztonságtechnikával foglalkozó vállalkozások minősítési szempontjai súlyozásának kialakításához készített kérdőívek, amelyek alapján a Szakértők elvégezték a szempontok páros összehasonlítását.

### 1. Gazdasági szempontok:

n	Értékelési szempont	Megjegyzés
1	Köztartozásmentes adatbázisban van	A vállalkozás szerepel-e a Köztartozásmentes adózási adatbázisban? (2017. évi CL. tv. 260. §)
2	Állt-e csőd-, felszámolás alatt	Az utolsó 3 pénzügyi évben állt-e csőd- vagy felszámolási- vagy végrehajtási eljárás alatt, vagy adószám törlés hatálya alatt?
3	Voltak-e fizetési nehézségei	Az utolsó 3 pénzügyi évben volt-e sorbanálló tétel a folyószámláján?
4	Tőkeerősség	A saját tőke, mérleg főösszegéhez viszonyított aránya. (Saját tőke / Összes forrás)*100 [%]
5	Alkalmazotti bérek	Béreköltség (személyi jellegű ráfordítások / munkavállalók száma)
6	Főállású munkavállalók aránya	A szolgáltatást saját főállású munkavállalóival végzi? (munkavállalók száma / teljesítésbe bevont alvállalkozók száma (ide értendők a megbízási szerződéssel munkát vállalók is))
7	Megrendelői állomány	Hány megrendelőnek nyújtja szolgáltatását a Vállalkozás

Cég		Dátum			
i	j	A	B	Melyik fontosabb?	Mennyivel?
		Értékelési szempont		A v. B	(1-9)
1	2	Köztartozásmentes adatbázisban van	Állt-e csőd-, felszámolás alatt		
1	3		Voltak-e fizetési nehézségei		
1	4		Tőkeerősség		
1	5		Alkalmazotti bérek		
1	6		Főállású munkavállalók aránya		
1	7		Megrendelői állomány		
1	8				
2	3	Állt-e csőd-, felszámolás alatt	Voltak-e fizetési nehézségei		
2	4		Tőkeerősség		
2	5		Alkalmazotti bérek		
2	6		Főállású munkavállalók aránya		
2	7		Megrendelői állomány		
2	8				
3	4	Voltak-e fizetési nehézségei	Tőkeerősség		
3	5		Alkalmazotti bérek		
3	6		Főállású munkavállalók aránya		
3	7		Megrendelői állomány		
3	8				
4	5	Tőkeerősség	Alkalmazotti bérek		
4	6		Főállású munkavállalók aránya		
4	7		Megrendelői állomány		
4	8				
5	6	Alkalmazotti bérek	Főállású munkavállalók aránya		
5	7		Megrendelői állomány		
5	8				
6	7	Főállású munkavállalók aránya	Megrendelői állomány		
6	8				

## 2. Cégméret:

n	Értékelési szempont	Megjegyzés
1	Nettó árbevétel	Biztonságtechnikai rendszerek tervezése, telepítése, szervizelése, karbantartása tevékenységből származó nettó árbevétel.
2	Főállású munkavállalók száma	Főállású munkavállalók száma.
3	Bevont alvállalkozók száma	Szolgáltatás teljesítésébe állandó vagy alkalmi jelleggel bevont alvállalkozók száma (ide értendők a megbízási szerződéssel munkát vállalók is).
4	Szolgáltatási terület nagysága	Szolgáltatási terület nagysága (országosan végzi tevékenységét, régiós, megyei vagy település szinten)
5	Biztonságtechnikai szerelők száma	Biztonságtechnikai szerelő igazolvánnyal rendelkezők száma.
6	Biztonságtechnikai tervezők száma	Biztonságtechnikai tervező-szerelő igazolvánnyal rendelkezők száma.
7	Vállalkozás működési ideje	A vállalkozás folyamatos működésének időtartama.
8	Telephelyek száma	Telephelyek vagy fióktelepek száma.

Cég		Dátum			
Értékelési szempont				Melyik fontosabb?	Mennyivel?
i	j	A	B	A v. B	(1-9)
1	2	Nettó árbevétel	Főállású munkavállalók száma		
1	3		Bevont alvállalkozók száma		
1	4		Szolgáltatási terület nagysága		
1	5		Biztonságtechnikai szerelők száma		
1	6		Biztonságtechnikai tervezők száma		
1	7		Vállalkozás működési ideje		
1	8		Telephelyek száma		
2	3		Főállású munkavállalók száma	Bevont alvállalkozók száma	
2	4	Szolgáltatási terület nagysága			
2	5	Biztonságtechnikai szerelők száma			
2	6	Biztonságtechnikai tervezők száma			
2	7	Vállalkozás működési ideje			
2	8	Telephelyek száma			
3	4	Bevont alvállalkozók száma	Szolgáltatási terület nagysága		
3	5		Biztonságtechnikai szerelők száma		
3	6		Biztonságtechnikai tervezők száma		
3	7		Vállalkozás működési ideje		
3	8		Telephelyek száma		
4	5	Szolgáltatási terület nagysága	Biztonságtechnikai szerelők száma		
4	6		Biztonságtechnikai tervezők száma		
4	7		Vállalkozás működési ideje		
4	8		Telephelyek száma		
5	6	Biztonságtechnikai szerelők száma	Biztonságtechnikai tervezők száma		
5	7		Vállalkozás működési ideje		
5	8		Telephelyek száma		
6	7	Biztonságtechnikai tervezők száma	Vállalkozás működési ideje		
6	8		Telephelyek száma		
7	8	Vállalkozás működési ideje	Telephelyek száma		

### 3. Minőség:

n	Értékelési szempont	Megjegyzés
1	ISO 9001 minőségirányítási rendszer	Minőségirányítási rendszert működtet, tevékenységét annak megfelelően végzi
2	ISO 27001 információbiztonság irányítási rendszer	Információbiztonság irányítási rendszert működtet, tevékenységét annak megfelelően végzi
3	ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer	Környezetközpontú irányítási rendszert működtet, tevékenységét annak megfelelően végzi
4	ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer	Megvesztegetés elleni irányítási rendszert működtet, tevékenységét annak megfelelően végzi
5	Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje	Hány éve működtet minőségirányítási rendszert?
6	Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány	Rendelkezik-e más, a szolgáltatás minőségét befolyásoló szabvány szerinti tanúsítvánnyal?

Cég		Dátum				
<b>Értékelési szempont</b>						
i	j	A	B	Melyik fontosabb?	Mennyivel?	
A v. B	(1-9)					
1 2	1 3	ISO 9001 minőségirányítási rendszer	ISO 27001 információbiztonság irányítási rendszer			
1 4	1 5		ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer			
1 6	1 7		ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer			
1 7	1 8		Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje			
1 8			Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány			
2 3	2 4		ISO 27001 információbiztonság irányítási rendszer	ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer		
2 5	2 6			ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer		
2 7	2 8			Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje		
2 8		Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány				
3 4	3 5	ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer		ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer		
3 6	3 7		Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje			
3 7	3 8		Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány			
3 8						
4 5	4 6	ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer	Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje			
4 7	4 8		Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány			
4 8						
5 6	5 7	Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje	Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány			
5 7	5 8					
5 8						

### 4. Szervezet:

n	Értékelési szempont	Megjegyzés
1	Vállalatirányítási rendszer	Vállalatirányítási rendszerrel rendelkezik.
2	Ügyfél panaszkezelési rendszer	Vállalatirányítási rendszerbe integrált ügyfél panaszkezelési rendszerrel rendelkezik (olyan ügyfél modul, amelyen az ügyfél panaszt jelenthet)
3	Diszpécser szolgálat	Diszpécser szolgálat. (Rendelkezik folyamatosan (24/7/365) működő diszpécser szolgálattal.)
4	Szakmai felelősségbiztosítás mértéke	Szakmai felelősségbiztosítás mértéke.
5	Belső ellenőrzést végez	Belső ellenőrzést végez (A szolgáltatási folyamatokban dokumentáltan igazolható módon, rendszeresen végez belső ellenőrzést.)
6	Rendelkezik önálló szerviz szolgálattal	A hibajavítást és a karbantartási tevékenységet végzők függetlenek a kivitelezési folyamatoktól.
7	Hibajavítás megkezdésének ideje	Hiba bejelentés esetén hány órán belül vállalja a kivonulást Budapesten és vidéken.

Cég		Dátum				
<b>Értékelési szempont</b>						
i	j	A	B	Melyik fontosabb?	Mennyivel?	
A v. B	(1-9)					
1 2	1 3	Vállalatirányítási rendszer	Ügyfél panaszkezelési rendszer			
1 4	1 5		Diszpécser szolgálat			
1 6	1 7		Szakmai felelősségbiztosítás mértéke			
1 7	1 8		Belső ellenőrzést végez			
1 8			Rendelkezik önálló szerviz szolgálattal			
2 3	2 4		Ügyfél panaszkezelési rendszer	Hibajavítás megkezdésének ideje		
2 5	2 6			Diszpécser szolgálat		
2 7	2 8			Szakmai felelősségbiztosítás mértéke		
2 8		Belső ellenőrzést végez				
3 4	3 5	Rendelkezik önálló szerviz szolgálattal				
3 6	3 7	Diszpécser szolgálat	Hibajavítás megkezdésének ideje			
3 7	3 8		Szakmai felelősségbiztosítás mértéke			
3 8			Belső ellenőrzést végez			
4 5	4 6		Rendelkezik önálló szerviz szolgálattal			
4 6	4 7	Szakmai felelősségbiztosítás mértéke	Hibajavítás megkezdésének ideje			
4 7	4 8		Belső ellenőrzést végez			
4 8			Rendelkezik önálló szerviz szolgálattal			
5 6	5 7	Belső ellenőrzést végez	Hibajavítás megkezdésének ideje			
5 7	5 8		Rendelkezik önálló szerviz szolgálattal			
5 8						
6 7	6 8	Rendelkezik önálló szerviz szolgálattal	Hibajavítás megkezdésének ideje			
6 8						

## 5. Képzettség:

n	Értékelési szempont	Megjegyzés
1	Munkavállalók szakmai képzése	Dokumentáltan igazolható módon legalább évi rendszerességgel szakmai képzést szervez munkavállalói részére.
2	Vezető tisztségviselők végzettsége	A vezető tisztségviselők és szakmai irányítók hány százaléka rendelkezik felsőfokú szakirányú végzettséggel.
3	Vezető tisztségviselők gyakorlati ideje	A vezető tisztségviselők és szakmai irányítók átlagosan hány éve dolgoznak a szakmában.
4	Kivitelezők, szervezetek végzettsége	A kivitelező és a szerviz szakemberek hány százaléka rendelkezik felsőfokú szakirányú végzettséggel.
5	Kivitelezők, szervezetek gyakorlati ideje	A kivitelező és a szerviz szakemberek átlagosan hány éve dolgoznak a szakmában.
6	Kivitelezők, szervezetek nyelvtudása	A kivitelező és a szerviz szakemberek hány százaléka rendelkezik legalább alapfokú nyelvtudással.
7	A tervezők, projekt vezetők nyelvtudása	A tervezést vagy projekt vezetésként végző szakemberek hány százaléka rendelkezik legalább középfokú nyelvtudással.

Cég		Dátum			
<b>Értékelési szempont</b>					
i	j	A	B	Melyik fontosabb?	Mennyivel?
				A v. B	(1-9)
1	2	Munkavállalók szakmai képzése	Vezető tisztségviselők végzettsége Vezető tisztségviselők gyakorlati ideje Kivitelezők, szervezetek végzettsége Kivitelezők, szervezetek gyakorlati ideje Kivitelezők, szervezetek nyelvtudása A tervezők, projekt vezetők nyelvtudása		
1	3				
1	4				
1	5				
1	6				
1	7				
1	8				
2	3			Vezető tisztségviselők végzettsége	Vezető tisztségviselők gyakorlati ideje Kivitelezők, szervezetek végzettsége Kivitelezők, szervezetek gyakorlati ideje Kivitelezők, szervezetek nyelvtudása A tervezők, projekt vezetők nyelvtudása
2	4				
2	5				
2	6				
2	7				
2	8				
3	4	Vezető tisztségviselők gyakorlati ideje	Kivitelezők, szervezetek végzettsége Kivitelezők, szervezetek gyakorlati ideje Kivitelezők, szervezetek nyelvtudása A tervezők, projekt vezetők nyelvtudása		
3	5				
3	6				
3	7				
3	8				
4	5	Kivitelezők, szervezetek végzettsége	Kivitelezők, szervezetek gyakorlati ideje Kivitelezők, szervezetek nyelvtudása A tervezők, projekt vezetők nyelvtudása		
4	6				
4	7				
4	8				
5	6	Kivitelezők, szervezetek gyakorlati ideje	Kivitelezők, szervezetek nyelvtudása A tervezők, projekt vezetők nyelvtudása		
5	7				
5	8				
6	7	Kivitelezők, szervezetek nyelvtudása	A tervezők, projekt vezetők nyelvtudása		
6	8				

## 6. Összegző összehasonlítás:

n	Értékelési szempont	Megjegyzés
1	Ajánlati ár	A vállalt szolgáltatás ára
2	A cég pénzügyi stabilitása	Tőkeerősség, tartozások, megrendelői állomány
3	A cég mérete, piaci részesedése	Munkavállalók száma, szolgáltatási terület nagysága, a cég működési ideje (kora)
4	A szolgáltatás minősége	Működtetett minősítési rendszerek, minőségudatosság
5	A szolgáltatás színvonala	A szolgáltatás szakmai felkészültsége, szervezeti fejlettsége
6	Munkavállalók képzettsége	Az alkalmazott munkavállalók képzettsége, szakmai tapasztalata

Cég		Dátum			
<b>Értékelési szempont</b>					
i	j	A	B	Melyik fontosabb?	Mennyivel?
				A v. B	(1-9)
1	2	Ajánlati ár	A cég pénzügyi stabilitása A cég mérete, piaci részesedése A szolgáltatás minősége A szolgáltatás színvonala Munkavállalók képzettsége		
1	3				
1	4				
1	5				
1	6				
1	7				
1	8				
2	3			A cég pénzügyi stabilitása	A cég mérete, piaci részesedése A szolgáltatás minősége A szolgáltatás színvonala Munkavállalók képzettsége
2	4				
2	5				
2	6				
2	7				
2	8				
3	4	A cég mérete, piaci részesedése	A szolgáltatás minősége A szolgáltatás színvonala Munkavállalók képzettsége		
3	5				
3	6				
3	7				
3	8				
4	5	A szolgáltatás minősége	A szolgáltatás színvonala Munkavállalók képzettsége		
4	6				
4	7				
4	8				
5	6	A szolgáltatás színvonala	Munkavállalók képzettsége		
5	7				
5	8				



## Próba számítások előerős szolgáltatást nyújtó fiktív vállalkozások minősítésére

A kis-, közép- és nagyvállalkozások megnevezés a vállalkozás méretére utal, nincs szinkronban a 2004. évi XXXIV. törvény a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló jogszabályban szereplő definíciókkal.

### Kisvállalkozás

Egy néhány éve alakult, kislétszámú kisvállalkozás, amely leginkább megyén belül nyújt szolgáltatást, éves árbevétele alacsony, működési költségeinek biztosításához és eszköz beszerzéshez kölcsönt vett fel, minőségirányítási rendszert nem működtet.

Értékelési kategória <i>Értékelési szempont</i>	Élőerő	
	Kitöltés	Pontszám
<b>A cég pénzügyi stabilitása</b>	<b>10,063</b>	
<i>Köztartozásmentes adatbázisban szerepel</i>	<i>Igen</i>	1,390
<i>Állt-e csőd-, felszámolás alatt</i>	<i>Nem</i>	3,990
<i>Voltak-e fizetési nehézségei</i>	<i>Nem</i>	2,050
<i>Tőkeerősség</i>	<i>30%-50%</i>	0,653
<i>Alkalmazotti bérek</i>	<i>Minimálbér</i>	0,000
<i>Főállású munkavállalók aránya</i>	<i>&gt;80%</i>	1,980
<i>Megrendelői állomány</i>	<i>&lt;10 db</i>	0,000
<b>A cég mérete, piaci részesedése</b>	<b>0,000</b>	
<i>Nettó árbevétel</i>	<i>&lt;300mFt</i>	0,000
<i>Főállású munkavállalók száma</i>	<i>&lt;5 fő</i>	0,000
<i>Bevont alvállalkozók száma</i>	<i>&lt;50 fő</i>	0,000
<i>Szolgáltatási terület nagysága</i>	<i>Megyén belül</i>	0,000
<i>Igazolvánnyal rendelkezők száma</i>	<i>&lt;5 fő</i>	0,000
<i>Vállalkozás működési ideje</i>	<i>3-5 év</i>	0,000
<i>Telephelyek száma</i>	<i>1</i>	0,000
<b>A szolgáltatás minősége</b>	<b>0,000</b>	
<i>ISO 9001 minőségirányítási rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>ISO 27001 információbiztonság irányítási rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje</i>	<i>&lt;5 év</i>	0,000
<i>Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<b>A szolgáltatás műszaki színvonala</b>	<b>0,000</b>	
<i>Vállalatirányítási rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>Ügyfél panaszkezelési rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>Diszpécser szolgálat</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>Szakmai felelősségbiztosítás mértéke (káronkénti limit összege)</i>	<i>&lt;30mFt</i>	0,000
<i>Belső ellenőrzést végez</i>	<i>Nem</i>	0,000
<b>Alkalmazottak képzettsége, szakmai tapasztalata</b>	<b>5,930</b>	
<i>Munkavállalók szakmai képzése</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>Felsőfokú végzettséggel rendelkező vezető tisztségviselők aránya</i>	<i>&gt;90%</i>	2,200
<i>Vezető tisztségviselők átlagos gyakorlati ideje</i>	<i>5-10 év</i>	0,733
<i>Középfokú végzettséggel rendelkező végrehajtó állomány aránya</i>	<i>51%-70%</i>	2,220
<i>Informatikai képzettsége rendelkező végrehajtó állomány aránya</i>	<i>30%-50%</i>	0,778
<i>Nyelvvizsgálóval rendelkező végrehajtó állomány aránya</i>	<i>&lt;30%</i>	0,000
	<b>15,993</b>	

**A vállalkozás 'E' kategóriába sorolható.**

## Közepes méretű vállalkozás

Tíz éve alakult, 25 fős vállalkozás (de megbízástól függően 50-60 fő alvállalkozót be tud vonni a teljesítésébe), országos szinten nyújt szolgáltatást, éves árbevétele 400-500 mFt között változik, jellemzően önerőből finanszírozza működési költségeit, ISO 9001 minőségirányítási rendszert működtet, diszpécserszolgálatot tart fenn. Figyelmet fordít dolgozói képzésére.

Értékelési kategória Értékelési szempont	Élőerő	
	Kitöltés	Pontszám
A cég pénzügyi stabilitása	<b>12,119</b>	
<i>Köztartozásmentes adatbázisban szerepel</i>	<i>Igen</i>	1,390
<i>Állt-e csőd-, felszámolás alatt</i>	<i>Nem</i>	3,990
<i>Voltak-e fizetési nehézségei</i>	<i>Nem</i>	2,050
<i>Tőkeerősség</i>	<i>50,1%-70%</i>	1,566
<i>Alkalmazotti bérek</i>	<i>1,21*Min.bér-1,5*Min.bér</i>	1,752
<i>Főállású munkavállalók aránya</i>	<i>20%-40%</i>	0,495
<i>Megrendelői állomány</i>	<i>21 db-30 db</i>	0,876
A cég mérete, piaci részesedése	<b>1,834</b>	
<i>Nettó árbevétel</i>	<i>301mFt-700mFt</i>	0,200
<i>Főállású munkavállalók száma</i>	<i>21 fő - 50 fő</i>	0,522
<i>Bevont alvállalkozók száma</i>	<i>50 fő - 100 fő</i>	0,145
<i>Szolgáltatási terület nagysága</i>	<i>Országosan</i>	0,434
<i>Igazolvánnyal rendelkezők száma</i>	<i>5 fő - 20 fő</i>	0,265
<i>Vállalkozás működési ideje</i>	<i>6-10 év</i>	0,268
<i>Telephelyek száma</i>	<i>1</i>	0,000
A szolgáltatás minősége	<b>7,090</b>	
<i>ISO 9001 minőségirányítási rendszer</i>	<i>Van</i>	7,090
<i>ISO 27001 információbiztonság irányítási rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje</i>	<i>&lt;5 év</i>	0,000
<i>Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány</i>	<i>Nincs</i>	0,000
A szolgáltatás műszaki színvonala	<b>11,090</b>	
<i>Vállalatirányítási rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>Ügyfél panaszkezelési rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>Diszpécser szolgálat</i>	<i>Van</i>	6,050
<i>Szakmai felelősségbiztosítás mértéke (káronkénti limit összege)</i>	<i>61mFt-90mFt</i>	5,040
<i>Belső ellenőrzést végez</i>	<i>Nem</i>	0,000
Alkalmazottak képzettsége, szakmai tapasztalata	<b>9,658</b>	
<i>Munkavállalók szakmai képzése</i>	<i>Van</i>	4,030
<i>Felsőfokú végzettséggel rendelkező vezető tisztségviselők aránya</i>	<i>71%-90%</i>	1,650
<i>Vezető tisztségviselők átlagos gyakorlati ideje</i>	<i>11-15 év</i>	1,758
<i>Középfokú végzettséggel rendelkező végrehajtó állomány aránya</i>	<i>51%-70%</i>	2,220
<i>Informatikai képzettsége rendelkező végrehajtó állomány aránya</i>	<i>&lt;30%</i>	0,000
<i>Nyelvvizsgálóval rendelkező végrehajtó állomány aránya</i>	<i>&lt;30%</i>	0,000
	<b>41,791</b>	

**A vállalkozás 'C' kategóriába sorolható.**

## Nagyvállalkozás

Több, mint 20 éve működő nagymúltú vállalkozás, amely 90 fő feletti főállású munkavállalót foglalkoztat (de megbizástól függően 300-400 fő alvállalkozót be tud vonni a teljesítésébe), országos szinten és esetenként külföldön is nyújt szolgáltatást, éves árbevétele 1,5 MrdFt feletti, jellemzően önerőből finanszírozza működési költségeit. Folyamatosan fejleszti képességeit, jelentős energiákat fordít különféle szakmai minősítések és minőségirányítási rendszerek bevezetésére, vállalatirányítási rendszert és ügyfél panaszkezelési rendszert működtet. Dolgozói rendszeres képzését kiemelten fontosnak tartja.

Értékelési kategória Értékelési szempont	Élőerő	
	Kitöltés	Pontszám
<b>A cég pénzügyi stabilitása</b>	<b>12,600</b>	
<i>Köztartozásmentes adatbázisban szerepel</i>	<i>Igen</i>	1,390
<i>Állt-e csőd-, felszámolás alatt</i>	<i>Nem</i>	3,990
<i>Voltak-e fizetési nehézségei</i>	<i>Nem</i>	2,050
<i>Tőkeerősség</i>	<i>70,1%-90%</i>	1,958
<i>Alkalmazotti bérek</i>	<i>1,21*Min.bér-1,5*Min.bér</i>	1,752
<i>Főállású munkavállalók aránya</i>	<i>&lt;20%</i>	0,000
<i>Megrendelői állomány</i>	<i>&gt;50 db</i>	1,460
<b>A cég mérete, piaci részesedése</b>	<b>4,890</b>	
<i>Nettó árbevétel</i>	<i>&gt;1,5MrdFt</i>	0,800
<i>Főállású munkavállalók száma</i>	<i>&gt;90 fő</i>	0,870
<i>Bevont alvállalkozók száma</i>	<i>201 fő - 500 fő</i>	0,435
<i>Szolgáltatási terület nagysága</i>	<i>Külföldön is</i>	0,620
<i>Igazolvánnyal rendelkezők száma</i>	<i>51 fő - 90 fő</i>	0,795
<i>Vállalkozás működési ideje</i>	<i>&gt;20 év</i>	1,070
<i>Telephelyek száma</i>	<i>3</i>	0,300
<b>A szolgáltatás minősége</b>	<b>28,700</b>	
<i>ISO 9001 minőségirányítási rendszer</i>	<i>Van</i>	7,090
<i>ISO 27001 információbiztonság irányítási rendszer</i>	<i>Van</i>	7,750
<i>ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer</i>	<i>Van</i>	2,640
<i>ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer</i>	<i>Van</i>	5,800
<i>Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje</i>	<i>&gt;20 év</i>	3,210
<i>Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány</i>	<i>Van</i>	2,210
<b>A szolgáltatás műszaki színvonala</b>	<b>31,000</b>	
<i>Vállalatirányítási rendszer</i>	<i>Van</i>	3,430
<i>Ügyfél panaszkezelési rendszer</i>	<i>Van</i>	4,870
<i>Diszpécser szolgálat</i>	<i>Van</i>	6,050
<i>Szakmai felelősségbiztosítás mértéke (káronkénti limit összege)</i>	<i>&gt;120mFt</i>	8,400
<i>Belső ellenőrzést végez</i>	<i>Igen</i>	8,250
<b>Alkalmazottak képzettsége, szakmai tapasztalata</b>	<b>10,085</b>	
<i>Munkavállalók szakmai képzése</i>	<i>Van</i>	4,030
<i>Felsőfokú végzettséggel rendelkező vezető tisztségviselők aránya</i>	<i>&gt;90%</i>	2,200
<i>Vezető tisztségviselők átlagos gyakorlati ideje</i>	<i>&gt;20 év</i>	2,930
<i>Középfokú végzettséggel rendelkező végrehajtó állomány aránya</i>	<i>30%-50%</i>	0,925
<i>Informatikai képzettsége rendelkező végrehajtó állomány aránya</i>	<i>&lt;30%</i>	0,000
<i>Nyelvvizsgával rendelkező végrehajtó állomány aránya</i>	<i>&lt;30%</i>	0,000
	<b>87,275</b>	

**A vállalkozás 'A' kategóriába sorolható.**

## Próba számítások biztonságtechnikai szolgáltatást nyújtó fiktív vállalkozások minősítésére

### Kisvállalkozás

Egy néhány éve alakult, kislétszámú kisvállalkozás, amely leginkább megyén belül nyújt szolgáltatást, éves árbevétele alacsony, működési költségeinek biztosításához és eszköz beszerzéshez kölcsönt vett fel, minőségirányítási rendszert nem működtet.

Értékelési kategória Értékelési szempont	Biztonságtechnika	
	Kitöltés	Pontszám
<b>A cég pénzügyi stabilitása</b>	<b>12,365</b>	
<i>Köztartozásmentes adatbázisban szerepel</i>	<i>Igen</i>	1,290
<i>Allt-e csőd-, felszámolás alatt</i>	<i>Nem</i>	4,180
<i>Voltak-e fizetési nehézségei</i>	<i>Nem</i>	2,030
<i>Tőkeerősség</i>	<i>30%-50%</i>	0,640
<i>Alkalmazotti bérek</i>	<i>1,51*Min.bér-2*Min.bér</i>	1,905
<i>Főállású munkavállalók aránya</i>	<i>&gt;80%</i>	1,760
<i>Megrendelői állomány</i>	<i>10 db-20 db</i>	0,560
<b>A cég mérete, piaci részesedése</b>	<b>0,565</b>	
<i>Nettó árbevétel</i>	<i>&lt;300mFt</i>	0,000
<i>Főállású munkavállalók száma</i>	<i>2 fő - 5 fő</i>	0,190
<i>Bevont alvállalkozók száma</i>	<i>&lt;2 fő</i>	0,000
<i>Szolgáltatási terület nagysága</i>	<i>Megyén belül</i>	0,000
<i>Biztonságtechnikai szerelők száma</i>	<i>2 fő - 5 fő</i>	0,375
<i>Biztonságtechnikai tervezők száma</i>	<i>&lt;2 fő</i>	0,000
<i>Vállalkozás működési ideje</i>	<i>3-5 év</i>	0,000
<i>Telephelyek száma</i>	<i>1</i>	0,000
<b>A szolgáltatás minősége</b>	<b>0,000</b>	
<i>ISO 9001 minőségirányítási rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>ISO 27001 információbiztonság irányítási rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje</i>	<i>&lt;5év</i>	0,000
<i>Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<b>A szolgáltatás műszaki színvonala</b>	<b>0,000</b>	
<i>Vállalatirányítási rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>Ügyfél panaszkezelési rendszer</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>Diszpécser szolgálat</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>Szakmai felelősségbiztosítás mértéke (káronkénti limit összege)</i>	<i>&lt;30mFt</i>	0,000
<i>Belső ellenőrzést végez</i>	<i>Nem</i>	0,000
<i>Rendelkezik önálló szerviz szolgálattal</i>	<i>Nem</i>	0,000
<i>Hibajavítás megkezdésének legrövidebb ideje</i>	<i>&gt;72óra</i>	0,000
<b>Alkalmazottak képzettsége, szakmai tapasztalata</b>	<b>5,492</b>	
<i>Munkavállalók szakmai képzése</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<i>Felsőfokú végzettséggel rendelkező vezető tisztségviselők aránya</i>	<i>&gt;90%</i>	1,090
<i>Vezető tisztségviselők átlagos gyakorlati ideje</i>	<i>5-10 év</i>	0,475
<i>Felsőfokú végzettséggel rendelkező kivitelezők, szervizesek aránya</i>	<i>10%-35%</i>	0,558
<i>Kivitelezők, szervizesek átlagos gyakorlati ideje</i>	<i>5-10 év</i>	1,125
<i>Nyelvvizsgálóval rendelkező kivitelezők, szervizesek aránya</i>	<i>51%-70%</i>	0,504
<i>Legalább középfokú nyelvvizsgálóval rendelkező tervezők, projekt vezetők aránya</i>	<i>&gt;90%</i>	1,740
	<b>18,422</b>	

A vállalkozás 'E' kategóriába sorolható.

## Közepes méretű vállalkozás

Tíz éve alakult, 15 fős vállalkozás (de megbízástól függően 10-15 fő alvállalkozót be tud vonni a teljesítésébe), országos szinten nyújt szolgáltatást, éves árbevétele 400-500 mFt között változik, jellemzően önerőből finanszírozza működési költségeit, ISO 9001 minőségirányítási rendszert működtet, diszpécsterszolgálatot tart fenn, rendelkezik önálló szerviz szakemberekkel, így a hibajavítást 1-2 napon belül meg tudja kezdeni. Figyelmet fordít dolgozói képzésére.

Értékelési kategória Értékelési szempont	Biztonságtechnika	
	Kitöltés	Pontszám
<b>A cég pénzügyi stabilitása</b>	<b>14,381</b>	
<i>Köztartozásmentes adatbázisban szerepel</i>	Igen	1,290
<i>Állt-e csőd-, felszámolás alatt</i>	Nem	4,180
<i>Voltak-e fizetési nehézségei</i>	Nem	2,030
<i>Tőkeerősség</i>	50,1%-70%	1,536
<i>Alkalmazotti bérek</i>	1,51*Min.bér-2*Min.bér	1,905
<i>Főállású munkavállalók aránya</i>	>80%	1,760
<i>Megrendelői állomány</i>	31 db-50 db	1,680
<b>A cég mérete, piaci részesedése</b>	<b>3,294</b>	
<i>Nettó árbevétel</i>	300mFt-500mFt	0,168
<i>Főállású munkavállalók száma</i>	11 fő - 20 fő	0,570
<i>Bevont alvállalkozók száma</i>	11 fő - 20 fő	0,473
<i>Szolgáltatási terület nagysága</i>	Országosan	0,469
<i>Biztonságtechnikai szerelők száma</i>	11 fő - 20 fő	1,125
<i>Biztonságtechnikai tervezők száma</i>	2 fő - 3 fő	0,308
<i>Vállalkozás működési ideje</i>	6-10 év	0,183
<i>Telephelyek száma</i>	1	0,000
<b>A szolgáltatás minősége</b>	<b>6,900</b>	
<i>ISO 9001 minőségirányítási rendszer</i>	Van	6,900
<i>ISO 27001 információbiztonság irányítási rendszer</i>	Nincs	0,000
<i>ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer</i>	Nincs	0,000
<i>ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer</i>	Nincs	0,000
<i>Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje</i>	<5év	0,000
<i>Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány</i>	Nincs	0,000
<b>A szolgáltatás műszaki színvonala</b>	<b>8,149</b>	
<i>Vállalatirányítási rendszer</i>	Nincs	0,000
<i>Ügyfél panaszkezelési rendszer</i>	Nincs	0,000
<i>Diszpécser szolgálat</i>	Van	3,320
<i>Szakmai felelősségbiztosítás mértéke (káronkénti limit összege)</i>	61mFt-90mFt	2,304
<i>Belső ellenőrzést végez</i>	Nem	0,000
<i>Rendelkezik önálló szerviz szolgálattal</i>	Nem	0,000
<i>Hibajavítás megkezdésének legrövidebb ideje</i>	24-72 óra	2,525
<b>Alkalmazottak képzettsége, szakmai tapasztalata</b>	<b>8,590</b>	
<i>Munkavállalók szakmai képzése</i>	Van	3,000
<i>Felsőfokú végzettséggel rendelkező vezető tisztségviselők aránya</i>	71%-90%	0,818
<i>Vezető tisztségviselők átlagos gyakorlati ideje</i>	11-15 év	1,140
<i>Felsőfokú végzettséggel rendelkező kivitelezők, szervizesek aránya</i>	10%-35%	0,558
<i>Kivitelezők, szervizesek átlagos gyakorlati ideje</i>	5-10 év	1,125
<i>Nyelvvizsgálóval rendelkező kivitelezők, szervizesek aránya</i>	30%-50%	0,210
<i>Legalább középfokú nyelvvizsgálóval rendelkező tervezők, projekt vezetők aránya</i>	>90%	1,740
	<b>41,314</b>	

**A vállalkozás 'C' kategóriába sorolható.**

## Nagyvállalkozás

Több, mint 20 éve működő nagymúltú vállalkozás, amely 20 fő feletti főállású munkavállalót foglalkoztat (de megbízástól függően 25-35 fő alvállalkozót be tud vonni a teljesítésébe), országos szinten és esetenként külföldön is nyújt szolgáltatást, éves árbevétele 1,1 MrdFt feletti, jellemzően önerőből finanszírozza működési költségeit. Folyamatosan fejleszti képességeit, jelentős energiákat fordít különféle szakmai minősítések és minőségirányítási rendszerek bevezetésére, vállalatirányítási rendszert és ügyfél panaszkezelési rendszert működtet, diszpécserszolgálatot tart fenn, rendelkezik önálló szerviz divízióval, így a hibajavítást néhány órán belül meg tudja kezdeni.

Értékelési kategória <i>Értékelési szempont</i>	Biztonságtechnika	
	Kitöltés	Pontszám
<b>A cég pénzügyi stabilitása</b>	<b>15,325</b>	
<i>Köztartozásmentes adatbázisban szerepel</i>	<i>Igen</i>	1,290
<i>Állt-e csőd-, felszámolás alatt</i>	<i>Nem</i>	4,180
<i>Voltak-e fizetési nehézségei</i>	<i>Nem</i>	2,030
<i>Tőkeerősség</i>	<i>70,1%-90%</i>	1,920
<i>Alkalmazotti bérek</i>	<i>1,51*Min.bér-2*Min.bér</i>	1,905
<i>Főállású munkavállalók aránya</i>	<i>&gt;80%</i>	1,760
<i>Megrendelői állomány</i>	<i>&gt;50 db</i>	2,240
<b>A cég mérete, piaci részesedése</b>	<b>5,323</b>	
<i>Nettó árbevétel</i>	<i>&gt;1,1MrdFt</i>	0,670
<i>Főállású munkavállalók száma</i>	<i>&gt;20 fő</i>	0,760
<i>Bevont alvállalkozók száma</i>	<i>&gt;20 fő</i>	0,630
<i>Szolgáltatási terület nagysága</i>	<i>Külföldön is</i>	0,670
<i>Biztonságtechnikai szerelők száma</i>	<i>11 fő - 20 fő</i>	1,125
<i>Biztonságtechnikai tervezők száma</i>	<i>4 fő - 5 fő</i>	0,738
<i>Vállalkozás működési ideje</i>	<i>&gt;20 év</i>	0,730
<i>Telephelyek száma</i>	<i>1</i>	0,000
<b>A szolgáltatás minősége</b>	<b>28,000</b>	
<i>ISO 9001 minőségirányítási rendszer</i>	<i>Van</i>	6,900
<i>ISO 27001 információbiztonság irányítási rendszer</i>	<i>Van</i>	9,430
<i>ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer</i>	<i>Van</i>	2,740
<i>ISO 37001 megvesztegetés elleni irányítási rendszer</i>	<i>Van</i>	5,300
<i>Minőségirányítási rendszer bevezetésének ideje</i>	<i>&gt;20 év</i>	3,630
<i>Egyéb szabvány szerinti tanúsítvány</i>	<i>Nincs</i>	0,000
<b>A szolgáltatás műszaki színvonala</b>	<b>30,700</b>	
<i>Vállalatirányítási rendszer</i>	<i>Van</i>	1,900
<i>Ügyfél panaszkezelési rendszer</i>	<i>Van</i>	2,610
<i>Diszpécser szolgálat</i>	<i>Van</i>	3,320
<i>Szakmai felelősségbiztosítás mértéke (káronkénti limit összege)</i>	<i>&gt;120mFt</i>	3,840
<i>Belső ellenőrzést végez</i>	<i>Igen</i>	2,580
<i>Rendelkezik önálló szerviz szolgálattal</i>	<i>Igen</i>	6,350
<i>Hibajavítás megkezdésének legrövidebb ideje</i>	<i>&lt;3 óra</i>	10,100
<b>Alkalmazottak képzettsége, szakmai tapasztalata</b>	<b>11,165</b>	
<i>Munkavállalók szakmai képzése</i>	<i>Van</i>	3,000
<i>Felsőfokú végzettséggel rendelkező vezető tisztségviselők aránya</i>	<i>71%-90%</i>	0,818
<i>Vezető tisztségviselők átlagos gyakorlati ideje</i>	<i>&gt;20 év</i>	1,900
<i>Felsőfokú végzettséggel rendelkező kivitelezők, szervizesek aránya</i>	<i>10%-35%</i>	0,558
<i>Kivitelezők, szervizesek átlagos gyakorlati ideje</i>	<i>16-20 év</i>	3,375
<i>Nyelvvizsgálóval rendelkező kivitelezők, szervizesek aránya</i>	<i>30%-50%</i>	0,210
<i>Legalább középfokú nyelvvizsgálóval rendelkező tervezők, projekt vezetők aránya</i>	<i>71%-90%</i>	1,305
	<b>90,513</b>	

**A vállalkozás 'A' kategóriába sorolható.**

## KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

Mindenekelőtt hálával tartozom feleségemnek Szűcs Andreának, aki a kezdetektől támogatta doktori tanulmányaimat és ebben a nehéz időszakban rengeteg terhet levett a vállamról. Köszönettel tartozom Édesanyámnak, aki végig hitt bennem és biztatott, valamint gyermekeimnek, akik erőt adtak a folytatáshoz és az értekezés megírásához.

Köszönöm Móró Lajosnak, aki az elmúlt 30 évben követendő példaként állt előttem, miközben folyamatosan támogatta szakmai és emberi fejlődésem, szakmai előremenetelem.

Köszönöm Prof. Dr. Kovács Tibor egyetemi docens úrnak, hogy bevezetett a tudományos életbe és segítette, támogatta doktori tanulmányaimat, később pedig témavezetőként sok hasznos tanáccsal, ötlettel látott el. Barátsága, iránymutatása rengeteget jelentett számomra. Köszönöm Dr. Otti Csaba és Dr. Horváth Richárd uraknak, hogy Prof. Dr. Kovács Tibor halálát követően vállalták doktori témavezetésemet és további ötletekkel és segítséggel járultak hozzá értekezésem elkészítéséhez.

Köszönöm a szempontrendszer súlyozásának kialakításához készített kérdőív kitöltését a 18 szakértő kollégának. A kérdőívek kitöltése jelentős koncentrációt és következetességet igénylő, komoly feladat volt, amit első kérésre vállaltak és rövid időn belül elkészítettek.

Köszönöm Dr. Horváth Tamás úrnak a baráti támogatását és szakmai tanácsait, Dr. Lovas Kázmér és Giczi István urak önzetlen segítségét. Külön köszönöm Giczi István úrnak a nemzetközi irodalomkutatásban nyújtott óriási segítségét. Ötleteivel, meglátásaival jelentős mértékben hozzájárult az értekezés teljesszövevé tételéhez.

Köszönöm Prof. Dr. Rajnai Zoltán dékán úrnak és Dr. Szűcs Endre tanárúrnak az ösztönzést és köszönöm az Óbudai Egyetem Biztonságtudományi Doktori Iskola minden oktatójának és munkatársának a doktori tanulmányaim és kutatómunkám során nyújtott segítségét és támogatását.

Köszönöm testvéremnek Tóth Leventének, akivel együtt kezdtük doktori tanulmányainkat, hogy az elmúlt közel ötven évben bármikor fordulhattam hozzá segítségért, tanácsért.

Köszönöm a Nemzeti Közszolgálati Egyetem Magánbiztonsági és Önkormányzati Rendészeti Tanszék minden kollégájának, különösen Dr. Habil. Christián László r. dandártábornok úrnak a támogatást és ösztönzést az értekezés megírására, valamint Lippai Zsolt r. alezredes úrnak a dolgozat lektorálásában nyújtott önzetlen segítségét.

Köszönettel tartozom ezen kívül a TVT Vagyonvédelmi ZRt. minden dolgozójának és minden partnerének, hogy az elmúlt 30 évben segítettek és mai napig is segítik munkámat, szakmai fejlődésemet.