



سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران

دستور العمل اجرایی استقرار سیستم مدیریت بحران در اماکن تجاری

شهریور ماه ۱۳۸۹

کد دستورالعمل: TP/۹۹/DMP/GL/۵۶/۰۱

ویرایش: ۰۱



فهرست مطالب

۱- کلیات طرح.....	۳
۱-۱- هدف اصلی.....	۳
۲-۱- اهداف فرعی.....	۳
۳-۱- دامنه ی کاربرد.....	۳
۴-۱- وظایف مورد انتظار از گروه های مدیریت بحران در شرایط بحرانی.....	۳
۵-۱- وظایف مورد انتظار در شرایط قبل از بحران.....	۴
۲- گام های اجرایی.....	۵
۱-۲- گام صفر.....	۷
۲-۲- گام یک: ایجاد ساختار (برپایی تیم مدیریت بحران).....	۷
۳-۲- گام دو: اقدامات پیشگیرانه.....	۱۰
۳-۲- ۱. مقاوم سازی سازه ای - غیر سازه ای.....	۱۰
۳-۲- ۲. بررسی سیستم اعلان و اطفای حریق.....	۱۱
۳-۲- ۳. مکان یابی برای تخلیه اضطراری فروشندگان و مراجعین.....	۱۲
۳-۲- ۴. تهیه اطلاعات کلی و کلیدی از مکان.....	۱۳
۳-۲- ۵. تجهیزات و ذخیره اقلام امدادی، دارویی و غذایی.....	۱۴
۳-۲- ۶. آموزش مراجعه کنندگان.....	۱۵
۳-۲- ۷. ارزیابی.....	۱۵
۴-۲- گام سه: مشخص نمودن وظایف اعضا بر اساس سه خطر محتمل آتشسوزی، زلزله و سقوط آسانسور در فاز مقابله.....	۱۶
۴-۲- ۱. آتش سوزی و زلزله.....	۱۶
۴-۲- ۲. سقوط آسانسور.....	۱۸
۵-۲- گام چهار: آمادگی (ارزیابی و مانور).....	۱۹



پیوست ها :

پیوست ۱ - آیین نامه شرایط احراز صلاحیت اعضای گروه مدیریت بحران

پیوست ۲ - وظایف کلی اعضاء گروه مدیریت بحران

پیوست ۳ - مقاوم سازی اجزای سازه ای غیر سازه ای

پیوست ۴ - تجهیزات و دستورالعمل اطفاء حریق

پیوست ۵ - بهسازی مراکز خرید به منظور تخلیه اضطراری

پیوست ۶ - فرم برنامه بحران

پیوست ۷ - نقشه مکان

پیوست ۸ - نقشه تخلیه اضطراری مرکز خرید

پیوست ۹ - کیت بحران اماکن

پیوست ۱۰ - مطالب پوستر آموزشی تخلیه اضطراری

پیوست ۱۱ - چک لیست پیشگیری و آمادگی

پیوست ۱۲ - دستورالعمل تخلیه اضطراری

پیوست ۱۳ - سناریوی مانور در اماکن



۱- کلیات طرح

۱-۱- هدف اصلی:

ایجاد آمادگی مواجهه با حوادث طبیعی در مراکز تجاری شهر تهران

۱-۲- اهداف فرعی:

- شناخت وضع موجود و پیشگیری از مخاطرات محتمل (مدیریت خطرپذیری)
- جلوگیری از افزایش خسارات جانی و مالی در ساعات اولیه پس از وقوع حوادث
- همکاری اثر بخش با سازمان های واکنش اضطراری
- جلوگیری از بروز بی نظمی و هرج و مرج در هنگام بروز حوادث

۱-۳- دامنه ی کاربرد :

دستورالعمل حاضر، برای آمادگی و ایجاد سیستم مدیریت بحران در مراکز تجاری شهر تهران با توجه به سه حادثه محتمل زلزله ، آتش سوزی و سقوط آسانسور که از حوادث محتمل در این مراکز است تهیه شده است.

۱-۴- وظایف مورد انتظار از گروه های مدیریت بحران در شرایط بحرانی:

- قطع جریان های آب، برق و گاز
- اطفاء حریق های قابل مهار
- ایجاد امنیت جانی و مالی جهت آسیب دیدگان و بازماندگان
- امداد و کمک های اولیه برای آسیب دیدگان



- تخلیه اضطراری مراجعین و انتقال آنها به محل های تخلیه اضطراری
- اطلاع رسانی به نیروهای امدادی از وضعیت، تعداد و مشخصات افراد نیازمند به نجات

۱-۵- وظایف مورد انتظار در شرایط قبل از بحران:

- شناسایی خطرات بالقوه در مکان و مدیریت آنها
- ارزیابی امکانات (مالی و انسانی) موجود
- مکان یابی برای تخلیه اضطراری مراجعین
- تهیه اطلاعات کلی و کلیدی از مکان
- ذخیره اقلام امدادی، دارویی و غذایی
- اجرای تمرین و مانور در مکان به صورت دوره ای
- ایجاد ارتباط با سازمانهای امدادی (آتش نشانی، نیروی انتظامی، اورژانس)، ستاد مدیریت بحران ناحیه / منطقه و گروه های دوام



۲- گام های اجرایی

گام صفر: ارائه درخواست استقرار (هماهنگی در اجرا، مانور و نظارت) به ستاد مناطق، اخذ مستندات و

دریافت آموزشهای لازم

گام یک: ایجاد ساختار (برپایی تیم مدیریت بحران)

گام دو: اقدامات پیشگیرانه شامل: شناخت نقاط ضعف و قوت، مدیریت ریسک (مقاوم سازی، تجهیز،

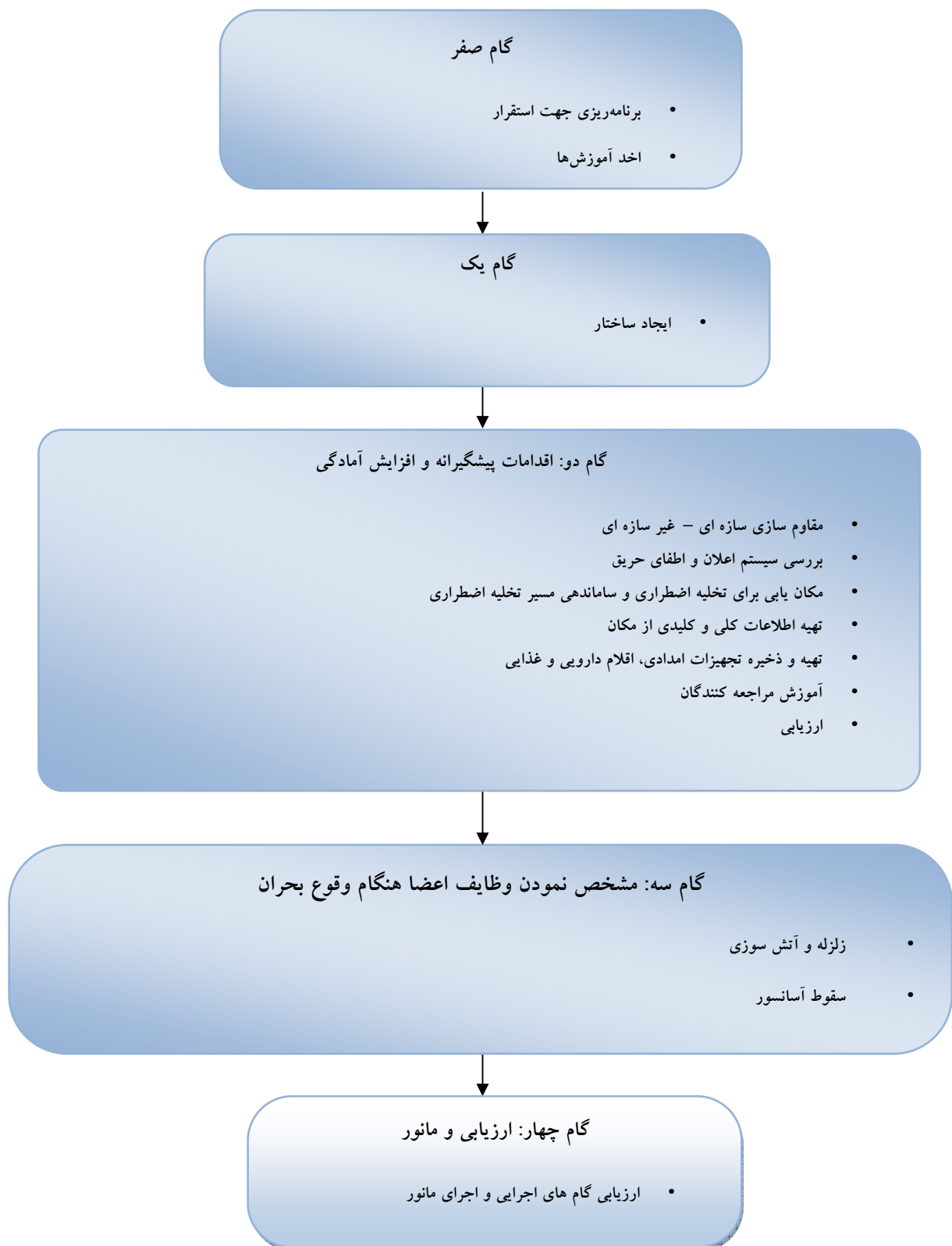
کاهش ریسک و ..) با کمک چک لیستهای ارائه شده و با همکاری مناطق و شرکتهای خدماتی مرتبط و

جمع آوری اطلاعات

گام سه: مشخص نمودن وظایف اعضا بر اساس خطرات محتمل آتش سوزی، زلزله و سقوط آسانسور

در سه فاز پیشگیری، آمادگی و مقابله.

گام چهار: ارزیابی و مانور



جدول گام های اجرایی



۲-۱- گام صفر:

ارائه درخواست استقرار (هماهنگی در اجرا، مانور و نظارت) به ستاد مناطق، اخذ مستندات و دریافت آموزشهای لازم شامل موارد زیر:

- سمینارهای آموزشی مدیریت بحران با تاکید بر بخش اماکن
- اطفاء حریق
- کمک های اولیه و امداد و نجات
- روانشناسی بحران

۲-۲- گام یک: ایجاد ساختار (برپایی تیم مدیریت بحران)

در شروع فعالیت گروه، ابتدا می بایست رئیس گروه از بین کارکنان آن مکان، افراد مناسب را با توجه به ساختار پیش بینی شده برای گروه و آیین نامه شرایط احراز صلاحیت (پیوست (۱) شرایط احراز صلاحیت)، انتخاب نماید و مسئولیت ها را به افراد واگذار نماید. برای نمونه، چه کسی دبیر گروه است، چه کسی مدیر بخش عملیات است و وظیفه هر کدام از این پست ها چه می باشد (پیوست (۲) وظایف کلی اعضا). می بایست لیست این مسئولیت ها، افرادی که این مسئولیت ها را به عهده گرفته اند و شماره تلفن و آدرس آن ها تهیه شود. همچنین می بایست همین لیست، چاپ شده و در مکانهای کلیدی نصب گردد. سپس قدم های بعد برای هرچه بیشتر آماده نمودن افراد انجام شود.



تعداد افراد مورد نیاز در هر بخش با توجه به جدول زیر مشخص می شود. رئیس هر بخش توسط رئیس گروه مدیریت بحران انتخاب می شود.

پست تعداد	فرمانده	عملیات و پشتیبانی	برنامه ریزی و مالی	حراست	مجموع
۲۷ تا ۷۲	۱	۲	۱	۱	۵
۷۲ تا ۱۴۴	۱	۴	۱	۲	۸
۱۴۴ تا ۲۸۸	۱	۶	۲	۳	۱۲
۲۸۸ به بالا	۱	۸	۲	۴	۱۵

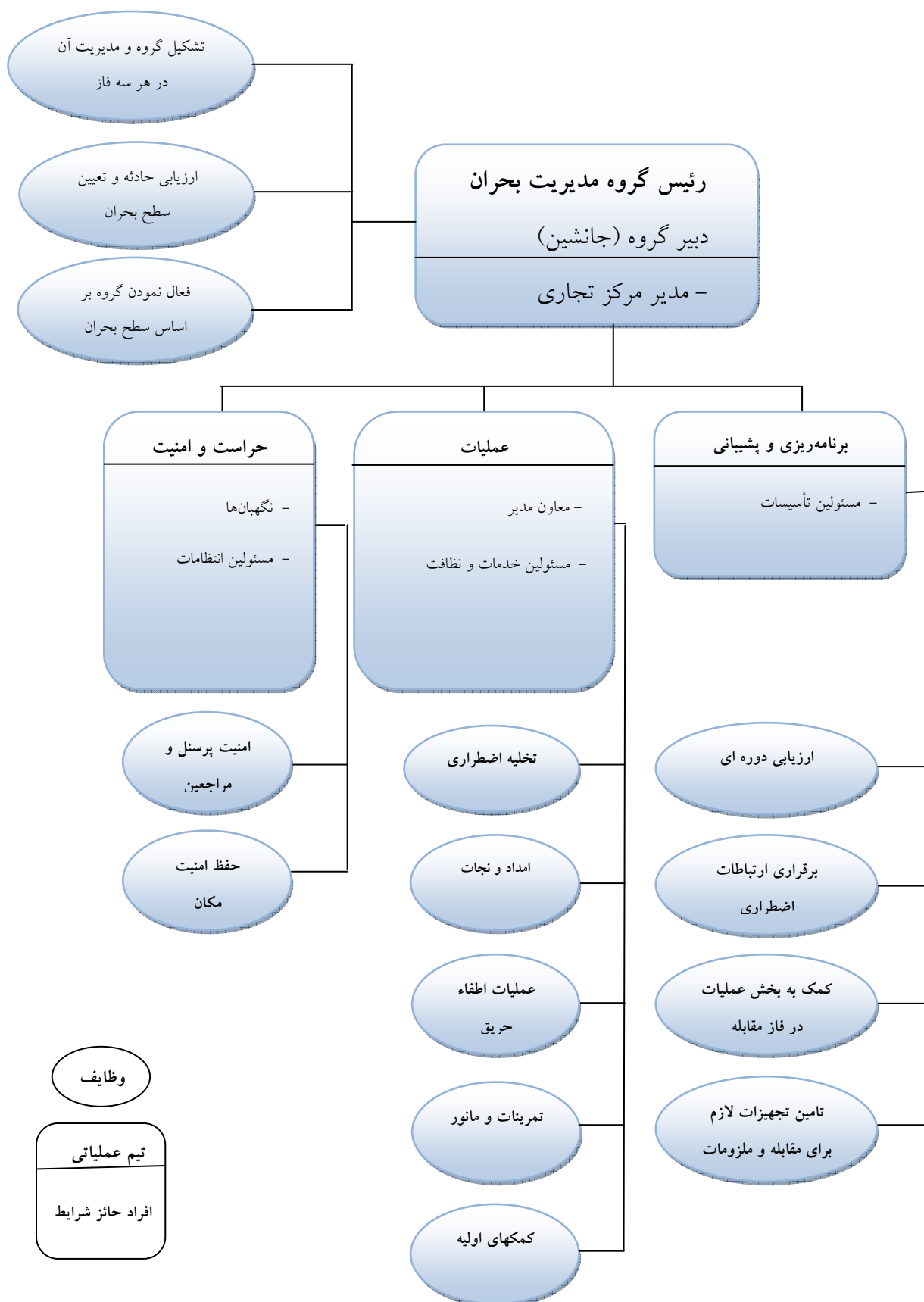
جدول تعیین تعداد اعضا بسته به تعداد فروشگاه ها

توضیحات مرتبط با جدول:

- ۱- همواره یکی از اعضای عملیات جانشین فرمانده خواهد بود.
- ۲- از تعداد ۲۸۸ نفر به بالا دو جانشین از واحد عملیات برای فرماندهی انتخاب شود.



کد دستورالعمل: TP/۹۹/DMP/GL/۵۶/۰۱





۲-۳- گام دو: اقدامات پیشگیرانه

لازم است این فعالیتها توسط گروه مدیریت بحران مکان بصورت جمعی انجام پذیرد

۱. مقاوم سازی سازه ای - غیر سازه ای

۲. بررسی سیستم اعلان و اطفای حریق

۳. مکان یابی برای تخلیه اضطراری و سازماندهی مسیر تخلیه اضطراری

۴. تهیه اطلاعات کلی و کلیدی از مرکز خرید

۵. تهیه و ذخیره تجهیزات امدادی، اقلام دارویی و غذایی

۶. ارزیابی دوره ای

۲-۳-۱. مقاوم سازی سازه ای - غیر سازه ای:

یکی از خطرات محتمل زلزله است که به دو بخش اجزای سازه ای و غیرسازه ای ساختمان آسیب وارد می کند و خطرات جانی و مالی برای افراد به همراه خواهد داشت. بنابراین لازم است توجه ویژه ای به مقاوم سازی عناصر سازه ای و غیرسازه ای ساختمان مبذول گردد. اجزای سازه ای به بخش هایی از ساختمان اطلاق می شود که در مقابل نیروهای ثقلی، زلزله، باد و دیگر انواع بارها مقاومت می کنند و هرگونه ضعف در آنها باعث کاهش ایمنی ساختمان و افزایش آسیب پذیری ساختمان می شود و شامل پی ها، ستون ها و پایه ها، تیرهای اصلی و فرعی، دیوارهای باربر، انواع سقف ها (طاق های ضربی، دال ها، سقف های تیرچه و بلوک،



ورق‌ها و عرشه‌های فلزی و مرکب) و بادبندها هستند. برای ساختمان‌هایی که به روش اصولی ساخته می‌شوند، جزئیات اجزای سازه‌ای معمولاً توسط مهندسان سازه تحلیل و طراحی می‌شود. کلیه اجزا و محتویات داخل ساختمان به جز قسمت‌های سازه‌ای هستند که در هنگام طراحی از آنها برای باربری ثقلی یا جانبی ساختمان استفاده نمی‌شود. این اجزا شامل تأسیسات گرمایشی، برق‌رسانی، آب‌رسانی، اجزای معماری مانند در و پنجره و سقف کاذب است.

بخش قابل توجهی از خطرات غیرسازه‌ای را، با صرف هزینه کم و به آسانی می‌توان برطرف کرد. تغییر دادن محل قرارگیری صندلی‌ها و قفسه‌های بلند، استفاده از شیشه‌های ایمنی یا پرچسب‌های مخصوص برای شیشه‌ها، اقداماتی هستند که به راحتی می‌توان انجام داد. بنابراین به نظر می‌رسد برای حفاظت از جان فروشندگان و کاهش خسارات مالی ناشی از زلزله برنامه‌ی شناسایی تحلیل و کاهش خطرات غیر سازه ای را هر چه سریعتر باید در ساختمان‌ها اجرا نمود. در این خصوص پیوست (۳) مقاوم سازی سازه ای و غیر سازه ای جهت کاهش آسیب پذیری جان و مالی، دستورالعمل‌ها و استانداردهای مربوط به این بخش را بیان می‌کند.

۲-۳-۲. بررسی سیستم اعلان و اطفای حریق:

با توجه به اهمیت مسئله و نیز امکان وقوع حریق و آتش سوزی پس از زلزله این بخش از اهمیت بسزایی در مدیریت بحران برخوردار است. سیستم‌های هشدار و اطفاء میتواند در جهت کاهش آسیب مالی و جانی نقش عمده ای ایفا نماید. در این خصوص و باتوجه به اهمیت موضوع در پیوست آتش سوزی و حریق دستورالعمل‌های نصب سیستم، استانداردهای مطلوب و فعالیتهای پیشگیرانه در جهت کاهش آسیب



پذیری ارائه شده است. دستورالعمل اطفای حریق و استانداردهای تجهیزات اعلان حریق را در پیوست (۴)

این بخش مشاهده نمایید.

۲-۳-۳. مکان یابی برای تخلیه اضطراری فروشندگان و مراجعین

تخلیه اضطراری عبارت است از انتقال اضطراری و سریع فروشندگان و مراجعین و افراد حاضر در یک محل در شرایط بحرانی به محل امن با رعایت موازین ایمنی و دستورالعمل های تخلیه اضطراری با هدایت راهنمای تخلیه به گونه ای که آسیبی به آنها وارد نگردد.

محل تخلیه امن:

محل تخلیه امن، محلی برای تجمع موقتی و گروه بندی افراد محلی و بررسی شرایط قبل از انتقال آنها به محل های تخلیه منطقه ای می باشد. برای این منظور محل هایی نظیر پارک های محلی، زمین های ورزشی، مدارس، مساجد و مانند آن مناسب است به طوری که افراد محلی بتوانند در شرایط ایمن در این محل ها تجمع نمایند.

مسیر تخلیه:

مسیر تخلیه امن مسیری است که نقاط مهم را به محل تخلیه امن می رساند. این نقاط شامل سالن اصلی و راهروها است.



مسیرهای امن و پله های اضطراری به سمت محل تخلیه اضطراری باید توسط گروه مدیریت بحران تعیین گردیده و به صورت نقشه های ساده در محل های قابل رؤیتی نصب گردد. دستورالعمل مشخص نمودن مسیر تخلیه اضطراری و علامتگذاری در مسیر را در پیوست (۵)، بهسازی مکان مشاهده نمایید.

۲-۳-۴. تهیه اطلاعات کلی و کلیدی از مکان

آگاهی از اطلاعات کلیدی مکان برای تمامی فروشندگان ضروری است. جمع آوری این اطلاعات، مستند سازی و ارائه به تمامی فروشندگان، بر عهده گروه مدیریت بحران می باشد که البته رئیس گروه می تواند هر بخش را بر عهده یکی از اعضاء قرار دهد. اطلاعات کلیدی مکان شامل موارد ذیل است:

مشخص کردن و در دسترس قرار دادن:

- لیست شماره تلفن های ضروری (پیوست ۶)
- نقشه محل (نمونه: پیوست ۷)
- نقشه محل قرار گرفتن کپسول های اطفای حریق (نمونه: پیوست ۸)
- محل کلیدهای اعلام خطر (نمونه: پیوست ۸)
- محل کلیدهای اصلی برق و شیرهای اصلی آب و گاز (نمونه: پیوست ۸)
- محل استقرار سیستم های برق و آب اضطراری (نمونه: پیوست ۸)
- مسیرهای خروج اضطراری (نمونه: پیوست ۸)
- مکان امن برای اسکان اضطراری (نمونه: پیوست ۸)



۲-۳-۵. تجهیزات و ذخیره اقلام امدادی، دارویی و غذایی

تجهیزات بخشی از سیستم مدیریت بحران است. این تجهیزات در سیستم مدیریت بحران به چهار بخش تجهیزات اطفای حریق، جعبه کمک های اولیه، تجهیزات تخلیه اضطراری و پوستره های آموزشی تقسیم می - شود. گرچه در بخش های قبل به صورت پراکنده به این اقلام اشاره شده است اما در این قسمت به صورت متمرکز به آن پرداخته خواهد شد. چک لیست های مربوطه در پیوست موجود می باشد.

تجهیزات اطفای حریق (پیوست ۴)

- خاموش کننده های دستی
- شبکه آب آتش نشانی
- سیستم اعلام حریق دستی و اتوماتیک

جعبه کمک های اولیه (پیوست ۹)

- تجهیزات امداد و نجات
- جعبه کمک های اولیه

تجهیزات تخلیه اضطراری

- کلیدهای یدکی درب های خروجی
- چراغ های اضطراری
- نشانگرهای پله های خروج اضطراری



• تابلوهای خروج اضطراری

۶-۳-۲. آموزش مراجعه کنندگان:

لازم است پوسترهای آموزشی (پیوست ۱۰) در محل مناسب و در معرض دید نصب گردد.

۷-۳-۲. ارزیابی

مسئول ارزیابی توسط رئیس مشخص می شود.

این ارزیابی آمادگی مکان و اعضاء گروه مدیریت بحران را در فواصل معین ۶ ماهه مطابق با پیوست (۱۱)،

چک لیست پیشگیری و آمادگی، به صورت دوره ای سنجیده و با ارائه گزارش درباره نقاط ضعف، در بهبود

شرایط تلاش می کند.



۲-۴- گام سه: مشخص نمودن وظایف اعضا بر اساس سه خطر محتمل آتش سوزی ،

زلزله و سقوط آسانسور در فاز مقابله.

۲-۴-۱. آتش سوزی و زلزله:

ترتیب زمانی فعالیتها:

۱. ارزیابی حادثه : با مسئولیت فرماندهی / عملیات:

سطح زرد: بحران در حدی است که نیاز به تخلیه اضطراری ندارد.

سطح قرمز: بحران در حدی است که نیاز به تخلیه اضطراری دارد.

۲. قطع شریان های حیاتی : با مسئولیت پشتیبانی / عملیات

۳. تماس تلفنی با سازمان های امدادی و آتش نشانی : با مسئولیت فرماندهی / پشتیبانی

۴. تخلیه اضطراری : با مسئولیت عملیات / و با همکاری حراست و پشتیبانی (پیوست ۱۲)،

دستورالعمل تخلیه اضطراری)

۵. اطفای حریق: با مسئولیت عملیات

۶. ارزیابی مصدومان: با مسئولیت عملیات

۷. امداد و نجات: با مسئولیت عملیات



۸. ارزیابی نهایی خسارت: با مسئولیت عملیات / فرماندهی

۹. ارائه گزارش اتمام عملیات: با مسئولیت فرماندهی

۱۰. برقراری نظم در طول عملیات: با مسئولیت حراست

در زلزله اولویت فعالیت ها با قطع شریان و تخلیه اضطراری است.

برنامه عملیاتی زلزله و آتش سوزی	فرماندهی	عملیات	پشتیبانی	حراست
۱. ارزیابی اولیه حادثه	*	*		
۲. قطع شریان های حیاتی			*	
۳. تماس تلفنی	*		*	
۴. تخلیه اضطراری		*	*	*
۵. اطفای حریق		*		
۶. ارزیابی مصدومان		*		
۷. امداد و نجات		*		
۸. برقراری نظم در طول عملیات				*
۹. ارزیابی نهایی خسارت	*	*		
۱۰. ارائه گزارش اتمام عملیات	*			



۲-۴-۲- سقوط آسانسور:

ترتیب زمانی فعالیتها:

۱. تماس تلفنی با سازمان های امدادی و آتش نشانی: فرماندهی / پشتیبانی

۲. ارزیابی مصدومان: عملیات

۳. امداد و نجات: عملیات

۴. ارزیابی نهایی خسارت: عملیات / فرماندهی

۵. ارائه گزارش اتمام عملیات: فرماندهی

۶. برقراری نظم در طول عملیات: حراست

برنامه عملیاتی سقوط آسانسور	فرماندهی	عملیات	پشتیبانی	حراست
۱. تماس تلفنی	*		*	
۲. ارزیابی مصدومان		*		
۳. امداد و نجات		*		
۴. برقراری نظم در طول عملیات				*
۵. ارزیابی نهایی خسارت	*	*		
۶. ارائه گزارش اتمام عملیات	*			



۲-۵- گام چهار: آمادگی (ارزیابی و مانور)

بلافاصله پس از وقوع زلزله، اقدامات پیش بینی شده برای نجات و حفاظت از جان افراد باید صورت بگیرد. اقداماتی از قبیل پناه گرفتن در محل های امن، تخلیه اضطراری، جستجو و نجات افراد باقی مانده در زیر آوار و ارائه کمک های اولیه به افراد صدمه دیده اقداماتی هستند که به منظور نجات جان افراد و کاهش تلفات بلافاصله پس از وقوع زلزله باید انجام بگیرند. با در نظر گرفتن شرایط بحرانی و ترس و وحشت طبیعی ناشی از وقوع زلزله که تصمیم گیری منطقی و انجام اقدامات برنامه ریزی شده را دشوار و مختل می کند، ضروری است که فروشندگان برای مقابله با چنین شرایطی با انجام تمرینات و مانورها از قبل آماده شده باشند.

تمرینات و مانورهای زلزله یکی از بخش های بسیار مهم برنامه آمادگی زلزله را تشکیل می دهند. و به فروشندگان و مسئولین می آموزند که چگونه با پیچیدگی های یک زلزله واقعی روبه رو شوند و به شما کمک می کنند که بررسی کنید که چه بخش هایی از برنامه آمادگی شما خوب کار می کنند و آموزش های شما چقدر موثر بوده است.

بنابراین همواره به یاد داشته باشید که :

✓ برنامه ها هرگز به طور کامل اجرا نخواهند شد مگر اینکه تمام افراد درگیر در برنامه

(فروشندگان) با برنامه و نقش خود در آن آشنا شده باشند.



✓ همواره باید برنامه آموزشی و تمرینی دوره ای و مستمری برای بازآموزی افراد و آموزش و یادگیری تازه واردین برقرار باشد.

به طور کلی برنامه تمرینات و مانورهای حوادث در مراکز تجاری، باید از روند کلی زیر تبعیت کند:

- آشناسازی فروشندگان با نحوه اثر حوادث گوناگون و حجم و میزان خسارات احتمالی
- آشناسازی فروشندگان با نحوه پناه گرفتن و محافظت از خود در حین زلزله، نحوه مقابله با خطرات ناشی از وقوع زلزله از قبیل آتش سوزی و مصدومیت ها و برنامه خروج اضطراری و سایر اجزای برنامه مقابله با بحران زلزله
- بحث و گفتگو در مورد اهداف برنامه مقابله و نحوه تدوین برنامه مقابله.
- تمرین کردن و امتحان کردن تک تک اجزای برنامه مقابله. به عنوان مثال برنامه امداد پزشکی و یا برنامه خروج اضطراری.
- برگزاری سالیانه مانور سراسری و همه جانبه ی مقابله با زلزله.
- ارزیابی و بررسی تمرینات و مانورهای برگزار شده و شناسایی نقاط ضعف و قوت برنامه.

سناریو و دستورالعمل برگزاری مانور در پیوست (۱۳)، مانور موجود است.