

П.Б. Люлин

**Методические рекомендации
по обеспечению безопасности
торговых центров**

Оглавление

Вступление.....	3
1. Безопасность торговых центров. Основные принципы.	3
2. Охранная организация (ЧОО).....	3
3. Охранное видеонаблюдение, технологии видеоаналитики.....	6
4. Управление доступом, СКУД и ключи	9
5. Обучение	10
6. Эвакуация	12
7. Антитеррор	13
8. Действия при угрозе взрыва	21
9. Пожарная безопасность.....	26
10. Добровольная пожарная дружина	30
11. Кризис-план. Действия в чрезвычайной ситуации	32
12. Общественная безопасность.....	34
13. Безопасность детей.....	37
14. Страхование и страховая процедура	40
Заключение.....	43
Приложение 1 Положение о добровольной пожарной дружине с приложениями.....	44
Приложение 2 Инструкция при получении сообщения о возможном взрыве по телефону.....	67

Вступление

В современном мире безопасность торговых центров является приоритетной задачей для управляющих компаний. Сложность и масштабность этой задачи обусловлены не только необходимостью обеспечения защиты от преступлений и недобросовестных действий, но и растущей угрозой террористических актов, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера. В этом контексте крайне важно разработать и внедрить комплексные меры, направленные на предотвращение возможных инцидентов, а также на обеспечение быстрого и эффективного реагирования на них.

Методические рекомендации направлены на улучшение общей системы безопасности торговых центров. Они охватывают широкий спектр вопросов – от организации работы охранной службы до взаимодействия с правоохранительными органами и экстренными службами, от использования современных технологий видеонаблюдения и контроля доступа до разработки планов эвакуации и обучения персонала.

Автор – Павел Борисович Люлин, вице-президент Союза Торговых Центров, эксперт в сфере управления недвижимостью. Более 20 лет работает в международных и российских компаниях: IKEA, Stockmann, ECE, ADG Group, SVN. Совмещает общественную деятельность с практической работой в области управления и эксплуатации недвижимости, среди его проектов: ТРК «МЕГА» (г. СПб), ТРЦ «Стокманн Невский Центр» (г. СПб), МТРК «ГудЗон», Галереи «Времена Года», ТРЦ «АУРА» (г. Ярославль, г. Сургут), Центральный детский магазин на Лубянке, ТРЦ «Ривьера».

1. Безопасность торговых центров. Основные принципы.

В отличие от обеспечения безопасности в ритейле, или других сферах коммерческой недвижимости, где основное внимание службы безопасности уделяется предотвращению потерь, безопасность торговых центров ориентирована в первую очередь на **три основных цели**:

- **Пожарная безопасность**, профилактика и первичное пожаротушение вместе с эвакуацией
- **Общественная безопасность** и антитеррор
- Обеспечение соблюдения **правил торгового центра** для посетителей, арендаторов и подрядных организаций, работающих на объекте

Это не отменяет и другие функции, которые может выполнять служба безопасности, например: информационная безопасность, взаимодействие с полицией, ФСБ, Росгвардией и другими государственными органами, противодействие и выявление коррупции и т.д. но устанавливает приоритеты.

Часто арендаторы считают, что охрана торгового центра охраняет также и их, в том числе имущество арендатора, однако за редким исключением это не так. Охрана ТЦ отвечает за места общего пользования, а также за здание и его прилегающую территорию в целом, арендованные площади не входят в их зону ответственности – зачастую этот тезис даже дополнительно прописывают в договорах аренды (или правилах для арендаторов) во избежание возможных недопониманий.

2. Охранная организация (ЧОО)

Для обеспечения безопасности, как правило, используют связку из внутренней службы безопасности и частной охранной организации (ЧОО, или устаревшее ЧОП). Внутренняя служба безопасности объекта отвечает за разработку и реализацию общей стратегии безопасности, включая

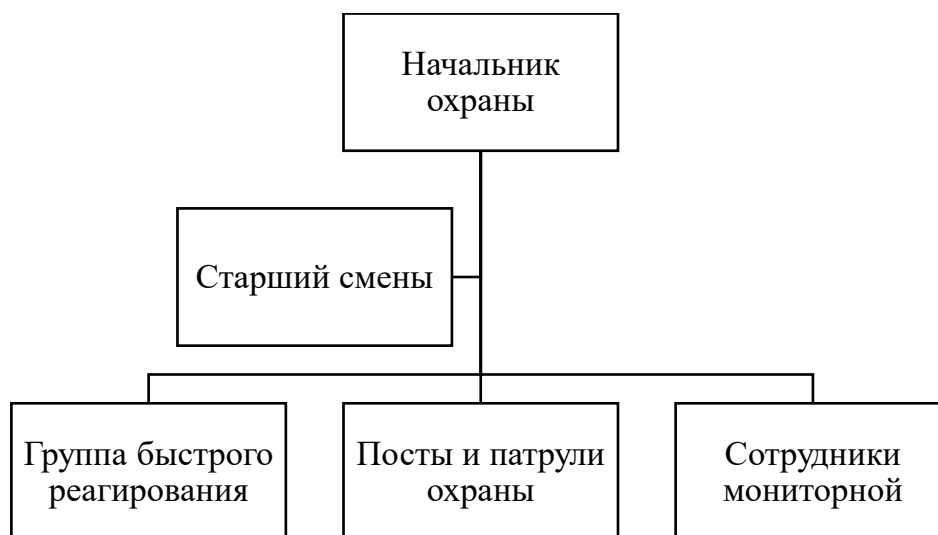
анализ угроз, планирование мероприятий по предотвращению несанкционированного доступа, контроль за соблюдением правил внутреннего распорядка и координацию действий в чрезвычайных ситуациях. Сотрудники внутренней службы безопасности, как правило, лучше знакомы с особенностями объекта и имеют более тесное взаимодействие с его персоналом и посетителями.

Частные охранные организации предоставляют квалифицированных охранников, операторов технических средств безопасности (видеонаблюдение, сигнализация, контроль доступа) и могут быстро реагировать на изменение уровня угрозы. Они также могут предоставлять специализированные услуги, такие как сопровождение инкассации, обеспечение безопасности массовых мероприятий и др. Сотрудничество внутренней службы безопасности с ЧОО требует четкой координации, обмена информацией и установления единых стандартов действий, что в совокупности обеспечивает высокий уровень безопасности объекта.

Для осуществления охранной деятельности в **России ЧОО обязаны получить лицензию**. Процедура лицензирования установлена Федеральным законом "О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации" № 248-ФЗ от 11 марта 1992 года. Согласно этому закону охранная организация не может заниматься ничем, кроме охранной деятельности (физической и технической охраны), поэтому это узкоспециализированные компании. Кроме того, руководителями, или владельцами компании не могут быть иностранцы, что закрывает доступ на рынок многих зарубежных профессиональных охранных структур, таких как Securitas, ISS Security, Allied Universal и других.

Ценообразование на рынке охранных услуг опирается на стоимость человеко-часа и устанавливаемый график работы охраны. Суточные смены длительностью 24 часа считаются оптимальным вариантом для вахтового режима и сменной работы, обеспечивая непрерывное наблюдение и безопасность объекта. В среднем стоимость одного часа работы охранника составляет около 200 рублей¹, что эквивалентно примерно 145 тысяч рублей за круглосуточную охрану объекта.

Организационная схема ЧОО на объекте



Однако, когда речь заходит об охранниках более высокой квалификации, оснащенных оружием или иными специальными средствами, стоимость охраны существенно возрастает и может достигать 500 тысяч рублей и более за круглосуточный пост. Для торгового центра районного масштаба с площадью около 15 000 м² потребность в охране может включать 3-4 поста: у входа, в

¹ На начало 2024г

зоне фуд-корта, патруль по территории, в видеомониторной комнате и в разгрузочной зоне. Также важным элементом являются подменные сотрудники, которые могут заменять охранника, находящегося на посту, в случае усталости или перерыва. Обычно требуется как минимум один такой сотрудник на смену.

Ключевую роль в организации работы охраны играет старший смены, который не только выполняет управленческие функции, но и получает более высокую оплату. Старший смены может быть назначен из числа сменного персонала или предусмотрен дополнительно.

Таким образом, общая стоимость обеспечения безопасности торгового центра данного масштаба может составлять от 700 до 800 тысяч рублей, в зависимости от квалификации персонала, количества постов и особенностей охраняемого объекта.

Рынок охранных услуг комплексный и ему требуются специалисты разного профиля, квалификации и навыков — соответственно, что и уровень оплаты различается. В то же время типичный сотрудник охраны, которого можно встретить в торговом центре — это человек, который приезжает работать вахтовым методом на объект, как правило, отслуживший в рядах вооруженных сил. Для многих работа в охране является не столько профессией, сколько средством заработка, а требования к высокой квалификации как правило не предъявляются.

Важной частью профессиональной деятельности охранника является наличие личной карточки охранника, выдаваемой федеральным органом исполнительной власти в сфере частной охранной деятельности. Эта карточка служит официальным подтверждением квалификации и права сотрудника оказывать охранную услугу. Бывает, что в целях экономии, или по другим причинам, работают сотрудники без такого документа, однако в таком случае их называют контролёрами и они не могут осуществлять ряд функций охранника (досмотр, задержание).

Существует множество дискуссий о том, что позволено охраннику, а что нет. Действительно, права и возможности сотрудника охраны ограничены по сравнению с полицией, но больше, чем у обычного гражданина, или у контролёра без карточки. Согласно договору на оказание охранной услуги, **охранники ЧОО наделены следующими правами** при выполнении своих обязанностей:

1. **Требовать соблюдения пропускного режима** на объекте охраны от персонала и посетителей. Установленные правила не должны противоречить законодательству РФ.
2. Осуществлять допуск лиц на объекты охраны с пропускным режимом при наличии у них соответствующих документов.
3. Проводить **осмотр транспортных средств и имущества** на объектах с пропускным режимом в случае подозрения на противоправные действия. Осмотр производится в присутствии водителя и сопровождающих лиц.
4. Оказывать содействие правоохранительным органам в выполнении их задач.
5. **Применять физическую силу, специальные средства** и огнестрельное оружие в случаях и порядке, предусмотренных законодательством РФ.

Важный момент, что **охранник может задержать нарушителя на месте и незамедлительно передать в полицию**, если тот совершил посягательство на охраняемое имущество либо нарушил внутриобъектовый и (или) пропускной режимы. На практике это выглядит следующим образом: охранник задерживает нарушителя, доставляет его в специальное помещение содержания, вызывает полицию и передаёт сотрудникам полиции по приезду.

Как правило, ЧОО выбирается в процессе тендера, а его обязанности закрепляются в договоре на охрану. Количество сотрудников охраны, сменность и требования к квалификации определяются исходя из размера торгового центра, его графика работы, а кроме договора фиксируются в паспорте безопасности объекта.

3. Охранное видеонаблюдение, технологии видеонаналитики

Охранное видеонаблюдение в торговом центре является ключевым элементом обеспечения безопасности, позволяя осуществлять непрерывный мониторинг общественных, служебных и технических зон для предотвращения краж, мошенничества, а также для контроля доступа и обеспечения общей безопасности персонала и посетителей. Видеонаблюдение способствует быстрой реакции на чрезвычайные ситуации, включая несчастные случаи, возникновение угроз и другие инциденты.

Системы видеонаблюдения должны удовлетворять следующим требованиям.

1. Размещение камер. Камеры должны быть размещены таким образом, чтобы обеспечивать полный обзор всех ключевых зон торгового центра, включая входы и выходы, зоны касс, коридоры, зоны отдыха, парковочные места и другие общественные места.
2. Качество изображения. Камеры должны обеспечивать высокое качество изображения для четкой идентификации лиц и действий, даже в условиях низкой освещенности.
3. Доступность и управление. Система видеонаблюдения должна быть легкодоступна для авторизованного персонала охраны и управления торговым центром для быстрого реагирования и принятия мер.
4. Камеры видеонаблюдения в торговом центре должны иметь систему питания, которая обеспечивает их автономную работу в случае отключения электроэнергии на срок от 20 минут и более.
5. Запись и архивация. Видеозаписи должны сохраняться в течение установленного периода времени для возможности их последующего просмотра и использования в качестве доказательной базы при необходимости. Видеозаписи должны храниться не менее 30 дней.
6. Техническое обслуживание. Регулярное техническое обслуживание и проверка системы видеонаблюдения обеспечивают ее надежную работу и оперативность в любых ситуациях.
7. Конфиденциальность и защита данных. Управление системой видеонаблюдения должно соответствовать требованиям по защите личных данных и конфиденциальности.

Состав смены в видеомониторной комнате для круглосуточного наблюдения должен быть достаточен для оперативного контроля ключевых видеокамер. **Нет стандартов по тому сколько экранов камер может обрабатывать один человек, обычно это 20-50 камер на человека, из которых в фокусе можно держать около 10.** В режиме реального времени их обработать достаточно сложно, поэтому на основной экран выводятся самые главные камеры, а остальные анализируются в режиме записи, или при необходимости.

Ключевые зоны, которые необходимо мониторить постоянно:

- входы/выходы в здание, в том числе запасные и эвакуационные;
- погрузочно/разгрузочные зоны;
- лифты/эскалаторы;
- коридоры;
- фудкорт;
- зоны подхода к помещению охраны и помещениям с важным оборудованием для обеспечения электропитанием, видеонаблюдения, СКУД и др.;

- прилегающая территория.

Для работы в мониторинной используют график 12 через 12 часов. Максимальная продолжительность работы операторов системы охранного видеонаблюдения - 2 часа, после чего их следует менять. Каждая смена должна состоять из нескольких квалифицированных операторов системы охранного видеонаблюдения, которые должны чередовать обязанности наблюдения с обычными обязанностями по охране территории.

Видеомониторная комната используется зачастую не только как центр видеонаблюдения, но и диспетчерская, пост автоматической противопожарной сигнализации, оперативный штаб управления кризисными ситуациями, кроме того, там часто располагают и центральный компьютер охранной сигнализации, системы контроля доступа, стойка звукового оповещения, а также пункт выдачи ключей и обработки заявок. На многих объектах в дополнение к этому охрана осуществляет и функции диспетчера-оператора видеонаблюдения за эскалаторами, оперирование парковкой в совмещение с перечисленными выше – с одной стороны, для небольших объектов это оправдано, но на крупных такая оптимизация может привести к формальной имитации обязанностей и негативным последствиям их фактического невыполнения, вплоть до уголовных. Поэтому если на вашем объекте вы делаете такое совмещение, то важно убедиться, что охрана успевает выполнять все задачи, а большинство из них автоматизировано и алгоритмизировано.

Рисунок. Типичное помещение видеомониторной комнаты



Для оперативного реагирования в видеомониторной (диспетчерской) размещают планы этажей (на стенах, либо натянутые на леске), список телефонов аварийных служб и алгоритм информирования, алгоритмы действий в случае чрезвычайных ситуации, инструкции по действиям,

копия паспорта безопасности, список всех арендаторов с номерами аварийных телефонов, тексты звуковых уведомлений на разные случаи (потерялся ребенок, найден оставленный предмет и т.д.) Помимо этого мониторинговую комнату оснащают следующим оборудованием: заряженные фонари (один на человека в смене), мегафон (с прикрепленной табличкой с эвакуационным сообщением), тревожный чемоданчик (бланки, документы, планы, жилетка), покрывало для умерших в торговом центре, радиостанция, и др.

Поскольку достаточно сложно держать в фокусе внимания все камеры в торговом центре, для помощи оператору видеонаблюдения используют технологии видеоаналитики и систему поддержки принятия решений. Суть состоит в том, что при помощи распознавания определяются потенциально опасные ситуации, появление посторонних в зонах ограниченного доступа, а затем внимание оператора акцентируется на камере и предлагаются варианты решений.

В целом видеоаналитика предлагает многообещающие решения для ряда задач, стоящих перед торговыми центрами, путем применения технологий обработки и анализа видеоданных.

- Противодействие криминалу и поддержание общественного порядка. Видеоаналитика обеспечивает идентификацию подозрительного поведения, слежение за известными нарушителями и автоматическое оповещение охраны о потенциальных угрозах
- Антитеррор. Системы способны распознавать оставленные без присмотра предметы и анализировать поведение, указывающее на возможные террористические акты
- Система поддержки решений для безопасности. Интеграция с другими системами безопасности обеспечивает централизованный мониторинг и оперативное реагирование на инциденты
- Управление парковками. Автоматизация контроля занятости мест, идентификация номерных знаков и оптимизация движения транспорта
- Безопасность вертикального транспорта. Мониторинг лифтов и эскалаторов для обеспечения безопасности пассажиров
- Подсчет трафика и определение соц.дем. состава посетителей. Анализ трафика и сбор демографических данных для маркетингового анализа
- Навигация и анализ потоков. Исследование маршрутов движения для оптимизации размещения торговых точек и рекламы
- Маркетинг и лояльность. Анализ поведения покупателей для оптимизации маркетинговых кампаний и улучшения клиентского сервиса
- Контроль персонала. Мониторинг действий сотрудников для предотвращения внутренних краж и повышения эффективности работы

Сейчас внедрение видеоаналитики сталкивается с рядом сложностей, включая стоимость решений и необходимость модернизации существующих систем, что требует инвестиций. К тому же, инертность мышления собственников и управляющих компаний, проявляющаяся в сопротивлении изменениям, может серьезно замедлить процесс внедрения новых технологий. Добавляется к этому опыт неудачных проектов в прошлом, который может негативно сказываться на отношении к предложению и реализации новых инициатив. Есть ограничения и со стороны закона, связанные с защитой персональных данных.

Несмотря на все это, видеоаналитика уже сейчас решает многие задачи безопасности в торговых центрах. Я приведу такой пример. Сеть торговых центров установила интеллектуальную систему видеонаблюдения, спустя некоторое время на одном из торговых центров сети произошёл инцидент, когда преступник влез в машину, приехавшую на разгрузку, и украл вещи водителя – в тот момент его не смогли поймать оперативно. Однако спустя месяц тот же человек шел мимо другого торгового центра этой сети, попал в поле зрения камеры, был распознан, а прибывшая охрана его задержала и передала полиции. Вот реальный пример работы таких систем.

4. Управление доступом, СКУД и ключи

Основной принцип обеспечения антитеррористической безопасности и защиты имущества – это закрытие, зонирование областей в торговом центре, ограничение и контроль доступа. Для этого применяют следующие методы:

1. Стационарные посты охраны и патрули
2. Система контроля и управления доступом (СКУД)
3. Видеоконтроль в связке с физической охраной или группой быстрого реагирования (ГБР)
4. Механические замки

Стационарные посты физической охраны в целях контроля доступа размещаются в местах массового прохода людей в зонах с ограниченным доступом. Как правило, это следующие зоны.

- Входная зона в торговый центр. Фильтрация на входе граждан, не соответствующих правилам объекта, в грязной одежде, попрошаек и других. Часто попадают любители проехать внутрь на самокате, или даже велосипеде. Кроме того, необходим контроль того, чтобы арендаторы на осуществляли доставку и вывоз товаров, мусора через общественные входы, если для этого есть специальные разгрузочные зоны, или двери.
- Служебный вход. Этот пост используется постоянно, либо временно для контроля доступа на объект сотрудников, подрядчиков и арендаторов. Происходит это путем предъявления пропуска установленного образца, либо сверки со списком, одобренной заявкой на работы.
- Погрузочная зона. Сотрудник охраны здесь контролирует ввоз и вывоз товаров арендаторов, доставку, а также несанкционированное проникновение.
- Въезд и выезд на парковку, вход в офис управляющей компании и другие.

Патрули охраны проверяют целостность периметра здания, закрытые двери, окна и т.д. Например, на моих объектах сотрудники охраны перед закрытием торгового центра обходили его уличный периметр и убеждались в том, что все двери закрыты и никто не может проникнуть внутрь здания без контроля.

Система контроля и управления доступом (СКУД) в связке с магнитными замками используется для блокировки и разблокировки дверей удаленно, либо по карте ключу (смартфону с NFC меткой). Ее можно также программировать по расписанию. Оператор реагирует на сигналы СКУД о вскрытии двери и направляет на место ближайшего охранника.

Служба безопасности, как правило, занимается изготовлением и выдачей таких ключей. При изготовлении ключа в систему вносится ФИО, должность, компания и фотография (опционально) носителя. Если в торговом центре есть помещения с ограниченным доступом для арендаторов (например, места накопления отходов, разгрузочная зона, служебный вход), то необходима специальная процедура по выдаче ключей пропусков арендаторам и замене утерянных. Важно также проводить выборочные проверки соответствия данных в системе и реальных носителей ключа, т.к. люди склонны одалживать и передавать друг другу карты уходя из компании. Кроме того, стоит регулярно отслеживать карты, не использующиеся долго и проверять актуальность.

Посредством системы видеонаблюдения операторы визуально контролируют отсутствие посторонних людей в зонах с ограниченным доступом, а в случае нарушения – направляет ближайшего охранника, либо ГБР. Кроме того, сейчас есть продвинутые системы видеонализа

и распознавания (например, Intellect), позволяющие автоматически выявить инцидент и привлечь внимание оператора, либо направить сигнал.

Для механических замков часто используют систему «мастер-ключ», когда для дверей разного уровня доступа помимо индивидуальных ключей, применяют универсальный ключ, подходящий к конкретной группе замков. Например, технический мастер ключ, который подходит к инженерным помещениям (венткамеры, электрощитовые), или мастер ключ, подходящий ко всем дверям.

Для таких мастер ключей устанавливается особый порядок доступа, ограничивающий их использование и копирование, ведь есть такой ключ попадёт в чужие руки, то придётся менять сразу замки на группе, или даже на всех дверях.

Организация хранения и выдачи ключей, как правило, возлагается на службу безопасности (охрану), кроме того, у службы эксплуатации есть свои ключи для технических помещений, используемые в ежедневной эксплуатации. Ключи хранятся в двух-трёх экземплярах в специальных ключницах и выдаются с фиксацией в журнале. При этом, должны быть разграничены группы доступа в помещения складов и связанные с опасным оборудованием (электрощитовые, например). Раз в год необходимо проводить инвентаризацию ключей, проверяя их количество и соответствие замкам, в случае их поломок, или утери проводить расследование и изготавливать дубликаты, либо менять личинки замков

Что касается ключей арендаторов, то несмотря на то, что в повседневной жизни торгового центра они не требуются управляющей компании, тем не менее существуют аварийные ситуации, когда необходим доступ в эти помещения. На моей практике было множество случаев, когда в арендованном помещении в ночное время начинался пожар, срабатывала сигнализация и лишь благодаря быстрым и слаженным действиям охраны, а также наличию ключей удавалось потушить возгорание на ранней стадии.

Тем не менее, в арендованных помещениях хранятся товары, деньги и другое имущество арендаторов, поэтому доступ к ним должен быть строго регламентирован. Как правило, это организуется следующим образом. Арендатор сдаёт копию ключа в помещение в администрацию, где он упаковывается в тубус, или специальный контейнер и пломбируется печатью арендатора, с тем чтобы невозможно было его вскрыть без повреждения пломбы (бумажной, например). Тубусы хранятся в специальном сейфе в комнате охраны, или видеомониторной комнате, под постоянным надзором видеонаблюдения. Любое вскрытие тубуса фиксируется актом и в специальном журнале. После этого в обязательном порядке уведомляется управляющий и представитель арендатора. Арендатор может проверить состояние ключа и убедиться в целостности печати, если у него будут подозрения.

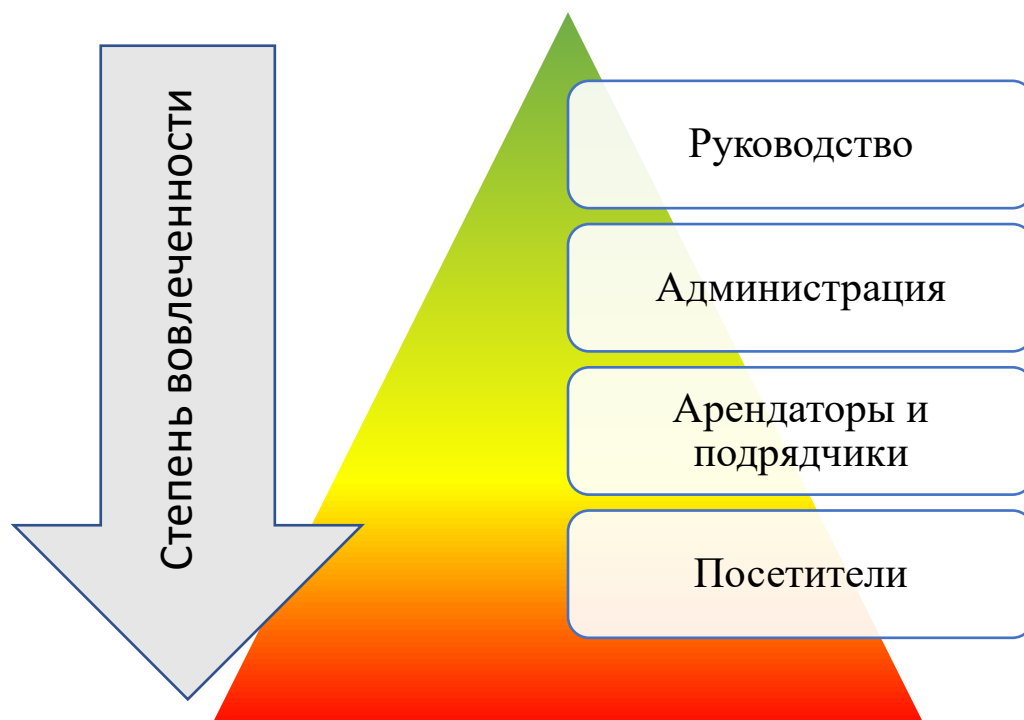
5. Обучение

Обеспечение безопасности – это то, чем обычные сотрудники, работающие в торговом центре, не занимаются в ежедневном режиме, кроме того, их основное внимание сконцентрировано на других вещах: торговле, маркетинге, управлении, или осуществлении технического обслуживания. Согласитесь, ведь многие люди даже не умеют пользоваться огнетушителем в быту и теряются в случае возникновения огня в обычной городской квартире.

При этом, **в торговом центре, как в месте массового скопления людей, риски чрезвычайных ситуаций и их последствий возрастают кратно**, поэтому от быстрых и правильных действий каждого сотрудника торгового центра зависит наступят они, или нет. Обеспечивается это проведением обучения, и практической отработкой навыков, тренировками.

Условно можно поделить всех людей, находящихся в торговом центре на три группы: работники управляющей компании и их подрядные организации, арендаторы и посетители. Регулярно на объекте находятся две первые группы, поэтому есть смысл и проводить их обучение.

Группы обучения в торговом центре и степень их вовлеченности



Как правило, обучение проводится по следующим направлениям:

- Противопожарная безопасность
- Антитеррор (обнаружение подозрительного предмета, угроза взрыва)
- Проведение эвакуации

Помимо этого, можно обучать сотрудников и другим предметам, таким как: правила торгового центра, противодействие воровству, определение фальшивых купюр, которые не влияют напрямую на действия в чрезвычайных ситуациях, электробезопасность, охрана труда, но полезны торговому центру, либо связаны с безопасностью.

Сотрудник службы безопасности, либо операционный руководитель управляющей компании подготавливает материал в виде презентации, рассказывает, и объясняет каждую из тем. По результатам такой лекции проводится проверка знаний, чаще всего в форме тестирования.

Можно проводить такие занятия, как очно, так и удаленно с помощью программ. В своей практике я применял оба варианта, а удаленное обучение с помощью серверного ПО Moodle бесплатного и с открытым кодом, которое часто используется в университетах. Для удаленного обучения лучше всего подходят видео уроки, текстовый материал с иллюстрациями, а для проверки знаний также можно проводит тестирование.

Поскольку сотрудники часто не горят желанием обучаться, считая это пустой тратой времени и формализмом, то для стимулирования я практиковал выдачу постоянного пропуска в торговый центр только после успешного прохождения тестирования. К слову сказать, такая же практика есть и в сети шведских торговых центров МЕГА, которые после прохождения обучения

наклеивают на пропуск сотрудника специальную голограмму S3 дающую право постоянного нахождения на объекте.

Надо отметить, что помимо такого добровольно-принудительного обучения, есть и обязательное обучение сотрудников, которое регламентируется требованиями государства. К ним относится: пожарно-технический минимум (ПТМ), организация безопасной эксплуатации электрохозяйства, работа на высоте и т.д. Такое обучение обеспечивает каждый руководитель организации для своих сотрудников в обязательном порядке, и о нем я говорил отдельно.

6. Эвакуация

Эвакуация — это типовое решение на большинство экстремальных ситуаций в торговых центрах: пожар, минирование, террористическая угроза. И для того, чтобы в условиях “боевой” эвакуации провести её быстро и чётко необходимы обучение, тренировки и учебные эвакуации.

Проведение учебных эвакуаций

Я говорю не столько о формальном исполнении для того, чтобы в случае проверок иметь на руках пакет документов, а о реальной организации процесса так, чтобы добиться слаженной работы всех сотрудников центра, а время эвакуации стремилось бы к минимальному. Про обучение я уже рассказывал ранее, поэтому остановимся на тренировках по эвакуации.

Важно определиться с тем, когда мы будем проводить учебную эвакуацию. **Вообще государство регламентирует проводить эти тренировки 2 раза в год**, причем один раз с полной эвакуацией включая посетителей. Чтобы не мешать коммерческой деятельности можно её проводить в утренний период (например, с 10:30 до 11:00), когда уже есть посетители, арендаторы и сотрудники служб.

Для успешного проведения учебной эвакуации необходимо уведомить дежурную часть пожарных заранее, чтобы избежать лишних выездов на ложные сигналы. Кроме того, возможно, что пожарные сами захотят принять участие в учениях. Не забудьте также уведомить арендаторов, службы клининга, охрану и другие подразделения торгового центра и предоставьте им время на подготовку.

Перед началом учебной эвакуации, необходимо провести проверку систем безопасности. Перед началом учебной эвакуации следует осмотреть и удостовериться в работоспособности всех систем, включая пожарную сигнализацию, систему дымоудаления, аварийное освещение и другие устройства безопасности. Это позволит гарантировать, что учебные мероприятия будут проведены максимально эффективно.

Также стоит дать сотрудникам и участникам учебной эвакуации практические советы относительно действий в случае возникновения пожара, таких, как правила использования средств первой помощи и огнетушителей, а также подчеркивать важность соблюдения безопасных маршрутов эвакуации.

Чем больше сотрудников будет вовлечено в процесс - тем более высокий приоритет будет у этого события, больше людей и отделов будут рассматривать эвакуацию, как важное мероприятие. Поэтому обязательно привлекайте руководителей, менеджеров подразделений (маркетинг, бухгалтерия, отдел аренды) к проведению учебной эвакуации. Перед началом учений стоит организовать короткую встречу, рассказать, как будет проходить эвакуация, какой базовый сценарий, распределить роли: наблюдатели по этажам, в видеомониторной, на улице, инициатор.

Каждый наблюдатель ведет хронометраж событий, записывает отклонения от сценария. Для этого перед инициацией надо распределить наблюдателей по местам.

Запустить пожарную сигнализацию легко - либо “задымить” извещатель (дымовой датчик), либо с помощью специального инструмента-вилки нажать кнопку ручного извещателя. Обратите внимание на место инициации сигнала. Если вы хотите испытать свою охрану, то стоит выбирать место, которое не просматривается камерами, а доступ, к которому нужно найти. Например, я выбираю места в конце эвакуационных коридоров, в технических помещениях, т.е. там, где охрана появляется редко. Это позволяет приблизить эвакуацию к боевой, ведь огонь не выбирает удобные маршруты и лишний раз потренировать охрану.

Для большей наглядности можно организовать видеосъемку процесса, для этого можно использовать камеру, или телефон. Для этого можно выделить отдельную роль видеооператора. Главное не забывать простые советы (чистый объектив, держать крепче телефон, учитывать освещение и т.д.) Наблюдатели по этажам записывают действия и хронометраж в блокноты, делают фотографии и короткие видео по желанию. Отмечу на что необходимо обращать внимание: когда прозвучал сигнал оповещения, во сколько началась эвакуация, были ли отклонения от сценария, останавливались ли эскалаторы, вентиляция, открыты ли были двери, корректно ли вела себя охраны, кто из сотрудников отказывался эвакуироваться и т.д.

Выводы по результатам учебной эвакуации

В тот же день по результатам проведите финальную встречу, во время которой можно показать видеоролик, собрать данные наблюдений, провести работу над ошибками и подвести итог. Стоит также оформить все необходимые по пожарным требованиям документы: приказ о проведении внеплановой тренировки по эвакуации и тушению условного пожара, протокол, программа учений.

По завершении учебной эвакуации, следует осуществить анализ работы систем безопасности. Необходимо тщательно проверить скорость срабатывания системы пожарной сигнализации, выявить возможные задержки в активации пожарного сценария, сработки оборудования и оценить работу аварийного освещения.

Оценка реакции персонала также важна. Следует анализировать, насколько эффективно сотрудники и арендаторы торгового центра следовали инструкциям по эвакуации и насколько оперативно реагировали на возникшую ситуацию. Эти наблюдения помогут усовершенствовать процедуры и учебные программы в будущем.

Результаты учебной эвакуации также могут послужить основой для дополнительного обучения персонала. Это может включать в себя тренинги по оказанию первой помощи, обучение использованию огнетушителей и знакомство с обновленными процедурами эвакуации.

В заключение хочу сказать, что лучше провести несколько учебных эвакуаций и быть уверенным в том, что в боевой ситуации все пройдет гладко, чем надеяться на то, что пожар не произойдет.

7. Антитеррор

Инциденты терроризма в торговых центрах могут происходить в различных формах, представляя угрозу для посетителей и сотрудников. Каждый тип инцидента требует уникального подхода к обеспечению безопасности и реагированию:

1. Взрывы. Использование взрывчатых устройств для нанесения максимального ущерба. Примером может служить взрыв в зале игровых автоматов торгового комплекса "Охотный

- ряд" в Москве в 1999 году, который привел к пострадавшим и значительному материальному ущербу.
2. Атаки с применением огнестрельного оружия. Например, вооруженная атака и поджог Крокус Сити Холл в Москве, или нападение на торговый центр Westgate в Найроби, Кения, в 2013 году.
 3. Захват заложников с целью предъявления требований к властям. Подобные ситуации могут возникать реже, но они требуют слаженной работы сил безопасности и переговорщиков.
 4. Химические или биологические атаки. Распространение опасных веществ, вызывающих массовые отравления или заражения. Примеров на практике меньше, но потенциальный ущерб от таких атак может быть огромным.
 5. Военные угрозы, обстрелы, а также атаки с применением дронов. Развитие боевых действий на Украине привело к тому, что такие угрозы все чаще касаются торговых центров, расположенных на приграничных территориях.
 6. Атаки с использованием транспортных средств. Прорыв на территорию торгового центра на автомобиле или грузовике с целью нанесения урона. Примером может служить атака на Рождественском рынке в Берлине в 2016 году.
 7. Кибертерроризм и телефонный терроризм. Нападения на информационные системы для нарушения работы торговых центров или ложные сообщения о минировании, приводящие к эвакуации и временной остановке работы. Волны массовых звонков о ложном минировании в торговых центрах начались с 2014 года и происходят до сих пор.

Каждый из этих инцидентов требует грамотного планирования мер безопасности, обучения персонала и готовности к немедленным действиям для минимизации потенциального ущерба и защиты жизни людей. Казалось бы, эти инциденты далеки от нормальной и штатной работы торгового центра, однако практика показывает, что они происходят время от времени и имеют достаточно серьезные последствия.

В настоящее время в России антитеррористические мероприятия в торговых центрах находятся в зоне ответственности владельца и управляющей компании. Обязательным требованием является разработка паспорта безопасности (в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 19 октября 2017 г. N 1273), а также обеспечения объекта системами: видеонаблюдения, освещения, оповещения и управления эвакуацией. При этом, зачастую, органы надзора требуют наличия оборудования, дублирующего аналогичное в составе противопожарной системы. Речь может идти, в частности, о системе оповещения, для которой необходимо наличие микрофона для сообщений в ручном режиме.

Для своевременного предупреждения и реагирования на такие внештатные ситуации в торговом центре проводят специальные антитеррористические мероприятия. Основная цель антитеррора в торговом центре — обеспечение безопасности посетителей, персонала и инфраструктуры путём предотвращения, выявления и эффективного реагирования на террористические угрозы и акты, минимизации рисков и потенциального ущерба от террористических действий.

Таблица. Основные задачи антитеррора в торговом центре

№	Задача	Описание
1	Выявление разведки	Идентификация и предотвращение разведывательной деятельности, предшествующей террористическим актам.
2	Отработка эвакуации	Подготовка и проведение тренировок по эвакуации для гарантии готовности персонала и посетителей к быстрому покиданию здания.

3	Профилактика и пропаганда действий	Повышение уровня осведомленности о мерах безопасности и правилах поведения в чрезвычайных ситуациях.
4	Поддержание систем безопасности в работоспособном состоянии	Обеспечение постоянной готовности и эффективности технических средств безопасности через регулярное обслуживание и модернизацию.
5	Контроль периметра	Предотвращение несанкционированного проникновения и обеспечение безопасности территории. Это включает в себя мониторинг с помощью систем видеонаблюдения, патрулирование охраной и установку барьеров для регулирования доступа.
6	Взаимодействие с государственными органами безопасности	Установление и поддержание каналов связи с местными, региональными и национальными органами безопасности для координации действий в случае террористической угрозы
7	Разработка и реализация плана действий при угрозе взрыва	Создание плана для реагирования на угрозы взрыва, включая действия по обнаружению, эвакуации и сотрудничеству с правоохранительными органами.

Эти задачи формируют основу комплексной антитеррористической стратегии для торгового центра, направленной на обеспечение безопасности его посетителей и сотрудников, а также защиту имущества от возможных террористических угроз и атак.

Как правило, террористическому акту предшествует разведка. Для выявления такой разведки персонал службы безопасности регулярно проводят мониторинг и патрулирование территории, внимательно относясь к нестандартным действиям посетителей и необычным запросам информации о торговом центре. Кроме того, применяются системы видеонаблюдения с аналитическим программным обеспечением для отслеживания подозрительного поведения и необычных ситуаций. К подозрительным действиям можно отнести попытки получить доступ в закрытые и технические зоны объекта, отслеживание трафика в местах скопления людей.

Оперативный ответ на большинство внештатных ситуаций в торговом центре – эвакуация. Поэтому отработка эвакуации из торгового центра в том числе в рамках антитеррористических учений – это важный элемент антитеррора. В отличие от аналогичной эвакуации при пожаре, тут не обязательно выполнение всего противопожарного алгоритма, однако важна разблокировка всех путей эвакуации и оповещение – при этом для оповещения возможны не записанные автоматические сообщения о пожаре, а другие в зависимости от оперативной обстановки. К сожалению, универсального набора сообщений на все случаи нет, поэтому решение принимается ответственным в кризисной ситуации, что, конечно, является самым сложным звеном в цепочке действий.

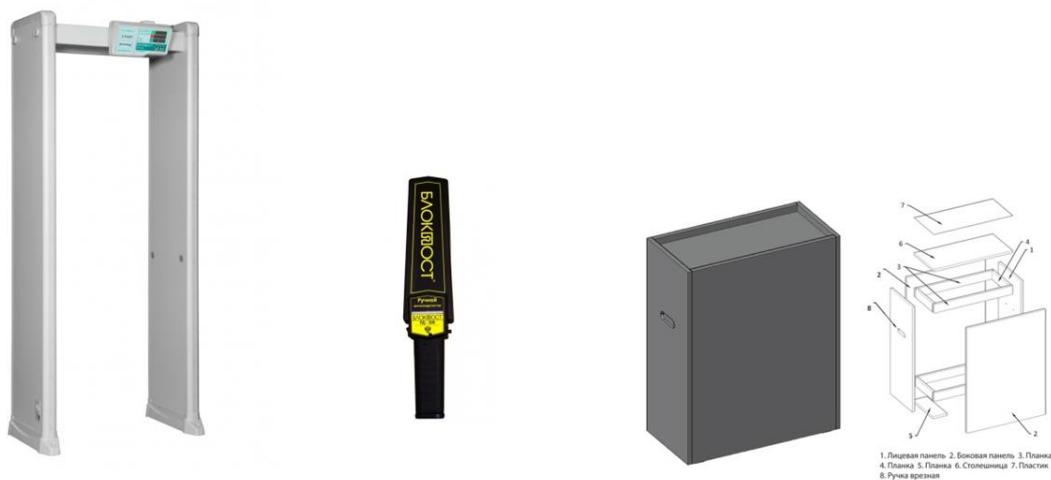
Информационное сопровождение и агитация обычно выполняется в виде информационных плакатов, где разъясняются действия сотрудников и посетителей при происшествии, а также на что обращать внимание в профилактических целях. Важность регулярного проведения тренингов и учений для сотрудников торгового центра по действиям в случае террористической угрозы или акта. Обучение должно включать в себя методы определения подозрительных предметов и лиц, а также правила поведения при угрозе взрыва или захвате заложников.

Помимо технической и тактической подготовки, важно уделять внимание психологической подготовке сотрудников, включая обучение методам преодоления стресса и поддержания самообладания в экстремальных ситуациях.

В антитеррористических целях в торговых центрах используется следующее техническое оборудование:

1. Системы видеонаблюдения (CCTV). Использование систем видеонаблюдения позволяет в реальном времени мониторить ситуацию в торговом центре, оперативно выявлять подозрительные действия и лиц, а также способствует эффективному реагированию на угрозы.
2. Система охранной сигнализации (IAS). Система предназначена для обнаружения несанкционированного проникновения на объект, что позволяет предотвратить возможные террористические акты и обеспечивает дополнительную защиту периметра.
3. Система безопасного освещения (SLS). Внешнее освещение объекта играет важную роль в обеспечении безопасности, особенно в ночное время, делая территорию менее привлекательной для злоумышленников.
4. Система экстренной связи (ECS). Наличие системы экстренной связи позволяет оперативно связаться с правоохранительными органами и службами экстренного реагирования, что критически важно при угрозе террористического акта.
5. Контроль доступа и антитеррористическая защита на входах. Установка рамок металлодетекторов и мобильных устройств для локализации взрывных устройств на входах в торговый центр помогает предотвратить проникновение на объект взрывчатых веществ и оружия. Широко распространены металлоискатели "Гарретт" (Garrett) или рамки безопасности "CEIA", а также портативные детекторы взрывчатых веществ "Itemiser".

Арочные и ручные металлодетекторы

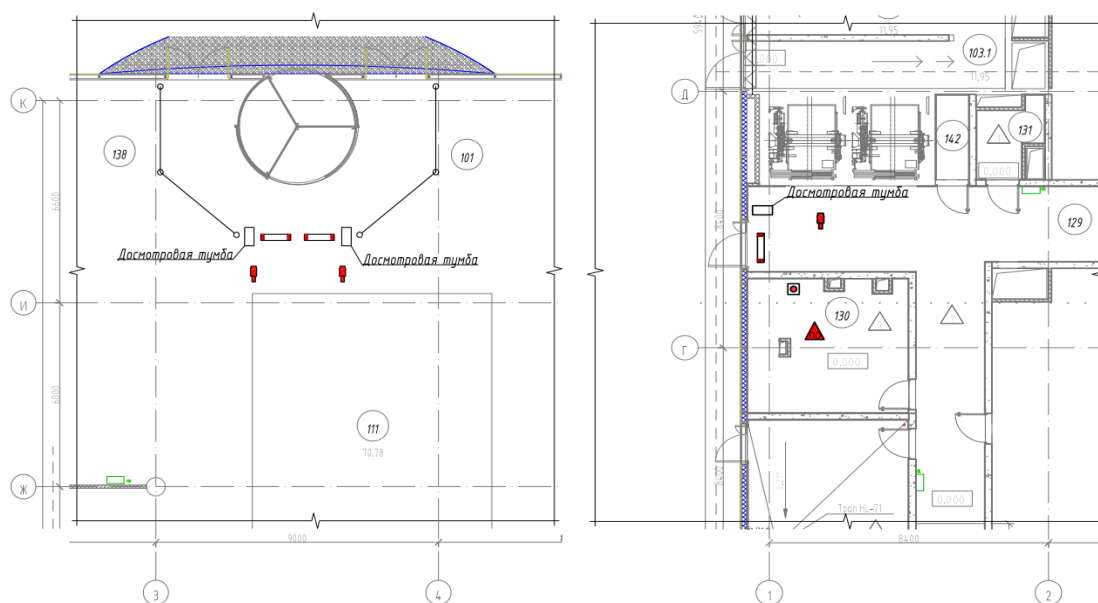


6. Системы контроля доступа — электронные системы, управляющие доступом на объект и в отдельные зоны торгового центра, для предотвращения несанкционированного доступа.
7. Антитеррористические болларды и системы мониторинга транспорта и грузов. Применение данных систем способствует обеспечению безопасности не только внутри, но и вокруг торгового центра, контролируя движение транспорта и предотвращая возможные попытки террористических актов с использованием автомобилей или грузов.






8. Локализаторы взрыва накрывают потенциально опасный предмет и принимают на себя основную взрывную волну и осколки. В торговых центрах, в частности, распространено оборудование марки «Фонтан».
9. Системы автоматического оповещения — для быстрого информирования посетителей и персонала о необходимости эвакуации в случае угрозы.
10. Средства индивидуальной защиты и оборудование для охраны — специальная одежда, средства связи и самообороны для сотрудников охраны.

Это и другое оборудование, в зависимости от размеров и характеристик торгового центра необходимо не только иметь в наличии, но и регулярно проверять и обслуживать.

Пример схемы оборудования общественного и служебного входа в торговый центр



Условные обозначения

-  - пост охраны;
-  - металлодетектор рамочный;
-  - ручной металлодетектор;
-  - тревожная кнопка;
-  - мобильное устройство для локализации взрывоопасного устройства (СЛВУ);

Для обеспечения контроля периметра в торговом центре важно установить пункты досмотра на входах для проверки сумок и применения металлодетекторов, что поможет предотвратить пронесение опасных предметов. Система контроля и управления доступом (СКУД) позволит регулировать вход и ограничить доступ в служебные зоны. Регулярное патрулирование территории усилит визуальный контроль и своевременное выявление подозрительной активности. Также важно проверять ежедневно закрытые двери, т.к. персонал может взламывать их для перекура и оставлять открытыми.

Важно наладить и поддерживать сотрудничество с правоохранительными органами. Необходимость налаживания эффективного взаимодействия с местными правоохранительными структурами для оперативного реагирования на угрозы и инциденты террористического характера. Вопросы антитеррора обычно курируются ФСБ и полицией. В моей практике случалось и так, что

сотрудники ведомств подбрасывали в торговый центр подозрительный предмет в виде муляжа бомбы, из которого вполне натурально торчали провода и имитация тротиловой шашки, а затем оценивали действия сотрудников торгового центра при обнаружении и скорость их реагирования. В лучшем случае реакция шла строго по регламенту с оцеплением и эвакуацией, однако бывало, что небрежная сотрудница клининга обнаруживала «бомбу» и просто выбрасывала её в мусорный контейнер – в таком случае следовали неприятные организационные выводы и последствия для торгового центра.

Ответом на большую часть террористических инцидентов действительно является обычная эвакуация, однако в ряде случаев действуют специальные алгоритмы – это захват заложников, нахождение подозрительного предмета (с признаками взрывного устройства), или получение угрозы по телефону, или иным образом. Давайте рассмотрим их отдельно.

Вооруженное нападение и захват заложников

С одной стороны, захват заложников в ТЦ — это вроде бы малореальный инцидент - за прошедшие годы спецслужбы в России научились выявлять ячейки террористов на ранних стадиях, но окончательно проблему побороть не удалось. Наиболее уязвимы на мой взгляд для атак – объекты с массовым пребыванием людей: торговые центры, вокзалы, культурные и развлекательные объекты. А есть ли на этих объектах понимание, что делать при террористической атаке на объект и взятии заложников?

Чаще всего я встречал инструкции по действиям при эвакуации, при обнаружении подозрительного предмета, звонке с угрозой. Таких документов разработано множество и чаще всего они копируют друг друга. А вот реальной «боевой» инструкции по действиям при вооруженной атаке и взятии заложников очень недостаёт. Как действовать сотрудникам администрации ТРЦ, если повторится ситуация, как в Беслане, или Норд-Ост?

В своё время мне встречались различные материалы, разработанные по антитеррору: методичка НАК, инструкции различных ЧОП, которые можно (и нужно) брать за основу, но там в основном отражена информация о том, как выявлять подозрительных лиц и по действиям самих заложников. Помимо этого, есть неплохой мануал по антитеррору из Германии и Counter Terrorism Protective Security Advice разработанным NaCTSO (Великобритания) именно для торговых центров. В этих документах более подробно рассказывают про не только про предотвращение, но действия при теракте.

Атаке предшествует разведка. Этот блок самый большой и детальный, направлен он в первую очередь на специалистов по безопасности, сотрудников охраны и особенно операторов видеонаблюдения. Если сложно читать, то в конце блока я суммирую основные моменты.

Итак, есть несколько признаков того, что в отношении объекта её проводят:

1. Значительный интерес к территории вашего торгового центра, включая парковку, зону загрузки, двери и входы.
2. Группы или отдельные лица, проявляющие значительный интерес к расположению камер видеонаблюдения и контролируемой территории.
3. Люди фотографируют, снимают, делают заметки и наброски мер безопасности в торговых центрах.
4. Открытая или скрытая фотография, видеокамеры, запросы фотографий, планов, чертежей и т. д. критических инфраструктур, трансформаторов, газопроводов, телефонных кабелей и т. д.
5. Припаркованные рядом транспортные средства с людьми, оставшимися в транспортном средстве дольше обычного.

6. Прогулки по территории, неоднократное появление в одном и том же месте без видимого разумного объяснения.
7. Длительное наблюдение с использованием оперативников, замаскированных под пешеходов, рабочих, дворников и т. д., или притворяющихся, что у них проблемы с автомобилем, чтобы проверить время реагирования охраны на нестандартную ситуацию.
8. Подозрительная деятельность, несовместимая с характером здания.
9. Серия ложных тревог, указывающая на возможное тестирование систем безопасности и наблюдение за поведением и процедурами реагирования (угрозы взрыва, оставление подозрительных устройств или пакетов).
10. Одно и то же транспортное средство и разные лица или одни и те же лица в разных транспортных средствах, появляющиеся на объекте.
11. Необычное поведение транспортных средств подрядчиков.
12. Недавнее повреждение целостности периметра зданий, ограждений или стен. Схроны штурмового оборудования, т.е. веревок, лестниц, продуктов питания и т. д.
13. Попытки подозрительных людей замаскировать личность. Мотоциклетные шлемы, толстовки и т. д. или несколько комплектов одежды для изменения внешнего вида или попытки уклониться от камер видеонаблюдения, заслониться другим человеком.
14. Постоянное использование различных путей и/или маршрутов доступа в здание.
15. Подозрительные, поддельные, измененные документы, удостоверения и т. д.
16. Избегание полицейских или сотрудников охраны.
17. Часто разведчики террористов пытаются проникнуть в помещения, чтобы оценить внутреннюю обстановку, используя истории прикрытия.
18. Подозрительные люди задают детальные вопросы сотрудникам или лицам, знакомым с объектом, пытаются установить неформальные отношения.
19. Несоответствие внешнего вида и поведения человека (роли, возрастные), напряженность;
20. Наличие у человека (или группы) больших сумок, чемоданов, просторная одежда, позволяющая скрывать оружие, «пояс шахида», одежда, не соответствующая погоде.

В целом, под признаки разведчиков могут попасть и туристы, и простые любопытствующие граждане, но лучше проверить и быть спокойным. Если обобщить, то основные моменты: попытка скрыть личность, сбор сведения об объекте (фото, наблюдение, вопросы, видео), попытки протестировать работу служб и систем безопасности, необычное поведение, несоответствия во внешнем виде.

Часто террористы применяют огнестрельное оружие (так было и в Беслане, Норд-ост, многие вскрытые террористические ячейки также были вооружены). Есть несколько рекомендаций по действиям сотрудников объекта в таких случаях:

Держитесь в безопасности.

- Найдите укрытие от пуль. Помните, что даже, если вас не видят – это не означает защиту от выстрелов.
- Хорошими укрытиями могут быть: кирпичная кладка или бетон, двигатель автомобиля, стволы больших деревьев, земляные неровности. Плохими: внутренние перегородки, двери автомобилей, деревянные заборы, остекление.
- Не предпринимать действия, которые могут вызвать агрессию у террористов, угрозу жизни и здоровья заложников

Наблюдайте и соберите информацию

- Есть ли огнестрельное оружие. Тип оружия (пистолет, автоматическое)
- Точное место происшествия.

- Количество боевиков.
- Направление движения.
- Используйте систему видеонаблюдения и другие дистанционные возможности для сбора информации, без контакта с террористами.

Сообщайте

- немедленно свяжитесь с полицией по телефону или через ваш диспетчерскую, предоставив им собранную информацию.
- передавайте требования террористов лицам, к которым они обращены, а также выполнять требования, диктуемые лично сотруднику охраны
- используйте все доступные вам каналы связи для информирования посетителей и персонала об опасности (голосовое оповещение, социальные сети, смс рассылка)
- необходимо заранее подготовить возможные сообщения (текст, запись) для информирования.

Мне нравится, как просто и практично доносят эти простые действия до посетителей торговых центров за границей – вы можете увидеть подобный плакат на иллюстрации и понять его, даже не владея английским языком.



Остается открытым вопрос использовать ли систему обеспечения эвакуации для того, чтобы открыть все возможные двери, или нет. Если вспомнить алгоритм, по которому она срабатывает, то он направлен на эвакуацию при пожаре, при этом эскалаторы останавливаются, лифты опускаются на базовый этаж, двери разблокируются, опускаются шторы противодымные, идёт звуковое сообщение. Думаю, что правильным было бы разработать отдельный алгоритм для эвакуации при террористической атаке.

Ну и последний блок – это информация непосредственно для людей, которые оказались в заложниках.

- переносите лишения, оскорбления и унижения, не смотрите в глаза преступникам
- говорите спокойным голосом, избегайте вызывающего, враждебного тона

- не допускайте действия, которые могут спровоцировать нападающих к применению оружия и привести к человеческим жертвам
- выполняйте требования преступников, не надо противоречить им, или рисковать жизнью окружающих и своей собственной
- по возможности расположитесь подальше от самих террористов
- избегать лишних движений (если ранены). Этим можно сохранить силы и избежать больших потерь крови
- не пытайтесь бежать, если нет полной уверенности в успехе побега.
- для поддержания сил ешьте все, что вам дают, даже если пища вам не нравится

Во время проведения спецслужбами операции по освобождению заложников инструкция НАК рекомендует:

- лежать на полу лицом вниз, голову закрыть руками и не двигаться
- не бежать навстречу сотрудникам спецслужб или от них, так как они могут принять заложника за преступника
- держаться по возможности в отдалении от проемов дверей и окон

Эти простые правила позволят не только управляющей компании, но и посетителям торгового центра оперативно реагировать в ситуации нападения и захвата заложников.

8. Действия при угрозе взрыва

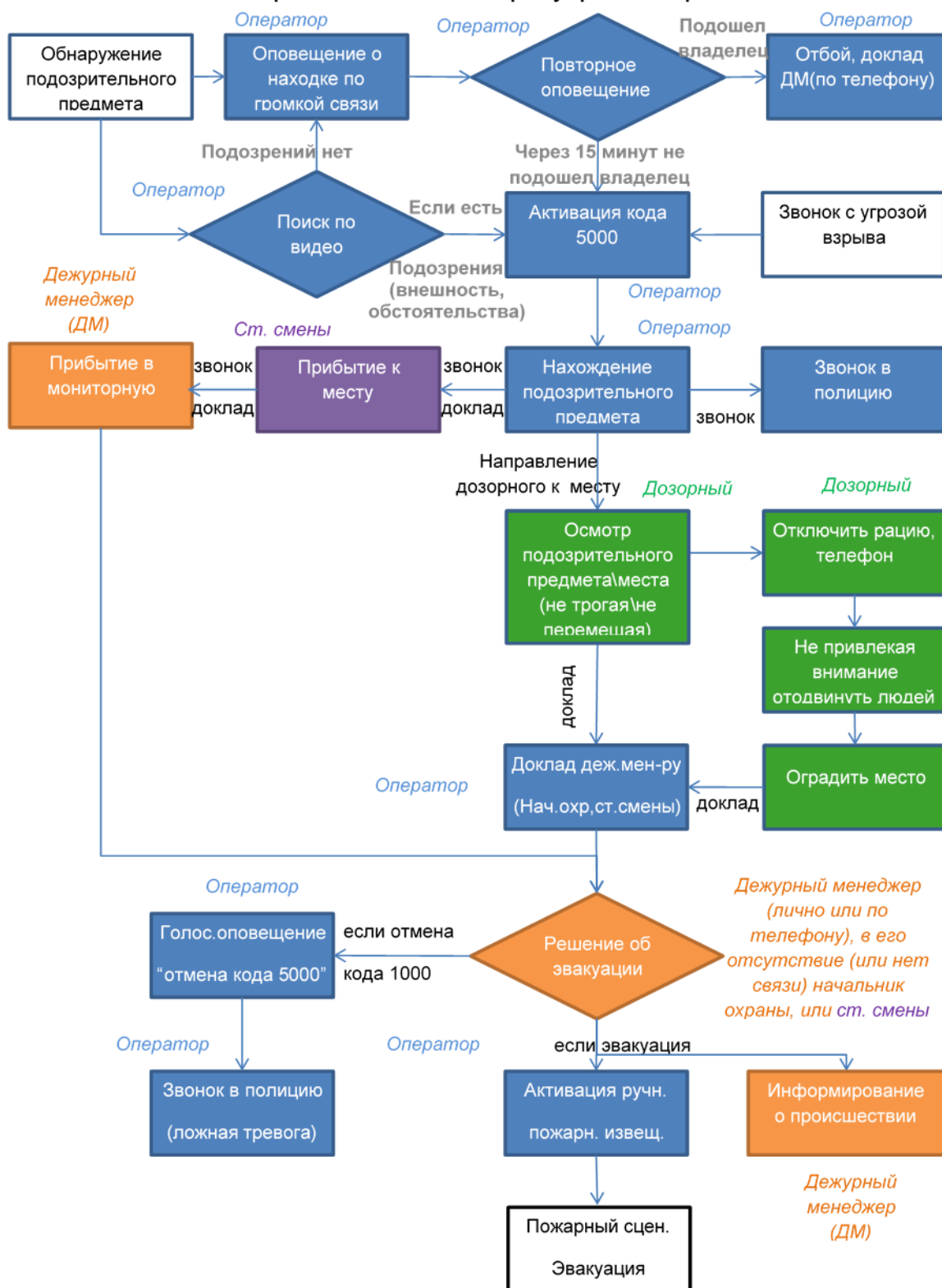
Актуальность плана действий при угрозе взрыва в торговом центре обусловлена возрастающей угрозой террористических актов и преступлений, направленных на массовые объекты с большим скоплением людей. В современном мире торговые центры являются не только местами для покупок и досуга, но и потенциальными целями для террористов, что делает вопросы безопасности крайне важными. План действий предоставляет четкую последовательность шагов для должностных лиц и сотрудников безопасности, что позволяет минимизировать потенциальный ущерб и обеспечить защиту жизни и здоровья посетителей и персонала.

При этом информация об угрозе взрыва может поступить из различных источников, включая правоохранительные органы, анонимные сообщения или наблюдения самих сотрудников. Это может быть информация, полученная непосредственно от представителей МВД или ФСБ, сообщения по телефону или обнаружение подозрительного предмета на территории торгового центра. Важно отметить, что каждое сообщение об угрозе должно рассматриваться серьезно, независимо от источника и предполагаемой достоверности. На картинке представлен пример общего алгоритма действий при угрозе взрыва.

Нахождение подозрительного предмета действительно может стать триггером для активации плана действий при угрозе взрыва в торговом центре. В большинстве случаев обнаруженные предметы оказываются безвредными, например, забытые личные вещи, как старые башмаки в коробке или сумка с покупками. Однако каждый случай обнаружения подозрительного объекта требует внимательного рассмотрения из-за возможной угрозы взрыва.

Сотрудники службы безопасности и клининговые службы часто первыми сталкиваются с подозрительными предметами в своей повседневной работе. Именно поэтому крайне важно проводить с ними регулярные инструктажи, на которых они могут получить знания о том, как визуально идентифицировать потенциально опасные предметы и какие действия следует предпринимать при их обнаружении. Эти инструктажи могут включать информацию о: признаках подозрительного предмета, процедуре действий и мерах предосторожности, которые необходимо соблюдать, чтобы минимизировать риск для себя и окружающих.

Алгоритм действий при угрозе взрыва



Признаки, которые могут указывать на наличие самодельного взрывного устройства (СВУ), включают:

- Наличие на обнаруженном предмете проводов, веревок, изолянты, что может свидетельствовать о попытке скрыть или закрепить устройство.

- Подозрительные звуки, такие как щелчки или тиканье, издаваемые предметом, указывающие на механизм таймера.
- Наличие на найденном предмете источников питания (батарейки)
- Характерный запах миндаля или другой необычный запах, который может исходить от химических компонентов взрывчатого вещества.
- Оставленные на виду ценные вещи, которые могут быть использованы для привлечения внимания и последующего активации устройства.

Эти признаки требуют немедленного реагирования и соблюдения процедур безопасности, включая сообщение руководителю или старшему смены, выключение всех электронных средств в непосредственной близости от предмета, отвод людей на безопасное расстояние и оцепление места обнаружения предмета. Очень важно не трогать предмет и не сдвигать его с места, а также временно избегать использования радиосвязи и мобильных телефонов вблизи предполагаемого СВУ до прибытия специалистов.

Использование газовых баллонов, начинённых взрывчатым веществом (Москва, «Норд-ост»)



Помимо ударной волны, которая является одним из основных поражающих факторов при взрыве самодельного взрывного устройства (СВУ), существуют и другие опасности. Одной из таких является возможность поражения осколочными элементами твердой оболочки СВУ. При взрыве оболочка устройства может разлететься на острые фрагменты, которые способны нанести серьезные травмы на значительном расстоянии от эпицентра взрыва.

Кроме того, в состав СВУ могут быть добавлены дополнительные элементы, предназначенные для увеличения поражающего фактора. Это могут быть металлические шарики, гвозди, болты, стеклянные осколки и другие тяжелые или острые предметы. При взрыве эти элементы становятся высокоскоростными снарядами, способными причинить ещё больший ущерб людям и имуществу.

Вероятные места размещения самодельных взрывных устройств (СВУ) внутри торгового центра могут включать:

1. Эвакуационные коридоры и погрузочные зоны. Эти места часто используются для быстрого доступа и выхода, что делает их привлекательными для размещения СВУ с целью максимального воздействия.
2. У арендаторов. Выдвижные ящики мебели и дверцы мебели могут быть использованы для скрытого хранения взрывных устройств.
3. Мягкая мебель. Устройства нажимного действия могут быть скрыты под обшивкой мягкой мебели, представляя опасность для посетителей, садящихся или касающихся мебели.
4. Любые электрические приборы. Телевизоры, приемники, телефоны, электроплитки и другие приборы могут быть модифицированы для использования в качестве взрывного устройства, особенно с учетом того, что в качестве простейшего замыкания может использоваться электровыключатель.

При обнаружении подозрительного предмета в одном из этих мест необходимо немедленно уведомить службу безопасности и следовать инструкциям, чтобы минимизировать потенциальную угрозу для посетителей и персонала торгового центра. Инструкция для сотрудников охраны торгового центра при обнаружении предмета, похожего на взрывное устройство, включает следующие действия:

1. **Немедленное оповещение.** Если вы обнаружили предмет, похожий на взрывное устройство, первым делом без использования радиосвязи сообщите об этом своему непосредственному руководителю или дежурному по торговому центру через внутреннюю телефонную связь, избегая паники среди посетителей и персонала.
2. **Проверка через систему видеонаблюдения.** Немедленно проверьте по системе видеонаблюдения, кто мог оставить подозрительный предмет. Это поможет в дальнейшем расследовании и предоставлении информации правоохранительным органам.
3. **Осмотр подозрительного предмета.** Не приближайтесь к предмету ближе, чем на безопасное расстояние (минимум 50 метров), и не пытайтесь его трогать. Ваша задача — оценить ситуацию с безопасного расстояния.

Рекомендованное безопасное расстояние

Тип взрывного устройства	Безопасное расстояние
Граната РГД-5	50 метров
Граната Ф-1	200 метров
Тротил массой 200 граммов	45 метров
Тротил массой 400 граммов	55 метров
Пивная банка 0.33 л	60 метров
Мина МОН-50	85 метров
Чемодан (кейс)	230 метров
Дорожный чемодан	350 метров
Автомобиль типа "Жигули"	460 метров
Автомобиль типа "Волга"	580 метров
Микроавтобус	920 метров
Грузовой автомобиль (фургон)	1240 метров

4. **Звонок в полицию.** Немедленно сообщите в полицию и экстренные службы о подозрительном предмете, предоставив всю необходимую информацию. точное

местоположение, время обнаружения, возможные признаки взрывного устройства и данные видеонаблюдения.

5. **Ограждение места находки.** Организуйте ограждение вокруг подозрительного предмета, обеспечив безопасную дистанцию для людей. Используйте для этого переносные ограждения или ленту ограничения доступа. При наличии накройте его локализатором взрыва (например, типа Фонтан)
6. **Эвакуация торгового центра проводится в случае,** если никто не подошёл к оставленному предмету его забрать, или выявлены признаки взрывного устройства, подозрительное поведение оставившего его, либо в других подозрительных случаях. Приказ о начале эвакуации должен быть дан руководителем службы безопасности или дежурным менеджером. Эвакуация проводится спокойно и организовано через ближайшие безопасные выходы, с соблюдением маршрутов, разработанных в плане эвакуации.
7. **Ожидание прибытия специалистов.** После выполнения всех вышеуказанных действий, служба безопасности должна обеспечить безопасное место для работы прибывших экстренных служб и следовать их дальнейшим указаниям.

Важно запретить использование радиосвязи, мобильных телефонов и любых устройств, способных генерировать радиосигналы, в непосредственной близости от места находки, чтобы исключить вероятность дистанционного взрыва.

В случае, если информация о взрывном устройстве приходит от правоохранительных органов, это расценивается как серьезная угроза и требует незамедлительной передачи уполномоченным лицам Торгового Центра для принятия решений. Представители МВД или ФСБ могут передать информацию лично или по телефону. В случае личного общения представитель должен представиться и предъявить удостоверение. При получении информации по телефону, звонящий также должен представиться, указав свои данные.

Должностное лицо ТЦ, первым получившее информацию, должно зафиксировать точное время получения, данные сотрудника правоохранительных органов и суть информации, а также указания по необходимым мерам. При требовании немедленной эвакуации по указанию представителя правоохранительных органов, она должна быть исполнена без задержек.

В случае телефонного сообщения о угрозе теракта, требуется подготовиться к эвакуации и проверить достоверность информации обратным звонком. После подтверждения угрозы следует немедленно приступить к эвакуации.

Если есть информация о возможности противоправных акций, управляющий ТЦ поручает подготовить план действий в сотрудничестве с МВД. При подтверждении угрозы террористического акта необходимо эвакуировать людей на установленные места сбора, ограничить доступ транспорта на территорию и организовать сопровождение подразделений правоохранительных структур к месту угрозы. Также важно подготовить помещения для работы оперативного штаба, оповестить эксплуатационную службу и принять первоочередные меры по обеспечению безопасности.

По прибытии оперативной группы МВД необходимо передать управление руководителю группы и следовать его указаниям для обеспечения мер по предотвращению или ликвидации последствий террористического акта.

Существует также и риск **ложных сообщений, которые могут быть направлены на создание паники среди населения** или отвлечение внимания правоохранительных органов от других преступлений. Тем не менее, игнорирование любого сообщения об угрозе может привести к катастрофическим последствиям в случае его реализации. В российских торговых центрах уже несколько лет идут массовые ложные «минирования» по телефону, или электронной почте.

На этот случай, **при получении сообщения от анонимного источника по телефону** необходимо:

- зафиксировать точное время начала разговора и его продолжительность;
- подробно записать полученное сообщение;
- в ходе разговора постараться определить пол, примерный возраст звонившего и особенности его (ее) речи, а также присутствующий при разговоре звуковой фон (шумы, издаваемые транспортными средствами, аппаратурой, голосами людей и др.);
- попытаться получить от звонившего ответы на следующие вопросы:
 - а) куда, кому, и по какому номеру звонит этот человек?
 - б) выдвигаются ли им (ей) какие-либо требования, а если выдвигаются- то какие?
 - в) как и когда с ним (ней) можно связаться?
 - г) кому необходимо сообщить об этом звонке?
- затем предложить звонившему возможность связать его с администрацией ТЦ напрямую;
- после разговора нужно немедленно доложить о полученном сообщении в администрацию ТЦ, включая дежурного менеджера и руководителя службы безопасности или его заместителя;
- далее следует незамедлительно сообщить информацию о возможной угрозе правоохранительным органам

Последующие действия можно выполнять по примеру алгоритма, указанного на схеме выше, включая поиск возможного опасного предмета, вызов кинологической службы, объявление эвакуации и т.д.

9. Пожарная безопасность

Обеспечение пожарной безопасности – это один из краеугольных камней управления объектами с массовым пребыванием людей. В пиковые дни в крупных торговых центрах может находиться одновременно десятки тысяч человек. Предотвращение и тушение возгорания обеспечивают, поддерживая в работе системы противопожарной защиты, проверяя пути эвакуации, проводя учебные эвакуации и т.д.

Я хочу акцентировать внимание на том, что **пожарная безопасность — это приоритет первого уровня для собственников и руководителей всех уровней, а не только формально назначенного ответственного**. Эксплуататоры и управленцы торговых центров неустанно говорят о том, как важна пожарная безопасность и о том, как правильно за неё бороться, внедряют программы, проводят учения, испытывают системы. Однако зачастую это не приводит к реальному устранению причин пожаров, а сама эта деятельность похожа имитацию. Почему так происходит?

1. Неправильно определенные причины пожаров. Борются с курением и огнеопасными работами, а основные причины пожаров конкретно в ТРЦ: неисправности электрооборудования и воспламенение жира в вентиляции.
2. Нет постоянного контроля. Реальная противопожарная работа ведется эпизодически перед приходом инспектора.
3. Руководитель/собственник ТРЦ назначил ответственного за пожарную безопасность, а свою ответственность не ощущает.
4. Бюджетом, экономической моделью, заданной рентабельностью не предусмотрено финансирование модернизации противопожарных систем
5. Дешевле "откупиться", чем долго, сложно и дорого разгребать ворох пожароопасных проблем.

6. Считают, что пожарная безопасность это что-то техническое, режимное и не имеющее отношение к основной деятельности объекта.
7. Требования ПБ мешают арендаторам нормально планировать помещения и делать деньги.

Это неполный список причин, с которыми я встречался, когда начинают поднимать вопросы пожарной безопасности в ТРЦ. Другими словами, не всегда есть понимание серьёзности и ответственности. Анализ резонансных пожаров с жертвами за последние несколько лет, таких как: ТЦ Пассаж (Ухта), Клуб «Хромая лошадь» (Пермь), ТЦ Европа (Уфа), ТРЦ Адмирал (Казань), ТЦ «Зимняя вишня» (Кемерово) и другие показывает кто именно отвечает за пожарную безопасность в ТЦ. Именно такие происшествия, а также реакция властей и судей на них являются «лакмусовой бумажкой» определения ответственности за пожарную безопасность.

Поэтому даже подстраховка в виде приказов о назначении ответственных за пожарную безопасность не давало защиты руководителям и на скамье подсудимых оказывались люди, которые реально принимали решения, приводившие к трагедии. владельцы, управляющие, директора, инспекторы ОГПН, руководители арендаторов, а также исполнители. Таким образом **круг тех, кто реально отвечает за пожар, гораздо шире** того, что может быть написано в приказе о назначении ответственного лица.

Важным аспектом обеспечения пожарной безопасности является соблюдение четырёх основных принципов: обслуживание, обучение персонала, проведение проверок, оперативное реагирование. Самая частая причина пожаров в ТЦ – это неисправность электрооборудования и отказ систем противопожарной защиты, а техническое обслуживание систем, включая регулярные проверки и тестирование оборудования, а также его обновление в соответствии с последними стандартами безопасности позволяет гарантировать надежную работу систем предотвращения и тушения пожаров.

Ключевые инженерные системы для обеспечения противопожарной безопасности в торговом центре, такие как: системы противопожарной защиты, вентиляция, электрооборудование, СКУД, видео, играют решающую роль в предотвращении и тушении пожаров.

Системы противопожарной защиты включают в себя автоматические системы пожаротушения, дымоудаление, пожарные двери и другие устройства, способные обнаружить и сдерживать возгорания. Вентиляционные системы не только обеспечивают циркуляцию воздуха, но также способствуют эффективному удалению дыма в случае пожара, обеспечивая безопасные пути эвакуации для посетителей и персонала. Электрооборудование должно соответствовать высоким стандартам безопасности, чтобы предотвратить возгорания, вызванные коротким замыканием или перегрузкой. Системы контроля доступа (СКУД) и видеонаблюдение помогают контролировать доступ к объекту и оперативно реагировать на подозрительную активность, что способствует улучшению безопасности.

Для обеспечения надежной работы этих систем, предотвращение возможных аварийных ситуаций и снижение рисков, в том числе и персональных для руководителей и собственников, применяют следующие принципы: превентивность, плановость, документальное подтверждение.

Табл. Крупнейшие и резонансные пожары в ТЦ России

Объект	Погибло	Год	Причины, нарушения	Кто осужден (под следствием)
ТЦ Пассаж (Ухта)	25	2005	поджог	заказчики поджога
Клуб 911 (Москва)	11	2007	нарушения правил безопасности при файер-шоу	бывший гендиректор, два бармена
Клуб «Хромая лошадь» (Пермь)	156	2009	горючие материалы отделки помещений клуба и блокирование путей эвакуации	владелец, исполнительный директор, арт-директор, 2 работника пиротехнической компании, инспектор и сотрудница ГПН, экс-глава ГПН Пермского края.
ТЦ Европа (Уфа)	2	2011	неисправность систем, блокирование путей эвакуации	экс-директор компании (ответственный за пож.безопасность) и владелец ресторана
ТРЦ Адмирал (Казань)	19	2015	неисправна система оповещения, планировочные решения, препятствующие эвакуации	директор и два замдиректора компании-арендатора, гендиректор компании-владельца здания ТЦ, двое специалистов Госстройнадзора, начальник межрайонного отдела судебных приставов, бывшая пристав-исполнитель, рабочие
ТЦ Аист (Московская область)	3	2017	пиротехника, неисправные гирлянды	Индивидуальный предприниматель (арендатор, ответственный за пожарную безопасность)
ТЦ Зимняя вишня (Кемерово)	64	2018	неисправность систем пожарной безопасности, блокирование путей эвакуации, неисправности электропроводки	управляющая торговым комплексом, генеральный директор компании собственника торгового центра, технический директор, бывшая начальник инспекции государственного строительного надзора, двое ответственных за пожарную сигнализацию в ТЦ), охранник
ТЦ Персей для детей (Москва)	1	2018	возгорание на складе из неисправности освещения	-

Табл. Крупнейшие и резонансные пожары в ТЦ России (продолжение)

Объект	Погибло	Год	Причины, нарушения	Кто осужден (под следствием)
ТЦ Бумеранг (Курск)	1	2022	оставленный электрический отпариватель	сотрудник магазина, диспетчер
ТЦ МЕГА Химки (Москва)	1	2023	неисправность оборудования и нарушение правил пожарной безопасности при проведении работ	сварщик и его руководитель подрядной организации проводившей работы

Превентивное обслуживание предусматривает регулярные проверки и тестирование оборудования для выявления и устранения потенциальных проблем до их возникновения. Плановое обслуживание включает разработку графиков с определением сроков и видов работ. Документальное подтверждение необходимо для фиксации проведенных работ и результатов, обеспечивая контроль процесса обслуживания, его анализ и внесение корректив для повышения безопасности. Важно хранить эти документы и резервировать так, чтобы иметь возможность подтвердить выполнение обязательств даже в случае пожара.

Помимо этого, важно **проводить регулярные проверки помещений и оборудования**, потенциальных источников пожара и путей эвакуации, для обнаружения и устранения потенциальных проблем и недостатков в работе. Значительная часть пожаров возникает в помещениях арендаторов, и часто в договоре аренды торговые центры возлагают обязательства по обеспечению пожарной безопасности на арендаторов. Это позволяет отрегулировать отношения между сторонами, а также распределить расходы. Сложившаяся практика разделения обязательств внутри арендованного помещения таким образом, что арендатор отвечает за режимные вопросы, а арендодатель несёт бремя обслуживания противопожарных систем.

Однако, такой договор не освобождает владельца здания от публичной ответственности в случае какого-либо ЧП, произошедшего в здании, независимо от того на арендованной территории, или нет. Чаще всего, аналогично ведут себя и инспекторы ОГПН при проверке зданий, не вникая в нюансы разграничения ответственности и направляя предписания непосредственно к арендодателю. Поэтому **регулярные проверки арендаторов – это обязательная предосторожность.**

Но при этом часто забывают про обучение действиям при пожаре, при эвакуации, при обнаружении подозрительного предмета, звонке с угрозой взрыва. В лучшем случае администрация ТРЦ проводит обучение для своих сотрудников, уведомляя арендаторов о том, что они обязаны самостоятельно обучать своих работников. Есть исключения, например, торговые центры МЕГА уже давно проводят программу обучения S3, по результатам успешного завершения которой выдают голографическую наклейку на бейдж, аналог постоянного пропуска. В ТРЦ "Аура" служба безопасности проводит часовые лекции для всех сотрудников арендаторов, кто получает новый пропуск. Но эти случаи скорее исключение из правила. А между тем работники арендаторов и подрядчиков, обслуживающих торговый центр (я говорю о клининговой компании, инженерной службе), составляют более 90% персонала, постоянно находящегося на объекте. Они могут предотвратить чрезвычайное происшествие, а также принимать корректные действия при тушении и эвакуации, помогая посетителям.

Принципы обеспечения пожарной безопасности в торговом центре



Но самым важным аспектом обеспечения пожарной безопасности является оперативное реагирование на любые признаки пожара или других чрезвычайных ситуаций. Наличие команды, инструкций, их тренировка и способность быстро и эффективно реагировать на возникшие угрозы позволяет минимизировать риски для посетителей и персонала торгового центра, сохраняя их жизни и здоровье.

10. Добровольная пожарная дружина

Обычно в современных ТЦ тушение пожаров и эвакуация осуществляется полностью автоматическими системами противопожарной защиты, однако на практике часто этим занимаются и сотрудники торгового центра – именно поэтому большая часть пожаров тушится еще до приезда пожарных бригад. Корректная форма организации такой службы — это **добровольная пожарная дружина (ДПД), которая играет решающую роль в обеспечении безопасности посетителей и персонала торгового центра в случае чрезвычайных ситуаций, включая пожары.** Ее создание не только позволяет оперативно реагировать на возможные угрозы, но и повышает общий уровень готовности к чрезвычайным ситуациям.

Работа ДПД регламентируется соответствующими документами, включая положение от ДПД, правила внутреннего распорядка, а также инструкции по действиям в случае чрезвычайных ситуаций. Эти документы разрабатываются с учетом требований законодательства и рекомендаций МЧС, чтобы обеспечить эффективную работу ДПД в различных ситуациях. Сведения о ДПД организация должна направить в МЧС для включения в реестр. Потому что, только с момента включения в реестр, работник или обучающийся получает статус добровольного пожарного.

Основной документ, регулирующий деятельность организации – это положение о ДПД. Его готовит ответственный за пожарную безопасность, или на практике часто руководитель службы безопасности, либо охраны. Пример положения о ДПД приведен в Приложении 1.

Положение включает в себя следующие разделы:

1. Общие положения
2. Основные задачи
3. Основные функции
4. Порядок создания и организация работы
5. Обязанности начальника
6. Обязанности начальника отделения
7. Обязанности членов
8. Спортивные мероприятия
9. Материально-техническое обеспечение
10. Стимулирование деятельности

В состав ДПД могут входить сотрудники торгового центра, особенно те, кто обладает определенными навыками или прошел специальное обучение в области пожарной безопасности. Кроме того, могут присоединиться и другие желающие, которые готовы взять на себя ответственность за обеспечение безопасности объекта. Однако, **как правило, ДПД организуются из числа сотрудников охраны.** Их включение в состав обусловлено их близостью к месту возможного возникновения пожара и их обучением в области безопасности и оказания первой помощи. Технический персонал также может быть включен в состав дружины из-за их знаний о системах безопасности и электричестве, что может быть полезно при возникновении чрезвычайных ситуаций, связанных с техническими неисправностями. **Для этого необходимо в каждой смене из персонала охраны иметь группу сотрудников (2-4 человека), специально обученных действиям по ликвидации пожара на Объекте (пожарная дружина).**

Требования к квалификации и знаниям членов ДПД включают необходимость соответствия выполнению задач и наличия соответствующих знаний и навыков. Начальники и их заместители должны быть выбраны из квалифицированного административно-технического персонала с образованием или опытом в области пожарной безопасности. Все члены дружины проходят обязательное обучение и периодическую переподготовку согласно программам, утвержденным МЧС, что включает практические навыки по тушению пожаров и обращению с средствами пожаротушения.

Главное в подготовке команды ДПД - обучение и тренировки. Расчёты должны уметь быстро реагировать на возникновение пожаров, использовать средства пожаротушения, проводить эвакуацию людей и оказывать первую помощь пострадавшим. Важно также умение работать в команде, осуществлять координацию действий с экстренными службами, обладать навыками противопожарной профилактики и умением обеспечивать пожарную безопасность на объекте. Обучение должно включать теоретические занятия по основам пожарной безопасности, понимание работы автоматических противопожарных систем на объекте, знание планировок и умение быстро ориентироваться, а также практические тренировки по тушению пожаров и проведению эвакуации, чтобы каждый член ДПД был готов к действиям в чрезвычайных ситуациях.

Как правило, для работы ДПД в большинстве случаев не требуется специального оборудования, т.к. их преимущество при тушении пожара в том, что они находятся на месте и в скорости выдвижения к источнику огня. Тем не менее часто ДПД оснащают огнетушителями, боевой одеждой пожарных, респираторами и прочим оборудованием для пожаротушения по требованиям проверяющих органов.

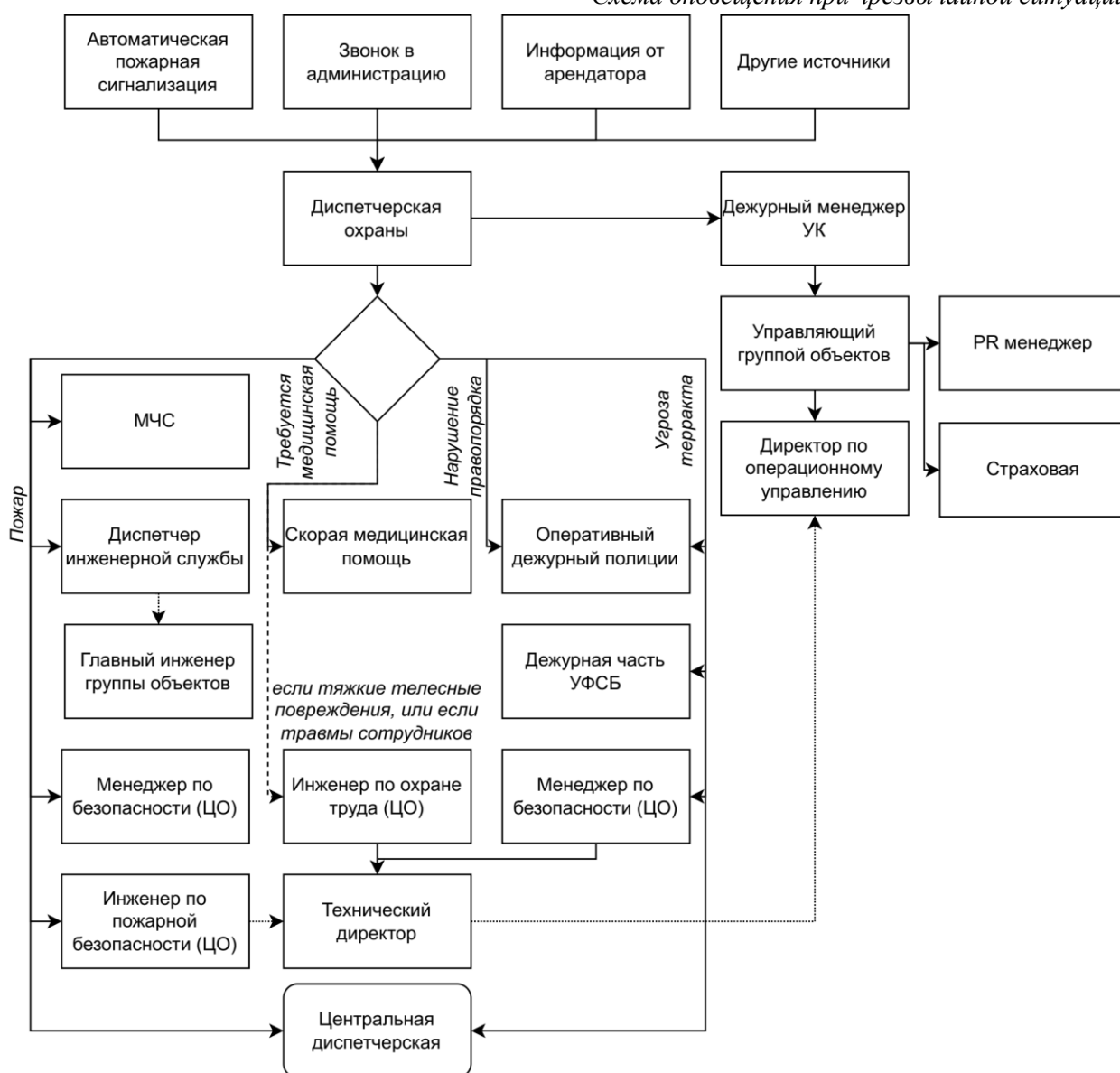
Если говорить о материальной стороне вопроса, то поскольку личный состав дружины находится также и в штате управляющей компании, или охранной организации, то участие в работе

ДПД стимулируют с помощью доплат. Все расходы на дружину, в т.ч. закупка оборудования несет владелец здания, или управляющая компания.

11. Кризис-план. Действия в чрезвычайной ситуации

Мы надеемся, что нам никогда не придется к нему прибегать – однако план кризис-менеджмента (урегулирования кризиса) важен для любого объекта, и именно управляющий отвечает за его разработку, доведение до сведения соответствующих сторон, а при необходимости – за его выполнение. Кризис план – это формальная процедура, в которой оговариваются конкретные обязанности и полномочия, автоматически вступающие в силу при возникновении определенного кризиса. Одним из элементов кризис плана является схема оповещения в чрезвычайной ситуации.

Схема оповещения при чрезвычайной ситуации



Эта схема обычно включает в себя список контактов всех сотрудников, арендаторов, местных властей, служб безопасности и других заинтересованных сторон, например: МЧС, полиция, скорая

медицинская помощь, служба охраны объекта, служба эксплуатации здания / диспетчерский пост пожарной охраны здания и т.д. Также определяются каналы связи и последовательность оповещения в зависимости от характера кризисной ситуации. Важно, чтобы схема оповещения была четко прописана, регулярно обновлялась и проверялась.

В развитие кризис плана необходимо разработать руководящие документы и инструкции по следующим темам:

- Инструкция по действиям дежурного персонала при происшествиях
- Алгоритм действий персонала при угрозе взрыва
- Алгоритм действий персонала при срабатывании системы пожарной сигнализации
- Инструкция по действиям персонала при отключении электропитания здания
- Инструкция по действиям персонала при остановке ИТП в отопительный период при минусовых температурах наружного воздуха
- и другие

Нельзя недооценивать эти инструкции. Например, в случае угрозы взрыва в торговом центре, оперативные действия персонала необходимы для обеспечения безопасности посетителей и персонала, минимизации ущерба для объекта и его окружения, своевременного реагирования на кризисные ситуации, сотрудничества с экстренными службами для координированного решения проблемы, предотвращения паники и публичного беспокойства, а также проведения анализа инцидента для улучшения системы безопасности в будущем.

Инструкция для дежурного персонала о действиях при различных происшествиях включает механизм уведомления ответственного за безопасность о случившемся, а также процедуру составления и предоставления отчёта. Необходимо немедленно информировать ответственного за безопасность по телефону в следующих случаях:

- Получение травм или серьёзные повреждения сотрудниками или посетителями.
- События, которые могут привлечь внимание СМИ и негативно сказаться на репутации центра.
- Финансовые убытки, превышающие установленный страховой лимит.
- Ограбления в торговом центре.
- Возникновение пожаров.
- Угрозы взрыва.
- Нарушения работы центра, например, отключение электроэнергии.

Доклад о происшествии

Date/Дата	
Time/Время	
Description of Incident/Краткое описание	
Actions taken /Принятые меры (действия)	
Results of Incident/Последствия	
Participants/Кто был вовлечен	
Additional (Extra)/Дополнительные сведения	

Cause of Incident/Причина	
How to correct/Как исправить	
Lessons learned/Выводы	

Доклад о происшествии предоставляется по электронной почте после стабилизации ситуации. Такой отчет отправляется руководителем службы безопасности или его заместителем в результате проведенного расследования происшествия. В письменном отчете о происшествии представляются заключения о причинах произошедшего и описываются предпринятые действия для минимизации риска его повторения. Руководитель службы безопасности обеспечивает выполнение рекомендованных мер и информирует о результатах руководство подразделения. Окончательный отчет будет предоставлен управляющему, используя установленный шаблон.

Важно координировать действия всех сотрудников в кризисной ситуации, проводить регулярные обучения и тренировки для всех участников процесса. Регулярные меморандумы, тренировки и учебные тревоги являются эффективным способом поддержания готовности к действиям в чрезвычайных условиях. Кроме того, тренинги для сотрудников PR-отдела для взаимодействия со СМИ в кризисных ситуациях помогут сохранить положительный образ торгового центра, назначается ответственный сотрудник для общения с прессой.

12. Общественная безопасность

Общественная безопасность — это состояние защищённости жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз, обеспечиваемое комплексом мероприятий правового, организационного и технического характера. В контексте торгового центра общественная безопасность включает защиту посетителей и персонала от различных угроз, таких как преступления, чрезвычайные ситуации и другие потенциальные риски.

Цели обеспечения общественной безопасности в торговом центре включают защиту жизни и здоровья людей, сохранение имущества, минимизацию последствий чрезвычайных ситуаций и создание комфортной среды для посещения.

Давайте посмотрим на типичных посетителей торгового центра, чью безопасность необходимо обеспечить. Чаще всего это семьи, молодёжь, пары и индивидуальные покупатели, ищущие удобство одновременного шоппинга и развлечений. При этом источники проблем для общественной безопасности и головную боль для охраны составляют другие группы людей:

- Группы подростков, приходящие в центр с целью «потусоваться», общаться, перекусить или выпить пива. Они являются основной головной болью охраны №1.
- Невоспитанные молодые (или не очень молодые) люди, действующие по собственным правилам «демократии», игнорируя установленные в торговом центре правила и мнение других посетителей, становятся головной болью охраны №2.
- Водители престижных автомобилей, действующие по принципу «мне все дозволено, так как я могу всех купить», нарушающие правила парковки и считающие охрану не указом, представляют собой головную боль охраны №3.

К остальным проблемным группам относятся:

- Лица, живущие по принципу «у меня много денег, я - 'новый русский', требую повышенного внимания к своей персоне», полностью игнорирующие охрану и её замечания.
- Посетители, ищущие проблемы с целью решения своих финансовых проблем через требование финансовой и моральной компенсации за плохое обслуживание, считая себя "заказчиком" в торговом центре, принадлежащим богатому владельцу, также являются значительной головной болью охраны.
- Неряшливо одетые личности, возможно лица без определенного места жительства, наиболее вероятно попрошайки.

- Лица, приходящие в торговый центр с заведомо криминальными целями, такие как карманные кражи, кражи имущества посетителей и т.д., представляют значительную головную боль охраны.

Основные конфликтные ситуации, возникающие при общении с посетителями, включают несоблюдение правил торгового центра, таких как злоупотребление алкоголем, нарушение общественного порядка, курение в неположенных местах, попытки неправильной парковки, воровство тележек и огнетушителей. Задачи охраны в общении с посетителями торгового центра включают проявление максимальной вежливости и обходительности независимо от поведения посетителя, а также нахождение подходящих слов и выражений для успокоения даже в случаях, когда посетитель слишком возбуждён.

Алгоритм действий охранника при взаимодействии с нервным или агрессивным посетителем включает следующие шаги:

- Сначала предпринять попытку успокоить посетителя, используя спокойный тон и выбирая правильные слова.
- Если это не удаётся, следует вызвать старшего смены или начальника охраны для дальнейшего взаимодействия с посетителем.
- При наличии явной угрозы или продолжающегося агрессивного поведения необходимо объявить код "13" (запрос помощи) с использованием внутренней системы радиосвязи для срочной помощи.

Объявление кода "13" следует осуществлять только при наличии агрессивного поведения. В случаях, когда конфликта избежать не удаётся избегайте проведения открытых конфликтов в общественных зонах, для урегулирования спорных вопросов используйте служебные помещения, эвакуационные коридоры. Сейчас у каждого посетителя есть смартфон, а запись видео с разборками охраны и их размещение в соцсетях с провокационными описаниями, нанесёт урон и репутации торгового центра и затруднит урегулирование проблемы в будущем. В некоторых случаях охрана прибегает к силовому решению вопроса, выводит нарушителей через эвакуационные коридоры, проводит разговоры на повышенных тонах – важно, чтобы это было не в общественных зонах. В случае серьёзных нарушений и преступлений необходимо решительно обращаться за помощью в полицию. Это защитит и охрану, и сам торговый центр от обвинений в недопустимых действиях.

Небольшое отступление про специализированные коды. У каждого большого ТРЦ, есть свои коды оповещения для различных внештатных ситуаций. Впрямую такие ситуации не объявляют, чтобы избежать паники. Каждый код имеет своё определённое значение и порядок действий, которые должны быть выполнены персоналом и охраной торгового центра:

- КОД 1000 свидетельствует о возможном пожаре и требует немедленного осмотра помещений на предмет обнаружения огня и подготовки к эвакуации. Арендаторы, знакомые с этим кодом, могут начать подготовку к эвакуации даже до официального объявления.
- Отмена КОД 1000 информирует о том, что после проверки пожар не был обнаружен, и все операции в торговом центре могут продолжаться в обычном режиме.
- КОД 5000 (Сверка времени) используется для оповещения о нахождении подозрительного предмета или поступлении информации о возможном террористическом акте, требуя тщательной проверки на предмет угрозы.
- КОД 05 означает необходимость немедленного оказания медицинской помощи посетителю или сотруднику ТРЦ.

- КОД 13 сигнализирует о ситуации, в которой охране необходимо подкрепление для справления с возникшей угрозой безопасности или дисциплинарным нарушением.
- КОД 99 объявляется при потере ребенка в торговом центре, активируя процедуру его поиска среди сотрудников и охраны.

Использование таких кодов обеспечивает быстрое и эффективное реагирование на чрезвычайные ситуации, позволяя персоналу торгового центра действовать слаженно и избегать паники среди посетителей.

Есть также и специфические ситуации, которые требуют особого алгоритма действий, например, потерявшийся ребенок. Процедура поиска потерявшегося ребенка в торговом центре включает следующие шаги:

1. При получении информации о потерянном ребенке от родителей или опекунов, сотрудник охраны или информационной стойки немедленно уведомляет старшего смены и дежурного менеджера, при этом старается удержать родителей на месте до прибытия дежурного менеджера.
2. Охрана делает объявление по громкой связи о введении Кода 99, указывая место последнего пребывания ребенка.
3. Старший смены собирает у родителей информацию о ребенке: имя, пол, возраст, описание одежды, цвет волос и глаз, приблизительный рост и вес, язык общения и место, где ребенка видели последний раз.
4. Дежурный менеджер координирует поисковые действия, убеждается, что все сотрудники получили информацию о ребенке, и остается с родителями до обнаружения ребенка или прибытия милиции. Он также организует проверку видеонаблюдения на предмет выявления местоположения ребенка и координирует информирование якорных арендаторов.
5. В период Кода 99 операторы видеонаблюдения особенно внимательно следят за срабатыванием периметровой сигнализации.
6. Если ребенок не найден в течение 30 минут, дежурный менеджер поручает службе безопасности уведомить местное отделение полиции о пропаже ребенка.
7. Сотрудники, осуществляющие поиск, должны воздерживаться от задержания любых лиц, если только не присутствуют очевидные признаки похищения.
8. Если ребенок найден, его необходимо сопроводить к родителям или опекунам, после чего оператор системы видеонаблюдения делает объявление о прекращении Кода 99.

Аналогичный алгоритм действует и в случае, если потерялся престарелый человек.

В случае обнаружении ребенка без родителей:

1. Сотрудник, заметивший ребенка без сопровождения, остается с ним и уведомляет старшего смены.
2. Старший смены и дежурный менеджер пытаются узнать данные ребенка и передают информацию для объявления через систему оповещения, при этом избегая передачи личной информации ребенка по системе оповещения.
3. Сотрудники должны подтвердить личность родителей или опекунов при их появлении, не разрешая отводить ребенка на игровую площадку и не предлагая ему еду или напитки до выяснения обстоятельств.
4. Если родители не найдены в разумные сроки, необходимо уведомить полицию для дальнейших действий.

Дети в торговых центрах теряются достаточно часто, поэтому эти алгоритмы будет полезно формализовать и довести до охраны. Отдельная тема – это безопасность детей, ей уделим особое внимание.

13. Безопасность детей

Большинство торгово-развлекательных центров ориентированы на семейный отдых, а это значит, что помимо взрослых каждый день их посещают дети. У детей повышенный интерес к окружающему миру, они не обладают многими практическими навыками и зачастую не могут оценить опасность тех, или иных ситуаций. Поэтому торговый центр безопасный для взрослого, в случае с детьми может стать причиной травмы, или даже трагедии.

Вертикальный транспорт (лифты, эскалаторы) – наиболее высокий фактор риска для детей. К наиболее частым инцидентам относится затягивание мягкой детской обуви в пространство между ступенькой эскалатора и боковым фартуком. Я встречал эту проблему у эскалаторов производства OTIS ни на одном торговом центре, и даже не на двух. Дело в том, что на многих эскалаторах этого производителя роль бокового ограничителя выполняет желтая полоса, за которую нельзя наступать. Но зачастую дети ставят ноги вплотную к боковому фартуку эскалатора, а родители это не контролируют, или не придают значения. Если обувь из мягкого эластичного материала – то её может затащить в эскалатор, порвать, а в худшем случае и повредить кожу ноги.

Как с этим бороться? Во-первых, ребенок не должен быть один. Во всех правилах написано, что дети только в сопровождении взрослых, и взрослый держит ребенка за руку. Это первое и самое главное правило. И торговый центр должен донести эту мысль до каждого родителя. делать звуковые объявления, транслировать видеоролики (кстати на сайте МЧС публикуются актуальные видео на эту тему), размещать правила пользования.

Помимо этого, торговый центр может в качестве альтернативы желтой полосе поставить щетки дефлекторы (как в метро). Это не спасет от попадания ноги в боковое пространство, но лишний раз физически предупредит о том, что туда ногу не нужно ставить.

Ещё один опасный момент – это когда дети, свесившись вниз через поручень эскалатора, пытаются рассмотреть что-то внизу, а движущийся эскалатор утягивает их наверх до тех пор, пока ребенок не встречается с перекрытием, или иным конструктивным элементом. Заканчивается всё это травмой. Бывает также, что маленькие дети хватаются за поручни, но не внутри, а снаружи эскалаторов и так едут наверх. Эскалатор их поднимает, пока они висят на поручне, а т.к. они легкие – то висеть могут долго, а подняться высоко. Падение бывает очень травмоопасным.

Для борьбы с этим Ростехнадзор обязывает устанавливать специальные треугольники безопасности, которые блокируют опасную зону. Ну и, конечно, не забываем про первое правило. К остальным случаям относится – затягивание одежды в элементы эскалатора.

Не менее важна работа диспетчеров, контролирующих работы эскалаторов. За каждой группой эскалаторов должен наблюдать диспетчер (верхняя и нижняя площадка), который при внештатной ситуации имеет право остановить эскалатор. Но тут есть ряд сложностей. Ведь законом не регламентируется за сколькими эскалаторами может одновременно наблюдать диспетчер. Практика показывает, что торговые центры, экономя, ставят одного диспетчера, даже если количество эскалаторов значительно превышает его возможности к наблюдению и реакции. Помимо этого, люди склонны к ошибкам и невнимательности, поэтому нельзя быть уверенным, что в конкретный момент происшествия диспетчер увидит и отреагирует оперативно, а счет идёт на секунды. И

последний момент, что далеко не всегда решение экстренно остановить эскалатор при внештатной ситуации – правильное, ведь экстренная остановка – это рывок и падение пассажиров, и дополнительные травмы.

Что касается лифтов, то, на мой взгляд, они менее опасны, чем эскалаторы, а печальная статистика травм и гибели в лифтах, связана с распространенностью ветхого лифтового оборудования в многоквартирных домах и отсутствием его качественного обслуживания. В таких случаях помогает только видеонаблюдение, установленное в лифте, или в лифтовом холле и внимательная охрана.

Близко стоящие к парапету декоративные элементы, столы, стулья, диваны могут стать причиной падения ребенка с высоты. В больших торговых центрах все атриумы и проёмы в перекрытиях по периметру закрыты перилами, или ограждениями. Их высота не позволяет маленьким детям перегнуться через них и упасть вниз, но детям интересно все, поэтому они используют любые стоящие рядом элементы, чтобы забраться выше. В солидных центрах есть правило – убирать все диваны, стулья, рекламные конструкции дальше 1,5 метров от ограждений, чтобы обезопасить детей.

Дети регулярно теряются в торговых центрах. Бывает, что родители не уследили за ребенком, или «забыли» его в магазине игрушек. Для этих целей практически в каждом торговом центре есть сервис, позволяющий по громкой связи найти ребенка. Это обычная ежедневная рутина. Но я хочу акцентировать внимание на одном случае, который произошел в Европе, когда найденного ребенка пытался забрать чужой человек. Поэтому необходимо проинструктировать сотрудников стойки информации при объявлении не давать информации об имени ребенка, а сверять данные непосредственно с подошедшими. Это важно.

Криминал, направленный на детей, или состоящий из детей. Дети часто становятся жертвами детской же преступности. Во многих торговых центрах есть так называемые «дети торгового центра», это подростки, или дети, которым некуда идти для развлечений, или отдыха, со сложной судьбой и семьей. Они самоорганизуются в банды и задирают, бьют, отнимают деньги, телефоны у других детей. Вообще с детской преступностью бороться сложно, т.к. до совершеннолетия дети не отвечают в полном объеме за свои нарушения, их нельзя задерживать, а родители не являются для них сдерживающим фактором. Сложно, но можно. Можно налаживать контакт с инспектором по делам несовершеннолетних, каждый случай фиксировать с полицией. Можно проводить профилактику и пытаться «пристроить» трудных детей.

В одном торговом центре (опустим название, чтобы не компрометировать) сформировалась группа подростков, которые развязано себя вели, мешали другим посетителям, отнимали телефоны у других подростков, крали в магазинах, ломали мебель и т.д. При этом банда состояла в основном из несовершеннолетних, а заводиле было тогда 14 лет. Недоросли провоцировали охранников, снимали свои похождения на телефон и выкладывали в соц.сети. Как только охрана пыталась выдворить хулиганов с территории, или даже делать замечания, сразу же следовал припадок в стиле «вы не имеете права, я несовершеннолетний». Вызов инспектора по делам несовершеннолетних давал временный эффект, а родители (как правило, матери) разводили руками и говорили, что не могут контролировать своих детей, но если их будут выгонять из ТРЦ, то они подадут в суд на администрацию.

Ситуация накалялась, охранники, ожегшись несколько раз и не имея действенных аргументов в споре с «отчаянными малолетками» научились внезапно исчезать в момент, когда подростки появлялись на горизонте, в полиции разводили руками и рекомендовали проводить воспитательные мероприятия с молодежью, попытка силового выдворения с объекта переросла в трансляцию того,

как «убивают детей» в интернете. При этом, сами дети в лучших традициях Голливуда не брезговали спецэффектами в виде кетчупа. Казалось, что решения этой проблемы нет и не будет.

Однако, вскоре удалось договориться с отделом по делам несовершеннолетних о регулярных рейдах и патрулях в ТРЦ. После нескольких оформленных «эпизодов» краж и хулиганства, заводила был отправлен в колонию для малолетних. Остальные менее отмороженные подростки быстро смекнули, что это уже не столько весело, сколько опасно и прекратили. О чём этот пример? Не о «детях МЭГИ», не о нюансах подросткового воспитания и не о проблемах ювенальной юстиции. Этот пример о том, что даже у самой злободневной проблемы есть решение, но не всегда мы можем его сразу найти – надо испробовать разные варианты.

Общественные детские площадки тоже могут являться источником опасности. Несмотря на то, что свободные детские площадки и конструкции спроектированы таким образом, чтобы детям было безопасно на них, часто случаются травмы. Как правило, причина в том, что открутилась заглушка, отвалилась рейка, съехало покрытие и т.д., другими словами – отсутствие технического обслуживания и ремонта. Бывает, что дети бьются друг об друга и зарабатывают синяки и даже сотрясения.

По-хорошему для больших объектов необходима медицинская комната с пребыванием фельдшера. Если её нет – то наличие аптек, лица, обученные оказывать первую доврачебную помощь, и оперативный вызов скорой помощи.

Детские площадки под надзором не всегда обеспечивают должную безопасность детей. В этом случае, сложность заключатся в том, что родители, оставляя детей, уходят и, в случае чрезвычайной ситуации, не могут быстро вернуться за чадом. Особенно это касается тех ситуаций, когда, в силу разных причин, объявляется эвакуация. В этом случае есть риск того, что детей могут не собрать оперативно, а в некоторых случаях и в спешке «потерять» какого-нибудь ребенка, который спрятался, или находился в дальнем углу.

Что бы избежать таких рисков необходимо позаботиться о наличие веревки, за которую дети будут держаться при эвакуации, пледах для холодного сезона. На случай эвакуации должна быть инструкция действий персонала детской площадки, а каждый ребенок должен регистрироваться, чтобы можно было сверить список. И тренироваться, тренироваться, тренироваться.

А ещё случается, что родители забывают детей в детской игровой зоне и вспоминают об этом через несколько часов только. Но это уже другая история.

При эвакуации и пожаре дети в наиболее уязвимой ситуации. Бывает, что детям приходится в сложной обстановке эвакуироваться самостоятельно, например, если толпа, или густой дым разделил их с сопровождающими взрослыми. Подготовить ребенка к действиям в таких ситуациях, где не каждый взрослый найдет, что делать – задача нетривиальная, но важная. Из самых простых вариантов – это транслировать по видеоэкранам обучающие мультфильмы о действиях в условиях пожара, при эвакуации. Я уже говорил, что есть видео, подготовленные МЧС как раз в таких целях. К сожалению, они не про торговые центры, но в целом основы изложены.

Помимо этого, необходимо инструктировать персонал собственный и персонал арендаторов действиям при эвакуации. Это спасет немало нервов при учебной эвакуации и жизни при «боевой».

Резюмируя, хочется избежать высокопарных слов, и подчеркнуть то, что несмотря на тот факт, что родители ребенка в первую очередь должны заботиться о его безопасности, на практике многие взрослые забывают про это. А для торгового центра помимо морально-этических соображений, любое происшествие с детьми – это удар по репутации и серьезные преследования со стороны

органов. Поэтому в данном случае – лучше перестраховаться, чем разбираться с печальными последствиями.

14. Страхование и страховая процедура

Собственник здания может минимизировать убытки, связанные с различными экономическими рисками, возникающими в процессе эксплуатации торгового центра, путем страхования здания. Одним из эффективных способов этого является установление страховой суммы, которая не может превышать восстановительную стоимость объекта. Таким образом, стоимость объекта является основополагающим параметром страхования торгового центра. Это позволяет получить максимальную сумму по договору страхования в случае возникновения рисков и минимизировать финансовые убытки, но и увеличивает страховую премию в расходном бюджете торгового центра.

В страховании есть разные виды договоров, но для недвижимости надо выделить два основных:

1. В договоре указывается список конкретных страховых случаев, при которых будет выплачиваться страховое возмещение.
2. ТЦ страхуется от всех возможных рисков, за исключением указанных в договоре.

Список наиболее частых рисков включает пожар, наводнение, водопроводные аварии, противоправные действия третьих лиц и другие. Кроме основных рисков, страховые компании предлагают дополнительные варианты, такие как падение пилотируемых летательных аппаратов и их частей, взрыв газа, отопительных котлов и другие. Помимо рисков аварий в системе водоснабжения, отопления и канализации, а также протечек и заливов, договор страхования также может включать выплаты при наступлении стихийных бедствий, таких как землетрясения, наводнения, бури, ураганы и смерчи. При этом пожары и повреждения водой составляют больше 75% всех страховых случаев (см. рисунок).

При страховании торгового центра важно учесть, что необходимо застраховать гражданскую ответственность перед третьими лицами (например, в случае повреждения их имущества). При этом важно помнить, что **есть ограничения, при которых страховая компания может отказать в выплатах.** Как правило, это ситуации, которые прямо или косвенно могли произойти по вине страхователя. В договоре стоит обратить особое внимание на такие условия: повреждения здания, вызванные проникновением воды или другой жидкости через открытые окна, двери или из-за ветхости, повреждения, вызванные образованием влажности внутри здания (например, плесень, грибок) или из-за естественного износа или коррозии.

Владелец торгового центра в случае страхового случая несет прямой и косвенный ущерб. Прямой ущерб — это материальные потери страхователя. Косвенный ущерб включает в себя убытки и потерю прибыли из-за приостановки деятельности объекта. Однако большинство страховых компаний предпочитают страховать только прямой ущерб. Хотя рассчитать сумму страхового возмещения косвенного ущерба возможно, но сложно её подтвердить.

Как правило, торговые центры допускают типичные ошибки при страховании:

- Собственник не организует страховую защиту на своём объекте для УК и Арендаторов;
- Нет чёткого разграничения ответственности между Собственником и Арендатором (УК) и между Собственником и Арендаторами в договорах;
- Отсутствуют требования страхования для подрядчиков и арендаторов;

- В полисе Собственника включены подрядчики и их риски;
- Страхование покрытие не соответствует уровню объекта в собственности (площадь объекта, лимиты и покрытие).

Распространённые страховые случаи в ТЦ *



* данные 2015-2017гг

Именно поэтому важно убедиться, что все стороны, работающие постоянно на объекте, имеют страховую защиту. Есть несколько вариантов страхования арендопригодной площади с учётом рисков всех сторон:

1. Собственник сам заключает договор страхования и включает расходы на страхование в арендную плату, пропорционально используемой площади.
2. Собственник страхует все не сдаваемые в аренду объекты (включая лифты, эскалаторы, системы вентиляции и т.д.) и предписывает арендаторам страховать арендуемые помещения в пользу арендодателя как выгодоприобретателя по договору.
3. Собственник страхует общее имущество здания, от арендаторов требует представить договоры страхования арендуемых помещений, заключенные в его пользу и соответствующие его требованиям по страховым суммам. При этом арендатор волен выбрать страховую компанию, соответствующую его требованиям.

В своей практике я чаще всего сталкивался с третьим вариантом – он даёт больше свободы арендаторам, но при этом требует положений о страховании в договорах аренды, либо в приложении к ним и тщательной работы по сбору и обновлению страховых полисов.

Рекомендуемая схема страховой защиты для торгового центра

Страхователь	Вид страхования
Собственники	Страхование имущества и ответственности
Арендаторы	Страхование ответственности арендаторов через статью договора аренды
Управляющие компании	Страхование ответственности при управлении зданием
Эксплуатирующие компании	Страхование ответственности при технической эксплуатации инженерных систем и конструкций здания

Страховая процедура, или план действий управляющей компании торгового центра при наступлении страхового случая зависит от конкретной страховой компании, но в общем виде выглядит так:

1. Первым и наиважнейшим шагом при наступлении страхового случая является **обеспечение безопасности всех лиц** на территории торгового центра. Это включает в себя вызов необходимых служб для тушения пожаров, ликвидации аварий, оказания медицинской помощи, и обеспечение эвакуации посетителей и персонала.
2. Немедленно после происшествия необходимо **уведомить страховую компанию**, с которой заключено страховое соглашение. Для этого обращайтесь по указанным в полисе контактам. Важно предоставить полную и точную информацию о произошедшем событии, включая дату, время, место и обстоятельства происшествия.
3. Страховая компания предоставит вам необходимые инструкции для **регистрации страхового случая**. Вам потребуется заполнить соответствующие формы и предоставить все необходимые документы, такие как фотографии происшествия, официальные отчеты о происшествии, а также список ущерба и потерь.
4. Представитель страховой компании проведет **оценку ущерба и потерь, основываясь на предоставленных вами данных и документах**. Это может включать в себя осмотр места происшествия и сбор информации от свидетелей.
5. Страховая компания проведет **расследование и рассмотрение вашего страхового случая**. Этот процесс может занять некоторое время, поскольку страховая компания должна выяснить обстоятельства и определить, соответствует ли произошедшее условиям страхового полиса.
6. После завершения рассмотрения и установления размера страхового возмещения, страховая компания **выплатит страховую сумму** владельцу или управляющей компании торгового центра. Эти средства могут быть использованы для восстановления ущерба и восстановления нормального функционирования торгового центра.
7. **Иногда восстановление и ремонт предшествует выплате страховой суммы** – это зависит от условий конкретной страховой компании. Получив страховое возмещение, управляющая компания торгового центра начнет процесс восстановления и ремонта объектов, поврежденных в результате страхового случая.

Это пошаговое руководство позволит вам оформить страховой случай и получить возмещение.

Заключение

Безопасность торгового центра – это не статичное состояние, а динамичный процесс, требующий постоянного внимания, адаптации к меняющимся условиям и угрозам, а также готовности к непредвиденным обстоятельствам. Эффективность системы безопасности зависит от множества факторов, включая качество планирования, уровень подготовки персонала и использование современных технических средств.

Реализация методических рекомендаций, предложенных в данной книге, позволит повысить уровень защиты торговых центров от широкого спектра угроз и минимизировать риски для посетителей и персонала. Важно помнить, что безопасность торгового центра – это общая ответственность всех участников процесса: от руководителей и сотрудников службы безопасности до арендаторов и самих посетителей. Только совместными усилиями можно создать и поддерживать безопасную и комфортную среду для всех.

Важный момент, что данные методические рекомендации написаны по результатам личного опыта автора в управлении, эксплуатации и обеспечении безопасности нескольких десятков торговых центров, коммерческих зданий, больших и средних, сетевых и одиночных. Этот документ – часть готовящейся книги «Операционное управление торговым центром», поэтому любая полезная обратная связь будет с благодарностью принята и учтена в работе над книгой и следующей редакцией методических рекомендаций.

Пожалуйста, если у вас есть комментарии, пожелания, или вы нашли ошибку в тексте – свяжитесь с автором по следующим контактам: Павел Борисович Люлин, lyulin@expertcre.ru или <https://t.me/nnmspb>

Приложение 1 Положение о добровольной пожарной дружине с приложениями

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В настоящем Положении применяются следующие понятия:

- пожарная безопасность - состояние защищенности личности, имущества, общества и государства от пожаров;
- пожар - неконтролируемое горение, причиняющее материальный ущерб, вред жизни и здоровью граждан, интересам общества и государства;
- требования пожарной безопасности - специальные условия социального и (или) технического характера, установленные в целях обеспечения пожарной безопасности законодательством Российской Федерации, нормативными документами или уполномоченным государственным органом;
- нарушение требований пожарной безопасности - невыполнение или ненадлежащее выполнение требований пожарной безопасности;
- противопожарный режим - правила поведения людей, порядок организации производства и (или) содержания помещений (территорий), обеспечивающие предупреждение нарушений требований пожарной безопасности и тушение пожаров;
- меры пожарной безопасности - действия по обеспечению пожарной безопасности, в том числе по выполнению требований пожарной безопасности;
- первичные меры пожарной безопасности - реализация принятых в установленном порядке норм и правил по предотвращению пожаров, спасению людей и имущества от пожаров, являющихся частью комплекса мероприятий по организации пожаротушения;
- профилактика пожаров - совокупность превентивных мер, направленных на исключение возможности возникновения пожаров и ограничение их последствий;
- пожарная охрана - совокупность созданных в установленном порядке органов управления, подразделений и организаций, предназначенных для организации профилактики пожаров, их тушения и проведения возложенных на них аварийно-спасательных работ;
- добровольная пожарная охрана - форма участия граждан в обеспечении первичных мер пожарной безопасности;
- добровольный пожарный - гражданин, непосредственно участвующий на добровольной основе (без заключения трудового договора) в деятельности подразделений пожарной охраны по предупреждению и (или) тушению пожаров.

1.2. Добровольная пожарная охрана (далее - ДПО) создается в соответствии с положениями статей 4, 10, 13, 37 Федерального закона "О пожарной безопасности" N 69-ФЗ от 21.12.94 (с изменениями от 22 августа 1995 г., 18 апреля 1996 г., 24 января 1998 г., 7 ноября, 27 декабря 2000 г., 6 августа, 30 декабря 2001 г., 25 июля 2002 г., 10 января 2003 г., 10 мая, 29 июня, 22 августа, 29 декабря 2004 г., 09 мая 2005 г); Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

1.3. ДПО организуются в целях привлечения рабочих и служащих организаций к работе по предупреждению пожаров и борьбе с ними, для улучшения профилактической работы по предупреждению нарушений правил пожарной безопасности, осуществления контроля выполнения и соблюдения установленного противопожарного режима, отработки навыков и действий по организации эвакуации работающих и посетителей, имущества, а также для ликвидации очагов загораний в организации и на объекте.

1.4. Добровольная пожарная охрана организуется на предприятиях, в учреждениях и организациях (далее - организации), независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, за исключением организаций, являющихся подразделениями федеральных органов исполнительной власти (МВД, ФСБ, МЧС, МО, Прокуратура, органы судебной власти, МЮ, таможня и др.), а также организаций, на которых

деятельность по обеспечению пожарной безопасности осуществляется на основании ведомственных нормативных актов.

- 1.5. ДПО создается в организациях с числом работающих более 50 человек. При работе организации в несколько смен, могут создаваться отделения (пожарные расчёты) добровольной пожарной охраны по числу рабочих смен, возглавляемые начальниками этих отделений (пожарных расчётов).
- 1.6. ДПО организуется в организациях независимо от наличия ведомственной пожарной охраны. Добровольная пожарная дружина (далее ДПД) осуществляет деятельность без использования пожарных машин.
- 1.7. Добровольная пожарная дружина, как оперативное подразделение добровольной пожарной охраны, создается в целях обеспечения соблюдения требований действующих норм и правил пожарной безопасности, а также приказов и распоряжений руководителей организаций, проведения мероприятий по предупреждению и тушению пожаров.

Ответственность за создание и организацию работы ДПД возлагается на руководителей организации, во время их отсутствия - на лиц, их замещающих.

- 1.8. В своей деятельности ДПД руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами МЧС России, ведомственными документами, приказами, инструкциями и распоряжениями по предприятию, регламентирующими пожарную безопасность организации а, а также настоящим Положением.
- 1.9. Начальники добровольных пожарных дружин и их заместители (начальники отделений пожарных расчётов) назначаются из числа административно-технического персонала, пригодного к выполнению возложенных на него задач, имеющего необходимые знания и навыки для осуществления обязанностей (приложение №2), согласно таблице обязанностей ДПД (приложение №1), организации и подчиняются его руководителю.

Контроль деятельности ДПД осуществляется руководителями организаций, на которых созданы ДПД, и ответственными за противопожарное состояние, а также органами ГПС МЧС России.

Добровольные пожарные команды (далее — ДПК) организуются из числа членов ДПД, при наличии в Комплексе мобильной пожарной техники, для обеспечения круглосуточного дежурства боевых расчетов. Подразделения добровольной пожарной охраны создаются в виде дружин (команд), которые входят в систему обеспечения пожарной безопасности Комплекса.

Дружина - подразделение добровольной пожарной охраны, осуществляющее деятельность без использования пожарных машин. Команда - подразделение добровольной пожарной охраны, осуществляющее деятельность с использованием пожарных мотопомп (пожарных автомашин при их наличии). Команды подразделяются на разряды:

- первый - с круглосуточным дежурством добровольных пожарных в составе дежурного караула (боевого расчета) в специальном помещении Комплекса;
- второй - с круглосуточным дежурством только водителей пожарных автомобилей и нахождением остальных добровольных пожарных из состава дежурного караула (боевого расчета) по месту работы (учебы) или месту жительства;
- третий - с нахождением всех добровольных пожарных из состава дежурного караула (боевого расчета) по месту работы (учебы) или месту жительства.

ДПК организуется из членов ДПД и может иметь в своем составе штатных работников. К штатным работникам могут относиться: начальник команды, начальник боевого расчета, шофер (моторист).

Штатные работники ДПД (ДПК) обязаны иметь соответствующую квалификацию.

Начальник ДПД (ДПК) Комплекса должен иметь:

высшее или среднее специальное образование пожарно-технического профиля;

высшее или среднее специальное образование и стаж работы в пожарной охране на должностях начальствующего состава не менее пяти лет.

Руководителям дружин (команд) необходимо проходить обучение на курсах повышения квалификации, по профилю занимаемой должности, не реже одного раза в пять лет.

Начальник дружины и его заместители (начальники отделений) назначаются, как правило, из числа административно - технического персонала аварийно-диспетчерской службы и подчиняются руководителю эксплуатирующей компании, а в случае тушения пожара в Комплексе подразделениями ГПС, руководителю тушения пожара (РТП).

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ДПД

- 2.1. Основными задачами ДПД являются организация предупреждения пожаров и возгораний и включают в себя:
 - 2.1.1. Осуществление контроля соблюдения рабочими, служащими и другими гражданами установленного противопожарного режима с регистрацией в Журнале наблюдения за противопожарным состоянием (Приложение 7).
 - 2.1.2. Разъяснение работникам и служащим основных положений общеобъектовой инструкции о мерах пожарной безопасности.
 - 2.1.3. Контроль за исправным состоянием первичных средств пожаротушения, водосточников, средств противопожарной защиты и готовностью их к действию.
 - 2.1.4. Обучение работников организации практическому применению первичных средств пожаротушения.
 - 2.1.5. Вызов подразделений пожарной охраны в случае возникновения пожара, принятие немедленных мер по спасанию людей, имущества и ликвидации (тушению) возникшего пожара имеющимися в организации первичными средствами пожаротушения, и оказание помощи пожарной охране в тушении пожара.
 - 2.1.6. Контроль проведения временных взрывопожароопасных работ в организации (огневые, окрасочные работы и т.п.).
 - 2.1.7. Дежурство в организации (при необходимости) с целью обеспечения контроля над соблюдением противопожарного режима.

3. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ ДПД

В соответствии с основными задачами добровольная пожарная дружина осуществляет следующие основные функции:

- формирование общественного сознания и гражданской позиции работников организации и граждан в области пожарной безопасности, привлечение их к деятельности по предупреждению и тушению пожаров;
- содействие Государственной противопожарной службе МЧС России, администрации организации в обеспечении пожарной безопасности;
- противопожарная пропаганда и обучение рабочих и служащих мерам пожарной безопасности;
- обеспечение и повышение квалификации членов добровольной пожарной охраны;
- создание и обеспечение деятельности оперативных и структурных подразделений добровольной пожарной охраны;
- осуществление общественного контроля соблюдения требований пожарной безопасности в организации в согласованном с Государственным пожарным надзором порядке;
- участие в деятельности пожарно-технических комиссий в организации;
- участие в организации соревнований по пожарно-прикладному спорту, а также пожарно-технических, литературных, художественных и иных конкурсов на темы, связанные с вопросами пожарной безопасности;
- сотрудничество в области пожарной безопасности с Государственной противопожарной службой МЧС России и другими добровольными пожарными формированиями;
- участие в обеспечении правовой и социальной защищенности личного состава пожарной охраны;
- тушение пожаров, возгораний в Комплексе силами и средствами отделений добровольной пожарной дружины (*решение о самостоятельном тушении возгораний и пожаров до прибытия подразделений ГПС, либо без их привлечения, принимается начальником ДПД, либо лицом его заменяющим*).

4. ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ДПД

- 4.1. Численный состав ДПД определяется приказом руководителя организации. ДПД организуется таким образом, чтобы в каждом подразделении и в каждой смене организации были добровольные пожарные.

ДПД организуются на добровольных началах из числа рабочих, инженерно-технических работников и служащих организации в возрасте не моложе 18 лет в соответствии со ст. 7 Федерального закона «О пожарной безопасности».

Комплектование добровольной пожарной дружины организации производится таким образом, чтобы в каждой смене имелись члены этой дружины.

- 4.2. При вступлении в ДПД на имя начальника ДПД подается письменное заявление. Зачисление в ДПД и последующие изменения состава дружины объявляются приказом (распоряжением) руководителя организации. Составляется реестр членов ДПД в соответствии с приложением 5.

- 4.3. Исключение из членов ДПД производится:

- за систематическое невыполнение или уклонение от выполнения членом ДПД обязанностей, предусмотренных настоящим Положением;

- за нарушение противопожарного режима;
- за невыполнение указаний начальника ДПД;
- по собственному желанию, путём подачи об этом заявления начальнику дружины;
- в связи с неудовлетворительной сдачей зачёта по первоначальному обучению, в соответствии с программой подготовки членов ДПД (приложение № 2);
- в связи с увольнением из организации.

- 4.4. Каждый член ДПД должен быть пригоден к выполнению возложенных на него задач, а также иметь необходимые знания и навыки для осуществления обязанностей согласно таблице пожарного расчёта (приложение № 1).
- 4.5. Члены ДПД должны пройти соответствующее первоначальное обучение по программам, согласованным с ГПС. Добровольные пожарные, не прошедшие первоначального обучения или не сдавшие зачёт, к самостоятельной работе не допускаются. Переподготовка членов ДПД осуществляется не реже 1 раза в 5 лет, а также при существенных изменениях в законодательной базе, вооружении или тактике тушения пожаров.
- 4.6. Последующая подготовка членов ДПД осуществляется начальником ДПД организации. Учебные занятия с членами ДПД проводятся по расписанию, утвержденному руководителем организации, в свободное от работы время (не более 4 часов в месяц) (приложение № 2). Для проведения занятий начальник ДПД может привлекать (по согласованию) инженерно-инспекторский состав пожарных подразделений ГПС и других специалистов организации.

В ходе последующей подготовки члены ДПД должны изучить документы, регламентирующие организацию работы по предупреждению пожаров и их тушению, эксплуатацию и использование пожарной техники, имеющейся в организации, а также пожарную опасность обслуживаемой организации и правила по охране труда.

- 4.7. Программа последующей подготовки должна предусматривать проведение теоретических и практических занятий, а также планирование ежеквартальной практической отработки действий по тушению пожара с применением первичных средств пожаротушения и пожарной техники.
- 4.8. Добровольные пожарные в обязательном порядке задействуются при проведении пожарно-тактических учений и занятий по решению пожарно-тактических задач, проводимых Государственной противопожарной службой на объектах организации, а также ежегодно принимают участие в городском смотре отделений ДПО по практическому применению первичных средств пожаротушения.
- 4.9. Табель пожарного расчета с порядком действий членов ДПД в случае возникновения пожара должен вывешиваться в организации на видном месте. В каждом структурном подразделении организации, где имеется отделение (пожарный расчёт) добровольной пожарной дружины, должно быть определено место и сигнал для сбора пожарных расчетов на случай проверки готовности или пожара.

5. ОБЯЗАННОСТИ НАЧАЛЬНИКА ДПД

- 5.1. Начальник ДПД обязан:

- организовывать и осуществлять контроль соблюдения противопожарного режима в организации, а также за исправностью и готовностью к действию всех первичных средств пожаротушения, систем пожарной автоматики, водоснабжения, имеющихся в организации, и не допускать использования этих средств не по прямому назначению;
- проводить занятия с личным составом ДПД (в отдельных случаях для проведения занятий может привлекаться инженерно-инспекторский состав ГПС);
- руководить работой начальников отделений ДПД и проверять готовность к действию цеховых пожарных расчетов;
- руководить тушением пожара, возгораний до прибытия подразделения пожарной охраны;
- информировать руководителя организации о нарушениях противопожарного режима.

- 5.2. Во время отсутствия в организации начальника ДПД его обязанности выполняет заместитель начальника ДПД.
- 5.3. Ежегодно предоставлять отчет руководителю организации о проделанной работе добровольной пожарной дружиной (Приложение 6).

6. ОБЯЗАННОСТИ НАЧАЛЬНИКА ОТДЕЛЕНИЯ ДПД

Начальник отделения (пожарного расчёта) ДПД обязан:

- осуществлять контроль соблюдения противопожарного режима, исправностью и готовностью к действию первичных средств пожаротушения;
- по окончании работы проверить противопожарное состояние организации, принять меры к устранению выявленных недочетов и передать заступающему начальнику отделения ДПД (при работе организации в несколько смен) средства пожаротушения;
- при заступлении на дежурство проверить наличие членов отделения ДПД по табелю пожарного расчета и знание членами ДПД своих обязанностей;
- обеспечивать явку на занятия членов отделения ДПД;
- руководить тушением пожара, возгораний при его возникновении до прибытия подразделений пожарной охраны или начальника ДПД.

7. ОБЯЗАННОСТИ ЧЛЕНОВ ДПД

Члены ДПД должны:

- знать, соблюдать сами и требовать от работающих и посетителей соблюдения правил противопожарного режима в организации и на рабочем месте;
- знать свои обязанности по табелю пожарного расчета и в случае возникновения пожара принимать активное участие в его тушении;
- следить за готовностью к действию первичных средств пожаротушения, имеющихся в организации. Обо всех обнаруженных неисправностях докладывать начальнику отделения ДПД;

- выполнять возложенные на членов ДПД обязанности, распоряжения начальника ДПД (отделения) и повышать свои пожарно-технические знания путем посещения занятий, предусмотренных программой подготовки членов ДПД (приложение № 2) и расписанием последующей подготовки.

8. СПОРТИВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ДПД

8.1. Соревнования проводятся с целью повышения готовности ДПД и отработки навыков по тушению пожаров в Комплексе.

8.2. Соревнования проводятся в 2 этапа:

- установка мотопомпы на водосточник, боевое развёртывание до места возникновения предполагаемого пожара;
- умение пользоваться первичными средствами пожаротушения, работа с пожарными кранами внутреннего противопожарного водопровода.

8.3. Соревнования могут проводиться с привлечением личного состава и техники ГПС и самостоятельно членами ДПД (ДПО).

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОБРОВОЛЬНОЙ ПОЖАРНОЙ ОХРАНЫ

9.1. Все расходы по содержанию ДПД осуществляются за счет средств собственных средств Комплекса (организации).

9.2. Содержание специального помещения, приобретение и содержание пожарной техники, содержание и обеспечение специальной одеждой членов добровольной пожарной охраны, входящих в пожарный расчет, производятся за счет организации по установленным нормам.

10. СТИМУЛИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДПД

За активную работу по предупреждению и тушению пожаров, ликвидации аварий по ходатайству начальника добровольной пожарной дружины, органов Государственного пожарного надзора, руководитель организации имеет право поощрить членов пожарной дружины:

- денежной премией или ценным подарком;
- объявлением благодарности;
- наградением Почетной грамотой;
- занесением на Доску почета;
- предоставлением дополнительного оплачиваемого отпуска;
- выделением льготной путевки в санаторий или дом отдыха;
- применением других видов поощрения, предусмотренных в организации.

За особые заслуги в выполнении работ по предупреждению и тушению пожаров, проявленные при этом мужество и героизм члены добровольной пожарной дружины в соответствии с действующим законодательством представляются к награждению орденами и медалями Российской Федерации.

Приложение ТАБЕЛЬ ПОЖАРНОГО РАСЧЕТА ОТДЕЛЕНИЯ ДПД ИЗ 7-ми ЧЕЛОВЕК

Начальник ДПД: Ф.И.О. _____

Организует и осуществляет контроль соблюдения противопожарного режима и исправности средств пожаротушения.

Проводит беседы с персоналом организации по вопросам пожарной безопасности.

Проводит занятия с личным составом ДПД.

Информирует руководство организации о нарушениях противопожарного режима.

При пожаре, возгорании руководит членами ДПД и осуществляет эвакуацию работающих и посетителей организации из объектов до прибытия подразделений пожарной охраны.

Дружинник № 1: Ф.И.О. _____

Проверяет исправность средств извещения о пожаре.

Следит за тем, чтобы пути эвакуации были не загромождены.

Во время отсутствия начальника ДПД исполняет его обязанности.

При пожаре сообщает в пожарную охрану по телефону 01 или _____, оповещает руководство организации и диспетчера.

Встречает подразделения пожарной охраны и указывает место пожара.

Дружинник № 2: Ф.И.О. _____

Следит за состоянием первичных средств пожаротушения.

При пожаре принимает участие в эвакуации работающих организации и посетителей из объекта, работает с огнетушителем или другими первичными средствами пожаротушения.

В отсутствие начальника ДПД исполняет обязанности дружинника № 1.

Дружинник № 3: Ф.И.О. _____

Дружинник № 4: Ф.И.О. _____

Дружинник № 5: Ф.И.О. _____

Дружинник № 6: Ф.И.О. _____

На отведённых им участках следят за соблюдением противопожарного режима. Через начальника ДПД принимают меры по устранению выявленных нарушений.

При пожаре обеспечивают эвакуацию работающих и посетителей из помещений организации.

Ликвидируют пожар имеющимися первичными средствами пожаротушения.

Приложение ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ ЧЛЕНОВ ДПД

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Программа регламентирует основные вопросы подготовки личного состава добровольной пожарной дружины, созданной в учреждении или организации.
2. Основной задачей подготовки добровольных пожарных является обучение умелому выполнению обязанностей по предотвращению пожаров, спасению людей и имущества от пожаров.
3. Выполнение основной задачи подготовки добровольных пожарных достигается:
 - 3.1. Проведением занятий на высоком организационном и методическом уровне.
 - 3.2. Проведением совместных тренировок отделений ДПД организации и дежурных караулов ГПС-ФПС МЧС России в ходе пожарно-тактических учений и занятий на объектах организации.
 - 3.3. Личным участием работников и служащих организации в организации и проведении занятий.
 - 3.4. Высокой методической подготовкой руководителей занятий, сознательным отношением добровольных пожарных к усвоению учебного материала и повышению профессионального мастерства.
 - 3.5. Материальным обеспечением занятий.
 - 3.6. Постоянным и действенным контролем проведения занятий с личным составом ДПД в соответствии с разрабатываемым план-графиком (приложение 9).

II. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

1. Организация и проведение занятий возлагается на начальника ДПД, начальников отделений ДПД организации.
2. Занятия с личным составом ДПД планируются годовым расписанием (графиком), которое утверждается руководителем организации.
3. Учет занятий ведется в учебном журнале (произвольной формы).
4. Руководитель организации не реже одного раза в полугодие проверяет знания добровольных пожарных и готовность отделений.
5. Начальники отделений ДПД организации могут проходить подготовку на сборах, проводимых ГПС.
6. Подготовка к занятиям включает:
 - уяснение темы и учебной цели занятия;
 - определение учебных вопросов;
 - подбор и изучение инструкций, пособий и методической литературы по теме.
7. Основным методом обучения необходимо считать практический показ с кратким объяснением руководителя занятий, повторение личным составом ДПД изучаемого материала, проверка правильности усвоения и учета индивидуальных особенностей обучаемого.
8. Занятия необходимо проводить конкретно применительно к особенностям практической работы ДПД по предупреждению и тушению пожаров с учетом пожарной опасности объекта и имеющихся средств пожаротушения и пожарно-технического вооружения.
9. Лица, вновь зачисленные в ДПД, проходят обучение со всеми добровольными пожарными. Пройденные темы изучаются ими самостоятельно под руководством начальника отделения ДПД.
10. В зависимости от характеристики пожарной опасности процесса производств допускается вносить изменения и дополнения в отдельные темы занятий.

11. При проведении занятий рекомендуется знакомить обучаемых с основными приказами руководителя организации по вопросам обеспечения пожарной безопасности и обзорами характерных пожаров в городе, области.

12. На всех практических занятиях по подготовке добровольных пожарных строго соблюдать правила охраны труда и техники безопасности.

ТЕМЫ подготовки членов ДПД

Тема 1. Организация службы добровольных пожарных дружин - 1 час.

Тема 2. Возможные причины возникновения пожаров и меры их предупреждения. Противопожарный режим на территории структурного подразделения (цеха, отдельного объекта), в зданиях и помещениях - 8 часов.

Тема 3. Средства пожаротушения, связи и оповещения о пожаре - 4 часа.

Тема 4. Обязанности членов ДПД по таблице пожарного расчёта - 2 часа.

Тема 5. Основные правила тушения пожаров - 8 часов.

Тема 6. Правила охраны труда в пожарной охране - 4 часа.

Тема 7. Оказание первой медицинской помощи - 2 часа.

Тема 8. Практическая отработка действий при возникновении условного пожара, аварии - 6 час.

ЗАЧЕТ- 1 час.

Итого: - 36 часов

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ МЕРАМ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ РАБОЧИХ И СЛУЖАЩИХ НА ТЕРРИТОРИИ КОМПЛЕКСА

Противопожарный инструктаж.

Учебный план:

1. Общее время - 4 часа,
2. Время обучения - 3,5 часа,
3. Резерв - 0,5 часа

I. Пожарно-профилактическая подготовка

1. Введение. Пожарная профилактика.
2. Основные нормативные документы в области пожарной безопасности.
3. Основные функции обеспечения пожарной безопасности
4. Классификация строительных материалов по группам горючести. Предел огнестойкости и распространения огня.
5. Взрывопожароопасность веществ, материалов и технологических процессов.
6. Способы защиты строительных конструкций и материалов
7. Требования пожарной безопасности к территориям, зданиям, сооружениям.
8. Требования пожарной безопасности к помещениям.
9. Требования пожарной безопасности к путям эвакуации.
10. Требования пожарной безопасности к электроустановкам.
11. Молниезащита. Статическое электричество.
12. Требования пожарной безопасности к технологическому оборудованию.
13. Требования пожарной безопасности при хранении веществ и материалов.
14. Требования пожарной безопасности к системам вентиляции.
15. Требования пожарной безопасности к системам отопления.
16. Требования пожарной безопасности при производстве строительно-монтажных и реставрационных работ.
17. Требования пожарной безопасности при производстве пожароопасных работ.

II. Тактико-техническая подготовка.

1. Первичные средства пожаротушения.
2. Противопожарное оборудование.
3. Современная пожарная техника.
4. Наружное противопожарное водоснабжение.

5. Внутренний противопожарный водопровод.
6. Установки автоматической пожарной сигнализации.
7. Установки автоматических систем пожаротушения.
8. Установки противодымной защиты.
9. Вызов пожарной охраны.
10. Действия рабочих и служащих организации при пожаре.

III. Резерв

Учебное время, используемое для ответов на вопросы работников и служащих организации.

I. Пожарно-профилактическая подготовка

Тема № 1. Введение. Пожарная профилактика

Анализ обстановки с пожарами и гибелью людей.

Роль органов Государственной противопожарной службы в деле предупреждения пожаров, задачи пожарной профилактики.

Тема № 2. Основные нормативные документы в области пожарной безопасности

Закон Российской Федерации «О пожарной безопасности» - основной документ, определяющий правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной безопасности. Лицензирование и сертификация работ и услуг, противопожарное страхование, пропаганда и обучение и т. д.

Правила пожарной безопасности в Российской Федерации ППБ 01-03. Строительные нормы и правила. Инструкции по проектированию.

Тема № 3. Основные функции обеспечения пожарной безопасности

Противопожарная агитация и пропаганда.

Пожарно-техническая комиссия, добровольная пожарная дружина.

Обучение работников организации мерам пожарной безопасности.

Противопожарный инструктаж. Сроки и порядок проведения.

Ответственность должностных лиц за обеспечение пожарной безопасности.

Общеобъектовые и цеховые инструкции о мерах пожарной безопасности.

Тема № 4. Классификация строительных материалов по группам горючести. Предел огнестойкости и распространения огня

Классификация строительных материалов по группам горючести. Наиболее распространенные строительные материалы, применяемые в производстве с указанием групп горючести.

Предел огнестойкости, предел распространения пламени, фактический и требуемые пределы огнестойкости и пределы распространения пламени.

Тема № 5. Взрывопожароопасность веществ, материалов и технологических процессов

Понятие процесса горения, его физико-химическая сущность. Условия возникновения и развития пожара.

Показатели, характеризующие взрывопожароопасные свойства вещества и материала.

Тема № 6. Способы защиты строительных конструкций и материалов

Нормативные требования к защитным материалам.

Пожарная опасность деревянных конструкций. Огнезащитная обработка деревянных конструкций.

Пожарная опасность металлических конструкций. Способы огнезащитной обработки металлических конструкций.

Пожарная опасность отделочных, декоративных и других материалов, применяемых и используемых на предприятии. Способы огнезащитной обработки и пропитки.

Тема № 7. Требования пожарной безопасности к территориям, зданиям, сооружениям

Содержание территории предприятия, противопожарные разрывы.

Дороги, подъезды и подходы к зданиям и сооружениям, водоисточникам.

Возведение временных построек на территории.

Применение открытого огня, курение, Въезд на территорию организации.

Наружное освещение.

Тема № 8. Требования пожарной безопасности к помещениям

Понятие о степени огнестойкости зданий и сооружений.

Значение определения классификации помещений в обеспечении пожарной безопасности.

Определение категории взрывоопасной и пожарной безопасности, класс зоны по ПУЭ.

Противопожарный режим чердачных и подвальных помещений, содержание помещений.

Тема № 9. Требования пожарной безопасности к путям эвакуации

Пути эвакуации. Определение путей эвакуации, эвакуационных выходов. Незадымляемость путей эвакуации и эвакуационных выходов. Планы эвакуации на случай пожара.

Тема № 10. Требования пожарной безопасности к электроустановкам

Причины возникновения пожаров при монтаже и эксплуатации электросетей и электрооборудования. Меры предупреждения и устранения причин, способствующих их возникновению

Планово-предупредительные работы.

Тема №11. Молниезащита. Статическое электричество

Пожарная опасность прямого удара молнии и вторичных ее проявлений. Категория молниезащиты зданий и сооружений. Основные положения по устройству молниезащиты.

Тема № 12. Требования пожарной безопасности к технологическому и торговому оборудованию

Причины возникновения пожаров при нарушении технологического процесса. Меры предупреждения пожаров.

Планово-предупредительные работы. Контроль состояния контрольно-измерительных приборов, окружающей среды.

Тема № 13. Требования пожарной безопасности при хранении веществ и материалов

Основной нормативный документ по хранению веществ и материалов -ГОСТ 12.1.000.

Причины возникновения пожаров при хранении веществ и материалов.

Требования к складским зданиям и помещениям, торговым залам, инженерным коммуникациям и электрооборудованию.

Тема № 14. Требования пожарной безопасности к системам вентиляции

Пожарная опасность систем вентиляции. Противопожарные мероприятия при устройстве и эксплуатации систем вентиляции. Огнезадерживающие устройства. Планово-предупредительные работы.

Тема № 15. Требования пожарной безопасности к системам отопления

Пожарная опасность систем отопления. Противопожарные мероприятия при устройстве систем отопления.

Тема № 16. Требования пожарной безопасности при производстве строительного-монтажных и реставрационных работ

Основные нормативные документы, регламентирующие требования пожарной безопасности при проведении строительного-монтажных и реставрационных работ. Противопожарный режим при строительного-монтажных и реставрационных работ. Размещение временных административно-бытовых помещений и соблюдение противопожарного режима в них.

Использование теплопроизводящих воздухонагревательных установок. Меры пожарной безопасности. Контроль выполнения противопожарных мероприятий при подготовке и в период ведения работ.

Меры пожарной безопасности при проведении кровельных работ с применением открытого огня.

Тема № 17. Требования пожарной безопасности при производстве пожароопасных работ

Виды и порядок проведения пожароопасных работ, их пожарная опасность.

Причины возникновения пожаров, меры предупреждения и устранения причин, способствующих их возникновению.

Газоэлектросварочные работы. Постоянные и временные сварочные посты.

Особенности пожарной безопасности при проведении газоэлектросварочных работ, а также огневых работ во взрывоопасных помещениях, установках.

II. Тактико-техническая подготовка.

Тема № 1. Первичные средства пожаротушения

Назначение, классификация, устройство, техническая характеристика, правила применения огнетушителей. Виды и периодичность обслуживания.

Тема № 2. Противопожарное оборудование

Виды и область применения противопожарного оборудования. Назначение, устройство и техническая характеристика.

Пожарные рукава, стволы, соединительные головки. Пожарные колонки, разветвления. Виды и периодичность обслуживания.

Тема № 3. Современная пожарная техника

Классификация современных пожарных машин. Тактико-технические данные.

Назначение, принцип действия, устройство, обслуживание техники.

Тема № 4. Наружное противопожарное водоснабжение

Назначение противопожарного водоснабжения, виды и характеристика. Оборудование подъездов и разворотных площадок. Правила эксплуатации противопожарного водоснабжения.

Тема № 5. Внутренний противопожарный водопровод

Общие сведения о внутреннем противопожарном водопроводе, его назначение.

Внутренние пожарные краны. Назначение, устройство, порядок работы, проверка и обслуживание. Насосы-повысители.

Тема № 6. Установки автоматической пожарной сигнализации

Назначение, область применения автоматической пожарной и пожарно-охранной сигнализации.

Пожарные извещатели, назначение, классификация, основные параметры и принцип действия.

Станции пожарной сигнализации, назначение, принцип действия, правила технического обслуживания и контроль их работоспособности.

Тема № 7. Установки автоматических систем пожаротушения

Назначение, область применения автоматических установок пожаротушения.

Установки пенного, газового, водяного, порошкового пожаротушения. Принцип действия, общее устройство, контроль работоспособности, правила технического обслуживания установок и периодичность его проведения.

Тема № 8. Установки противодымной защиты

Назначение, виды, область применения установок противодымной защиты. Требования норм и правил к системам противодымной защиты.

Эксплуатация и техническое обслуживание систем противодымной защиты. Периодичность проведения работ.

Тема № 9. Вызов пожарной охраны

Основные средства связи и оповещения на предприятии. Правила использования средств связи и оповещения при возникновении пожара.

Порядок вызова пожарных подразделений.

Тема № 10. Действия рабочих и служащих при пожаре

Общий характер и особенности развития пожаров.

Организация тушения пожаров до прибытия пожарных подразделений.

Эвакуация людей, материальных ценностей, встреча пожарных подразделений.

Действия работников организации и членов ДПД после прибытия пожарных подразделений.

III. Резерв

Учебное время, используемое для ответов на вопросы работников предприятия.

РЕЕСТР ЧЛЕНОВ ДПД.

Реестр добровольных пожарных добровольной пожарной охраны
(организации) _____

№ п,п	Фамилия, имя отчество добровольного пожарного	Основной документ, удостоверяющий личность гражданина РФ	Место жительства (регистрации)	Наименование объекта основной работы, адрес, телефон	Дата и основание регистрации	Дата и основание исключения из реестра	Ф.И.О. ответственного за ведение реестра

Руководитель организации _____

Утверждаю

руководитель _____

(организация)

_____ 20__ г.

ОТЧЕТ

О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОБРОВОЛЬНОЙ ПОЖАРНОЙ ОХРАНЫ

за _____ год

1. Количество созданных отделений ДПД: _____

2. Количество добровольных пожарных:

Всего _____

Из них:

принятых в отчетном году _____

выбывших в отчетном году _____

3. Количество проведенных занятий с членами отделений ДПО:

Всего: _____

Из них: специалистами объекта _____

Начальником ДПД _____

4. Количество проведенных тренировок с членами ДПД по

отработке практических навыков работы по тушению пожара:

Всего: _____

Из них: учений совместно с дежурными караулами ГПС-ФПС _____

5. Участие в городском смотре готовности ДПД,

занятое место _____

6. Количество проведенных занятий с работниками организации по практическому применению первичных средств пожаротушения, (кол-во занятий, охват чел.) _____

7. Количество выявленных (устраненных) членами ДПД нарушений противопожарного режима на объектах организации _____

8. Характерные нарушения противопожарного режима, в % от общего количества _____

Начальник ДПД (Фамилия, И.О.)

ЖУРНАЛ
НАБЛЮДЕНИЯ ЗА ПРОТИВОПОЖАРНЫМ СОСТОЯНИЕМ

(наименование организации)

№ п/п	Место и характер нарушения	Кем выявлено, дата, время	Кому доложено о нарушении	Принятые меры	Отметка об устранении нарушения, дата
1	2	3	4	5	6

Примечание. Листы журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и скреплены печатью организации.

Утверждаю:

Руководитель _____

(организация)

"__" _____ 20__ г.

ПЛАН-ГРАФИК

ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ С ЛИЧНЫМ СОСТАВОМ ДПД

на _____ г.

№ п/п	Наименование темы	Кол-во часов	Сроки проведения (по месяцам)										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Примечание: в графе "Сроки проведения" обозначается дата проведения.

Начальник ДПД _____

(наименование организации)

"__" _____ 200__ г.

(Фамилия, И.О.)

Приложение 2 Инструкция при получении сообщения о возможном взрыве по телефону

Краткая инструкция

При получении сообщения о возможном взрыве по телефону

Получивший сообщение о возможном взрыве по телефону должен действовать следующим образом:

1. Говорить спокойно и дружелюбно.
2. Не перебивать позвонившего.
3. Нажать кнопку записи разговора (если к телефону подключено записывающее устройство).
4. Связаться со Службой Безопасности по другому телефону, но так, чтобы связь с позвонившим не прерывалась.
5. Стараться поддерживать телефонную связь как можно дольше (делая вид, что не понимаете его (ее)) для отслеживания звонка.
6. Стараться как бы «опросить» звонящего, задав ему как можно больше вопросов, указанных в нижеприведенной памятке.
 - 6.1 Что я могу сделать для предотвращения взрыва?
 - 6.2 Кому я могу или должен сообщить об этом звонке?
 - 6.3 Зачем нужен этот взрыв?
 - 6.4 На каких условиях он (она) или они согласны отказаться от задуманного?
 - 6.5 Когда должна взорваться бомба?
 - 6.6 Где заложена бомба?
 - 6.7 Какая это бомба?
 - 6.8 Откуда он звонит?
 - 6.9 Как и когда с ним (с ней) можно связаться?
 - 6.10 Как его (ее) зовут?
7. Постарайтесь в ходе разговора получить ответы на следующие вопросы:
 - 7.1 Какие конкретные требования он (она) выдвигает.
 - 7.2 Уточнить выдвигает сам (сама) или выступает в роли посредника?
 - 7.3 Постарайтесь дословно запомнить разговор и зафиксировать его на бумаге.
8. При использовании звукозаписывающей аппаратуры сразу же извлеките кассету (минидиск) с записью разговора и примите меры к ее сохранности, обязательно установите на ее место другую (для фиксации повторного звонка с угрозами).
9. При наличии автоматического определителя номера (АОНа) запишите определившийся номер телефона в тетрадь, что позволит избежать его случайной утраты.
10. По ходу разговора отметьте пол, возраст звонившего и особенности его (ее) речи.
 - 10.1 Голос (громкий или тихий, низкий или высокий);
 - 10.2 Темп речи (быстрый или медленный);
 - 10.3 Произношение (отчетливое, искаженное, с заиканием, шепелявое, с акцентом или диалектом);
 - 10.4 Манера речи (развязная, с издевкой, с нецензурными выражениями).
11. Обязательно отметьте звуковой фон (шум автомашин или железнодорожного транспорта, звук теле- или радиоаппаратуры, голоса и т.д.).

12. Обязательно отметьте характер звонка городской или междугородный.
13. Обязательно зафиксируйте точное время начала разговора и его продолжительность.
14. Если возможно, еще в процессе разговора сообщите о нем своему руководству, если нет - немедленно по его окончанию.
15. Если говоривший бросил трубку, положите свою **рядом с телефоном** – канал связи будет сохраняться еще больше часа.
16. **Не распространяйтесь о факте разговора и его содержании, максимально ограничьте число людей, владеющих информацией.**

Лицо, получившее сообщение о возможном взрыве, должно заполнить перечень контрольных вопросов (см. ниже). Заполненный бланк должен быть немедленно передан в администрацию руководителю службы безопасности (его заместителю). При их отсутствии - сотруднику информационной стойки службы охраны.

Бланк

(заполняется при получении сообщения о возможном взрыве по телефону)

1	Название магазина		
2	Фамилия сотрудника		
3	Дата:		
4	Время начала разговора		
5	Время окончания разговора		
6	Номер телефона (При наличии АОН)		
7	Когда должна взорваться бомба?		
8	Где заложена бомба?		
9	Какая это бомба?		
10	Зачем нужен этот взрыв?		
11	Как вас зовут?		
12	Откуда вы звоните?		
13	Что я могу сделать для предотвращения взрыва?		
Выбранный Вами ответ отметить			✓
14	Выдвигает требования	он (она) лично,	
		выступает он (она) в роли посредника	
		Представляет ли он (она) какую-то группу лиц	
15	Использовалась ли звукозаписывающаяся аппаратура при разговоре	Да	
		Нет	
16	Пол	Мужской	
		Женский	
17	Темп речи	Быстрый	
		Медленный	
18	Голос	Громкий	
		Тихий	
		Низкий	
		Высокий	

19	Произношение	Отчетливое	
		С заиканием	
		Искаженное	
		Шепелявое	
		с акцентом или диалектом	
20	Манера речи	развязная	
		с издевкой	
		с нецензурными выражениями	
21	Возраст	15- 20	
		21- 45	
		45-60	
22	Звуковой фон разговора	шум автомашин или железнодорожного транспорта	
		звук теле- или радиоаппаратуры	
		голоса	
		другое	
23	характер звонка	городской	
		Междугородний	