

# سبقت‌گویی

اتحادیه کشوری  
فروشگاه‌های  
زنجیره‌ای



راهنمای طرح مدیریت بحران

**Crisis Management Plan (CMP) Guideline**

**مقدمه:** بحران یک فشار روانی/ اجتماعی بزرگ و ویژه می باشد که باعث در هم شکسته شدن انگاره های متعارف زندگی و واکنش های اجتماعی گردیده و آسیبهای جانی و مالی، تهدیدات، مخاطرات و نیازهای تازه های را به وجود میآورد. مدیریت بحران بر اساس مشاهده دقیق بحرانها و تجزیه و تحلیل آنها در جستجوی یافتن ابزاری است که بتوان از بروز بحران ها، پیشگیری نمود و یا در صورت بروز آنها در خصوص کاهش اثرات آمادگی لازم جهت امداد رسانی سریع و بهبود اوضاع اقدام نمود. سیستم مدیریت شرایط اضطراری در سه مرحله اقدامات قبل از وقوع (طرح پیشگیری)، اقدامات حین وقوع (طرح مقابله)، اقدامات پس از وقوع (طرح بازیابی) میباشد و اجرای صحیح این سیستم موجب کاهش آثار و پیامدهای جانی، مالی و زیست محیطی حوادث در صورت وقوع آنها اعم از جلوگیری از آسیب به کارکنان به عنوان سرمایه های اصلی شرکتهای، کاهش وقفه در تولید و توزیع، کاهش خسارت های وارده به اموال و حفاظت مستمر از آنها، کاهش خسارت های زیست محیطی، جلوگیری از گسترش وضعیت های اضطراری به جامعه و آسیب رسیدن به افراد و اموال عمومی، تقویت اعتماد و اعتبار عمومی و بازیابی سریع پس از بروز وضعیت های اضطراری می گردد.

- **هدف:** تشریح فعالیت های مربوط به نحوه آمادگی برای واکنش در شرایط اضطراری و نیز اقدامات مورد نیاز پس از بروز وضعیت های اضطراری به منظور حفاظت جان افراد، کاهش خسارت های وارده به تجهیزات و اموال ناشی از وقوع شرایط اضطراری می باشد.

- ✓ حصول اطمینان از دستیابی به سطح بالای ایمنی
- ✓ پیشگیری از بروز وضعیت های اضطراری با تدوین برنامه های کنترلی و پیشگیرانه (نظیر شناسایی و کنترل خطرات، آموزش پرسنل...)
- ✓ بالا بردن اثر بخشی واکنش در شرایط اضطراری
- ✓ جلوگیری و یا کاهش آثار و پیامدهای جانی، مالی و زیست محیطی حوادث
- ✓ جلوگیری از آسیب کارکنان به عنوان سرمایه های اصلی شرکت ها
- ✓ حذف و یا کاهش خسارتهای وارده به اموال و حفاظت مستمر از آنها
- ✓ جلوگیری و یا وقفه در شبکه توزیع
- ✓ جلوگیری از گسترش وضعیت های اضطراری به جامعه و آسیب رسیدن به افراد و اموال عمومی
- ✓ بازیابی سریع فرآیندهای فروشگاه ها پس از بروز وضعیت های اضطراری

- **دامنه کاربرد:** این راهنما در کلیه فروشگاه های تابعه اتحادیه کشوری فروشگاه های زنجیره ای کاربرد داشته و می بایست از طریق تدوین دستورالعمل/ روش اجرایی در فروشگاه ها جاری گردد. در دستورالعمل/ روش اجرایی تدوین شده توسط شرکتهای نحوه عملکرد پیمانکاران (حفاظتی و امنیتی) نیز بایستی مشخص گردیده و پیمانکاران فعال در هر یک از شرکت ها می بایست از مفاد آن که در راستای این راهنما تدوین خواهد شد، مطلع بوده و در اسناد قراردادی نیز به عنوان یک الزام مد نظر قرار گیرد.

- شایان ذکر است پیمانکاران حفاظتی و امنیتی ملزم به دارا بودن تاییدیه از مراجع ذیصلاح (امنیتی و انتظامی) می‌باشند.

- **شرایط اضطراری:** هرگونه آشفتگی در عملیات اجرایی، فعالیت‌ها و برنامه های شرکت که نیاز به مقابله سریع داشته باشد را شرایط اضطراری می‌گویند. به عبارت دیگر هرگونه انحراف یا توقف در برنامه‌های روزمره فروشگاه‌ها که پتانسیل خطر برای پرسنل، تاسیسات و یا محیط زیست را به همراه داشته باشد.

- **آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری:** به کلیه اقداماتی که در جهت مقابله با حوادث و شرایط اضطراری و کاهش اثرات و خسارات مرتبط با این حوادث انجام می‌شود، اطلاق می‌گردد.

- **تیم واکنش های اضطراری:** کلیه افراد، نفرات، گروه‌ها و واحدهای درگیر در هنگام بروز یک فاجعه یا حادثه عظیم در مجموعه محل خدمت را تیم واکنش های اضطراری می‌گویند.

- **اعضای اصلی تیم:** شامل حفاظت فیزیکی، فنی و مهندسی و یک رده مدیریتی (مدیرشعبه و مدیرسالن به بالا) می‌باشد.

- **اعضای کمکی:** شامل کلیه پرسنل در واحدهای مختلف می‌باشند که به تناسب در مواقع نیاز از آنها در عملیات و واکنش های اضطراری استفاده خواهد شد.

### تعیین موارد و فهرستهای مورد نیاز:

- فهرست مسئولین مرتبط و جانشینان هر فروشگاه با نشانی و کروکی و شماره تلفن تماس توسط مجری برنامه ریزی بحران تهیه و در صورت بروز هر تغییری به روز می‌گردد. (بازنگری در دوره های شش ماهه)

- مشخصات آدرس و تلفنهای **مراکز اورژانس، آتش نشانی و پلیس انتظامی و ارگان‌ها** تکمیل و به روز گردیده و هرگونه تغییر به مجری برنامه ریزی مقابله با بحران اعلام می‌گردد.

- تعیین مکان های امن و راه‌های تخلیه و تجمع پرسنل و ارباب رجوع در ساختمان‌های اداری در صورت بروز بحران انجام شده و به کلیه همکاران و مراجعین اطلاع رسانی می‌نمایند.

### فراهم کردن نیازهای آموزشی:

- آموزش کمک های اولیه برای کلیه پرسنل عملیاتی

- آموزش اطفاء حریق برای کلیه پرسنل

- تدوین برنامه آموزشی و انجام آموزش‌های مرتبط مقابله با بحران جهت همکاران،

سطوح مختلف مدیریت بحران از لحاظ زمانی در **۳ سطح قبل، حین و بعد از بحران** قابل تقسیم بندی است. **قبل از وقوع بحران =** پیشگیری و حفظ آمادگی صورت می‌گیرد.

**پیشگیری:** مجموعه اقداماتی است که پیش از هنگام وقوع بحران با هدف جلوگیری از وقوع مخاطرات یا کاهش آثار زیان بار آن انجام میشود.

**آمادگی:** مجموعه اقداماتی است که توانایی جامعه، دولت و مردم را در انجام مراحل مختلف مدیریت بحران افزایش میدهد. آمادگی شامل جمع آوری اطلاعات، آموزش، پژوهش، برنامه ریزی، ایجاد ساختارهای مدیریتی، تأمین منابع، تمرین و مانور است.

**حین وقوع بحران=** مقابله، امداد و نجات و عملیات مربوط به هنگام وقوع بحران است.

**مقابله:** شامل امداد، نجات، بهداشت، درمان، تأمین امنیت، ترابری، ارتباطات تدفین، دفع مواد زائد جامد، دفع فاضلاب، مهار آتش، کنترل مواد خطرناک سوخت رسانی و هشدار است.

**پس از وقوع بحران=** بازسازی و ساماندهی مجموعه عملیاتی است که پس از وقوع بحران صورت میگیرد.

**بازسازی:** بازگرداندن شرایط یک منطقه آسیب دیده پس از بحران به شرایط عادی با در نظر گرفتن ویژگیهای توسعه پایدار و کلیه ضوابط ایمنی است.

### **برخی تجهیزات مورد نیاز:**

✓ وسایل حفاظت فردی (غیر از وسایلی که به هنگام کار عادی باید مورد استفاده قرار گیرد، نظیر ماسک ضد گاز و کلاه ایمنی)

✓ سیستم های هشداردهنده نظیر آژیر خطر (استفاده از پیچ جهت اطلاع رسانی به کارکنان و مشتریان)

✓ روشنایی و برق اضطراری- چراغ قوه

✓ فیوزها و شیرهای قطع اضطراری

✓ راه های خروج اضطراری و فرار از محل خطر

✓ وسایل کمک های اولیه

✓ وسایل آتش نشانی

✓ وسایل ارتباطی (نظیر بی سیم)- پناهگاه ها-کلید های یدک

### **مانور آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری:**

مانور آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری سالی یک بار در هر منطقه به صورت عملیاتی و غیرعملیاتی برنامه ریزی و اجرا می گردد.

اقدامات	حوادث		
<p>۱- آماده نمودن تجهیزات امداد و نجات</p> <p>۲- تعیین نقاط و مکان‌های امن ساختمان‌های اداری جهت راهنمایی و ارجاع افراد به این اماکن</p> <p>۳- تهیه و تعبیه سیستم اعلام وضعیت اضطراری جهت آماده باش و اعلام خطر پرسنل و ارباب رجوع</p>	<p>قبل از وقوع</p>	<p>بلایای طبیعی</p>	
<p>۱- قطع نمودن جریان آب، برق و گاز از شیر اصلی مجموعه</p> <p>۲- مدیران مالی و اداری در مناطق و مدیر خدمات پشتیبانی در ستاد و مسئولیت واحدهای انبار و ادارات اقماری ضمن دعوت کلیه پرسنل به آرامش، آنان را به مکان‌های امن تعیین شده راهنمایی می نمایند.</p>			<p>هنگام وقوع</p>
<p>۱- از ورود و ازدحام افراد غیرمجاز در هنگام شرایط اضطراری جلوگیری بعمل آید.</p> <p>۲- مراتب را سریعاً به رئیس بحران، مسئولین و جانشینان تعیین شده اطلاع دهند.</p> <p>۳- بعد از عادی شدن شرایط نسبت به پاکسازی محیط اقدام گردد.</p>			<p>بعد از وقوع</p>
<p>۱- بلافاصله نسبت به قطع جریان گاز و برق اقدام شود.</p> <p>۲- در صورتیکه آتش سوزی قابل کنترل و جزئی باشد نفرات آموزش دیده نسبت به اطفاء حریق اقدام می نمایند.</p> <p>۳- در صورتیکه امکان اطفاء آتش سوزی بوسیله امکانات موجود نباشد مراتب سریعاً به آتش نشانی و اورژانس اطلاع داده شود (لیست مراکز)</p> <p>۴- با حفظ خونسردی نسبت به خروج پرسنل (طبق آموزش های داده شده) از مکان‌های خروج اضطراری تعیین شده بطور سریع اقدام گردد.</p> <p>۵- از ورود نفرات دیگر به محل آتش سوزی جلوگیری بعمل آید.</p> <p>۶- در خصوص بررسی و اطمینان از خروج کلیه نفرات از محل آتش سوزی اقدام لازم بعمل آید.</p>	<p>هنگام وقوع</p>	<p>آتش سوزی</p>	
<p>افراد آموزش دیده ضمن حفظ سلامتی خود نسبت به نجات افراد مصدوم اقدام نمایند.</p> <p>افراد آموزش دیده بعد از عادی شدن شرایط نسبت به پاکسازی محیط از آلودگی‌های ایجاد شده طبق دستور العمل کنترل جنبه های زیست محیطی به شماره اقدام می گردد.</p> <p>خدمات مالی و اداری شرکتهای خدماتی با نظارت مسئولین زیست محیطی نسبت به شارژ مجدد وسایل اطفاء اقدام گردد.</p>	<p>بعد از وقوع</p>		

## انواع حریق :

آتش سوزی‌ها با توجه به منشا مواد سوختنی‌شان به انواع مختلفی تقسیم می‌شوند. طبق استانداردهایی، این دسته بندی به صورت حروف انگلیسی **A, B, C, D, E, F** شناخته می‌شوند :

- **کلاس A:** این دسته به آتش سوزی‌ای اطلاق می‌شود که در پی سوختن مواد جامد مانند کاغذ، چوب، پارچه و... به وجود می‌آید. این نوع از آتش سوزی، معمول‌ترین آتش سوزی است که روزانه ممکن است در بسیاری جاها اتفاق بیفتد.
- **کلاس B:** به آتش سوزی‌هایی که طی سوختن مایعات قابل اشتعال نظیر بنزین، پارافین، نفت، روغن غیر خوراکی و... به وجود می‌آیند، آتش کلاس B گفته می‌شود. آتش سوزی‌های کلاس B عموماً در پمپ بنزین‌ها، پالایشگاه‌های نفت و آزمایشگاه‌هایی که با مایعات قابل اشتعال سر و کار دارند، صورت می‌گیرند.
- **کلاس C:** به آن دسته از آتش سوزی‌هایی گفته می‌شود که در پی سوختن گازهای قابل اشتعال مانند بوتان، متان، پروپان به وقوع می‌پیوندند. آتش سوزی‌های کلاس C اغلب اوقات در فروشگاه‌هایی که از گازهای قابل اشتعال استفاده می‌کنند، رخ می‌دهند.
- **کلاس D:** آتش سوزی‌هایی در این طبقه جای می‌گیرند که بر اثر سوختن فلزاتی همچون لیتیم، منیزیم و آلومینیوم شکل گرفته باشند. بیشترین آتش سوزی‌های کلاس D در کارخانجات تولید باتری، انبارهای نگهداری لوازم آلومینیومی و فروشگاه‌هایی که لوازم خانگی می‌فروشند، اتفاق می‌افتند.
- **کلاس E:** یکی از انواع بسیار رایج آتش سوزی، آتش سوزی ناشی از تجهیزات لوازم الکترونیکی است. این نوع آتش، که به آن آتش کلاس E گفته می‌شود، در پی جرقه‌هایی که توسط تجهیزات برقی ایجاد می‌شود، صورت می‌گیرد. در مراکز تولید تجهیزات الکترونیکی، فروشگاه‌ها و پاساژهای فروش موبایل و لپتاپ و ساختمان‌هایی که در آن‌ها لوازم الکترونیکی نگهداری می‌شود، این گونه از آتش سوزی زیاد اتفاق می‌افتد.
- **کلاس F:** دسته آخر نیز به آن دسته از آتش سوزی‌هایی اطلاق می‌شود که به دلیل سوختن چربی‌ها و روغن‌های خوراکی ایجاد می‌شوند. اکثر موارد آتش سوزی کلاس F، مربوط به کارخانجات تولید روغن خوراکی و آشپزخانه‌های بزرگ و صنعتی است.



## کیسول آتش نشانی چیست؟

کیسول آتش نشانی وسیله ای است جهت خاموش کردن یا کنترل آتش سوزی های کوچک که اغلب در شرایط اضطراری بکار می رود. بنابراین در مواقع آتش سوزی های بزرگ یا غیر قابل کنترل مانند رسیدن آتش به سقف یا هنگامی که استفاده کننده در خطر باشد (وجود دود زیاد، عدم وجود مسیر فرار، انفجار و غیره) نباید از آنها استفاده کرد و اطفاء چنین حریق هایی باید به ماموران آتش نشانی سپرده شود.

به منظور به حداقل رساندن احتمال وقوع آتش سوزی و صدمات و خسارات گسترده ناشی از آن، شناخت انواع مختلف کیسول های اطفاء حریق که بشکلی موثر و کارآمد برای انواع مصارف خانگی و صنعتی طراحی و ساخته شده است، بسیار ضروری بنظر می رسد. این نوع کیسول ها به گونه ای طراحی شده اند که انواع متفاوتی از آتش سوزی ها را مهار کنند.

### کلاس کیسول آتش نشانی:

با توجه به دسته بندی ای که برای حریق صورت گرفت، در هنگام مقابله هر کدام از انواع حریق، می بایست کیسول آتش نشانی متناسب با آن را به کار برد. عدم داشتن آگاهی کافی در این مورد و استفاده نادرست و نابجا از کیسول آتش نشانی، گاهی حتی نتیجه عکس می دهد و مسئله را از یک آتش سوزی ساده به فاجعه ای جبران نشدنی تبدیل می کند.

**مواجهه با حریق کلاس A:** هنگام مواجهه با این نوع حریق، می توان از کیسول آتش نشانی آب، اسپری فوم، پودر ABC و کیسول حاوی مواد شیمیایی خیس استفاده کرد.

خاموش کننده های پودر می توانند موجب ایجاد مشکلات تنفسی شوند. استفاده از آن جهت افرادی که دارای مشکلات تنفسی (آسم و ...) می باشند و همچنین بمنظور استفاده در مکانهای بسته این امر می بایست با احتیاط لازم صورت پذیرد.

**مواجهه با حریق کلاس B:** برای اطفاء حریق کلاس B، بهترین کار استفاده از کیسول آتش نشانی فوم، پودر ABC و کیسول کربن دی اکسید است.

**مواجهه با حریق کلاس C:** برای خاموش کردن چنین آتشی، تنها می بایست کیسول حاوی پودر ABC را به کار برد. **مواجهه با حریق کلاس D:** کیسول های حاوی پودر ABC و کربن دی اکسید مناسب خاموش کردن حریق کلاس D هستند.

**مواجهه با حریق کلاس E:** برای خاموش کردن آتش سوزی ناشی از تجهیزات لوازم الکتریکی، باید از کیسول های بیوورسال، هالوژنه، کیسول کربن دی اکسید و پودر ABC استفاده کرد. بهترین عملکرد هنگام مواجهه با چنین آتشی این است که ابتدا جریان برق را به نحوی از آتش سوزی جدا کنیم. در این صورت، آتش سوزی به فاز دیگری وارد می شود و مهار کردن آن به مراتب آسان تر است.

(دقت شود در هنگام استفاده در فضاهای بسته بدلیل جایگزین شدن با اکسیژن محیط، می تواند موجب خفگی فرد اطفاءگر و ساکنین گردد.)

**مواجهه با حریق کلاس F:** در حین مقابله با چنین آتشی، کپسول آتش نشانی حاوی مواد شیمیایی خیس بهترین گزینه‌ای است که می‌توان آن را مورد استفاده قرار داد.

**کپسول بیوورسال - مناسب جهت حریق های چهار مواد شامل نفتی ، گاز ، چوب و الیاف .**

کاربرد این کپسول ها با پودر و گاز یکسان بوده لیکن اثر خاموش کنندگی بیشتری نسبت به پودر و گاز داشته و اثری از خود باقی نگذاشته و محیط بوسیله پودر و گاز پوشیده نخواهد شد. بیوورسال خورنده نبوده و تجهیزات را در مقابل خوردگی محافظت نموده و عمر مفید تجهیزات را افزایش می دهد و همچنین موجب صرفه جویی و کاهش در هزینه های تعمیر و نگهداری میگردد.

کپسول های بیوورسال هر **سه سال یکبار** نیاز به شارژ مجدد دارند لذا **کلیه هزینه های شارژ طی این دوره حذف و صرفه جویی خواهد شد.**

**علت معرفی کپسول های آتش نشانی و کاربرد آن ، انجام چینیس صحیح در جهت اطفاء حریق سریعتر و جلوگیری از حریق در نوع مواد آتش زا عنوان گردیده است .**

### **مطالب مهم در خصوص کپسول های آتش نشانی :**

- ۱- شارژ کپسول های آتش نشانی می بایست در زمان مقرر(سالانه) صورت پذیرد .
- ۲- چینیس کپسول های آتش نشانی مطابق با نوع حریق صورت پذیرد.
- ۳- با توجه به بند دو سعی نمائید لیبل هایی تهیه و بر روی کپسول نصب و افراد را نسبت به نوع کپسول برابر با نوع حریق آگاه نمایید .
- ۴- به جهت جلوگیری از جابجائی کپسول ها سعی نمائید از گیره و یا پایه مخصوص به آن استفاده نمایند .
- ۵- از قرار گرفتن وسائل اضافی در مقابل کپسول های آتش نشانی جلوگیری تا در صورت حریق دسترسی به آن با مشکل مواجه نباشد.
- ۶- کپسول های آتش نشانی طوری در معرض دید نصب و مستقر گردد تا در مواقع اضطراری به راحتی به آنها دسترسی و در زمان حادثه بتوانید از آنها استفاده نمائید .
- ۷- مکانهای نصب کپسول های آتش نشانی را همواره به کارکنان خود یادآوری نمائید .
- ۸- همواره از پاکسازی پله فرار و قرار گرفتن وسائل اضافی بر روی پله و محوطه های ورودی و خروجی آن اطمینان کامل حاصل فرمائید .
- ۹- در نقاطی از سطح فروش به دلیل نصب دکور و یا درسینگ امکان قرار گرفتن کپسول های آتش نشانی بر روی دیوار و زمین میسر نمی باشد لذا در صورت امکان نزدیک ترین فضا را جهت نصب کپسول انتخاب و در این خصوص به همکاران اطلاع رسانی لازم صورت پذیرد.



۱۰- با توجه به بند ۹ در مواردی این نقاط شامل مواد شوینده و بسیار حساس به آتش سوزی میباشد که فاقد کپسول آتش نشانی بوده و یا به دلیل نصب طبقه و یا دکور حذف گردیده اند لذا لازم است در این خصوص تمهیدات و تذکرات لازم اندیشیده شود .

۱۱- کپسول های ۵۰ کیلوئی می بایست در پایه و یا چرخ مخصوص به خود مستقر و ثابت گردند فلذا در غیر اینصورت فشار به منطقه دیگر کپسول وارد و احتمال صدمه دیدن آن متصور می باشد.  
در خاتمه لازم به توضیح است شرکت های محترم می بایست هرساله با هماهنگی آتش نشانی و یا شهرداری نسبت به برگزاری کلاس های عملی مربوط به اطفاء حریق اقدام نمایند. در صورت لزوم از کپسول های آتش نشانی که تاریخ شارژ آنها فرارسیده بدین منظور استفاده بعمل آید.

### انواع جعبه های آتش نشانی :



الف ( جعبه نگهداری کپسول های آتش نشانی:



ب) جعبه آتش نشانی مجهز به قرقره:

۱) جعبه های آتش نشانی می بایست همانند کپسول های آتش نشانی **هر سال** مورد بازدید و سرویس قرار گیرند.

این موارد شامل : بازدید و سرویس شیلنگ ، نازل ، کوپلینگ ، هیدرانت و شیر آتش نشانی می باشد .

۲) از قرار دادن وسائل اضافی داخل جعبه های آتش نشانی خودداری بعمل آید .

۳) از قرار دادن وسائل شامل کارتن ، قفسه و ... در مقابل جعبه های آتش نشانی جلوگیری بعمل آید.

۴) مکانهای مجهز به جعبه های آتش نشانی را جهت مشاهده بهتر و عکس العمل سریعتر با نماد نشانه گذاری گردد .

۵) بازدید و سرکشی ماهیانه از رینگ آتش نشانی ( لوله کشی مرکزی ) بعمل آید. (این امر به لحاظ جریان داشتن آب و فشار مطلوب در رینگ می بایست انجام پذیرد)

۶) درب جعبه های آتش نشانی را با قفل مخصوص به خود مجهز و پلمپ نمایند و سعی گردد از بازو بسته شدن و سالم بودن آن اطمینان حاصل نمایند .

۷) لازم به ذکر است در مکانهایی که دسترسی خودروی آتش نشانی به مکان حریق میسر نمی باشد وجود جعبه ها و کپسول های آتش نشانی و سالم بودن آن کمک شایانی به عوامل آتش نشانی می نماید .

## سیستم اعلام حریق :

سیستم های اعلام حریق شامل مجموعه ای از وسایل و دستگاهها می باشند که برای تشخیص و اعلام خطر به دیگران به وسیله ابزارهای صوتی و تصویری در زمانیکه دود، حریق ، گاز منوکسید کربن و سایر شرایط اورژانسی دیگر وجود دارد مورد استفاده قرار می گیرند.

انتخاب سیستم های اعلام حریق بستگی به ساختار ساختمان دارد(هدف ، نوع استفاده و قانون فعلی ساختمان) در این خصوص مجموعه هایی که مجهز به سیستم فوق می باشند، می بایست ضمن هماهنگی با واحد تاسیسات نسبت به عملکرد صحیح دستگاه (بصورت ماهیانه) اطمینان کامل حاصل نمایند.

## پیشگیری و مواجه احتمالی در زمان شلوغی و اغتشاش

۱- اولین اقدام برای شکل گیری اغتشاش که مراحل بعدی را به وجود می آورد درگیری های لفظی و فیزیکی افراد با یکدیگر و با عوامل داخلی می باشد که در این حالت افراد حالت تهاجمی گرفته و به سمت کسانی که با آن ها هماهنگ نیستند حمله نموده و اقدام به تخریب اموال عمومی و خصوصی می کنند در وضعیت فوق همکاران محترم حفاظت فیزیکی در نهایت سرعت و دقت وارد عمل شده و آرامش را برقرار سازند ، لذا قبلا در جهت آموزش های لازم افراد زبده و انتخاب آنان ، می بایست دقت لازم صورت پذیرد.

۲- برقراری ارتباط با عوامل انتظامی محل و ارسال موضوع گزارش در اولین فرصت.

۳- افراد با تجربه و دارای توان فیزیکی مطلوب در مبادی ورودی و خروجی فروشگاه مستقر شوند.

۴- در صورت بروز هر گونه اعتراض و نارضایتی مشتری ، این موضوع در کمترین زمان مورد بررسی قرار گرفته و اقدام به خروج مشتری از سطح فروش نمایند.

۵- نسبت به ورود جمعیت غیر عادی به مجموعه حساسیت نشان داده که این امر ممکن است با نیت و هدف مشکوک و مشخصی صورت گرفته باشد.

۶- در صورت بروز درگیری حتماً از ضرب و شتم افراد به دلیل جریحه دار نمودن و سوء استفاده دیگران از این موضوع جلوگیری بعمل آید .

۷- ریموت درب ها در اختیار کارکنان مستقر در مبادی ورودی و خروجی قرار داده شود تا در صورت هجوم افراد با نیت سوء (ضمن آگاهی و اطمینان از این امر) در کمترین زمان اقدام به بستن درب ها نمایند.

۸- در صورت بروز موارد فوق از طریق استفاده مستمر از پیچ مشتریان را به آرامش دعوت نمایند.

۹- با توجه به احتمال استفاده از مواد آتش زا ، ضمن در دسترس قرار گرفتن کپسول های اطفاء حریق ، از افراد آشنا به اینگونه وسائل استفاده گردد.

۱۰- از اماکنی مانند خزانه و صندوق که دارای وجوه نقد می باشند حساسیت و محافظت بیشتری بعمل آید.

۱۱- در صورت داشتن وسایلی همچون باتوم ، شوکر و ... در معرض دید عموم قرار گرفته نشود و صرفاً در موارد ضروری از آن استفاده گردد.

۱۲- چنانچه شلوغی و اغتشاش به مرحله حاد (وضعیت قرمز) رسیده باشد در صورتیکه خودرویی بابت جوایز در بیرون از فروشگاه مستقر گردیده می بایست به مکانی امن منتقل گردد.

۱۳- در صورت بروز هرگونه مشکل با ایجاد وحدت ، از تمامی کارکنان قسمتها کمک گرفته و از طریق پیچ نکات لازم و موارد ایمنی به آنان گوشزد تا در کمترین زمان آرامش و امنیت به مجموعه باز گردد.

## سایر موارد مهم :

- ۱- استخدام کارکنان و گزینش آنان با دقت بیشتری انجام پذیرد . در این خصوص لازم است اعضاء محترم ضمن مصاحبه تخصصی با تمامی افراد با هر نوع عضویتی که خواهان همکاری و اشتغال بکار در فروشگاه ها را دارند این موضوع را با حساسیت بیشتری دنبال نمایند.
- ۲- اخذ مدارک از کارکنان در بدو ورود شامل کارت ملی ، شناسنامه و روزومه آنان کاملاً تکمیل انجام و حتی الامکان برابر اصل تحویل گرفته شود.
- ۳- اخراج، تعدیل نیرو و قطع همکاری کارکنان به دلیل عدم رضایت از عملکرد و جهت پیشگیری از هر گونه اقدام خرابکارانه، با دقت و رافت بیشتری صورت پذیرد.
- ۴- بعضاً افرادی به صورت ناشناس به فروشگاهها مراجعت و در پی کسب اخبار پیرامون وضعیت دوربین های مدار بسته فروشگاه بوده اند . در این خصوص تاکید می گردد همکاران محترم ضمن توجیه کارکنان ذیربط از هر گونه اخبار پیرامون دوربین های مدار بسته ، وضعیت خزانه ، اتاق مانیتورینگ ، انبار و ... به افراد ناشناس جلوگیری بعمل آورند.
- ۵- سطح دسترسی کارکنان شاغل در فروشگاهها به مکانهایی شامل اتاق خزانه ، اتاق سرور ،مانیتورینگ و محل نگهداری ذخیره ساز دوربینها (DVR) محدود گردد.
- ۹- در صورت لزوم دسترسی به اتاقهای سرور ، مانیتورینگ ، خزانه ، انبار و ... به گونه ای فراهم گردد تا از ورود افراد متفرقه و تردد آسان به این گونه مکانها جلوگیری بعمل آید . پیشنهاد می گردد تابلوی مربوط به مشخصات این اتاقها نیز پنهان و پاک گردد.
- ۱۰- اسناد مالی مهم شامل دسته چک ، سفته کارکنان ، حواله جات ، اوراق بهادار و ... در مکانی امن و در صورت لزوم در گاوصندوق نگهداری گردد.
- ۱۱- در صورت هر گونه خرابی کرکره و حفاظ ها ، درب های اتاق خزانه ، مانیتورینگ و ... این موضوع در کمترین زمان مورد تعمیر و بازسازی قرار گیرد.
- ۱۲- در صورت لزوم آموزش اطفاء حریق و کمک های اولیه به کارکنان بدون هیچ حساسیتی به افراد دارای صلاحیت دنبال و پیگیری گردد.
- ۱۳- جهت ارتباط سریع کارکنان با یکدیگر ، ابزارهای ارتباطی شامل بی سیم ، تلفن های داخل سطح فروش و ... در صورت خرابی در کمترین زمان مورد تعمیر و بازسازی قرار گیرد.

والسلام

اتحادیه کشوری فروشگاههای زنجیره‌ای