

# Тренинг по эвакуации и безопасности



## Цель:

Дать необходимую информацию для обеспечения безопасности наших покупателей и коллег!

# Открытие/закрытие магазина



# Гарантия профессионального открытия для наших покупателей

## Профессиональное открытие:

- Двери магазина должны быть вовремя открыты для покупателей (08:30)
- Ролеты (двери магазина) зафиксированы
- пол чистый
- Обеспечена циркуляция

## Безопасное открытие:

- Эвакуационные выходы и аллеи не загромождены (проверка дверей на исправность – каждое утро)
- К средствам пожаротушения есть свободный доступ всегда
- Давление в спринклерной системе в норме ( не менее 2.5 бар не более 9 бар)
- В магазине (примерочные, палатки, переговорные комнаты и т.д) отсутствуют посторонние люди

# Эвакуация



# Почему может потребоваться эвакуация магазина

Несколько причин:

Пожар

Угроза взрыва

Глобальное отключение электроэнергии

Природные катаклизмы

**Как только поступает сообщение об эвакуации (по любой причине), действуйте по одной и той же схеме!**

# Пожар

## Может быть несколько причин возникновения пожара:

Электричество/ работы с огнем/ поломка оборудования/ курение, и т.д.

## Есть так же несколько последствий:

- Человеческие: психологические травмы, физические повреждения, смерть...
- Последствия, касающиеся компании: имидж компании, юридические разборки, штрафы, закрытие магазина (увольнение сотрудников)

**Будьте аккуратны, если есть сомнения, проинформируйте дежурного менеджера, который предпримет соответствующие меры.**

# ПОЖАР И ВОЗГОРАНИЕ

- ▣ ПОЖАР – что это?
  - ▣ Действия при пожаре - ?
  - ▣ Время эвакуации: ?
  - ▣ Почему?
- ▣ ВОЗГОРАНИЕ – что это?
  - ▣ Действия при возгорании - ?

# Время эвакуации – 3 минуты

- ▣ Риск гибели людей не от пожара, а вследствие отравлением угарным газом и продуктами горения.

# Действия любого сотрудника при обнаружении пожара

1. Нажать кнопку ручного пожарного извещателя
2. Позвонить дежурному и сообщить о пожаре
3. Открыть ближайший эвакуационный выход и направить к нему покупателей
4. Покинуть помещение
5. На кнопках ручного извещателя стоит задержка времени 2 минуты . При обнаружении возгорания необходимо сообщить дежурному менеджеру. В случае недоступности дежурного менеджера ,необходимо принять решение об эвакуации единолично. Для того что бы запустить алгоритм эвакуации без задержки времени необходимо позвонить на ресепшн , сообщить о срочности эвакуации и попросить нажать кнопку на ресепе. Именно там находится ручной пожарный извещатель без задержки времени.

# Системы безопасности. Пожарная кнопка.

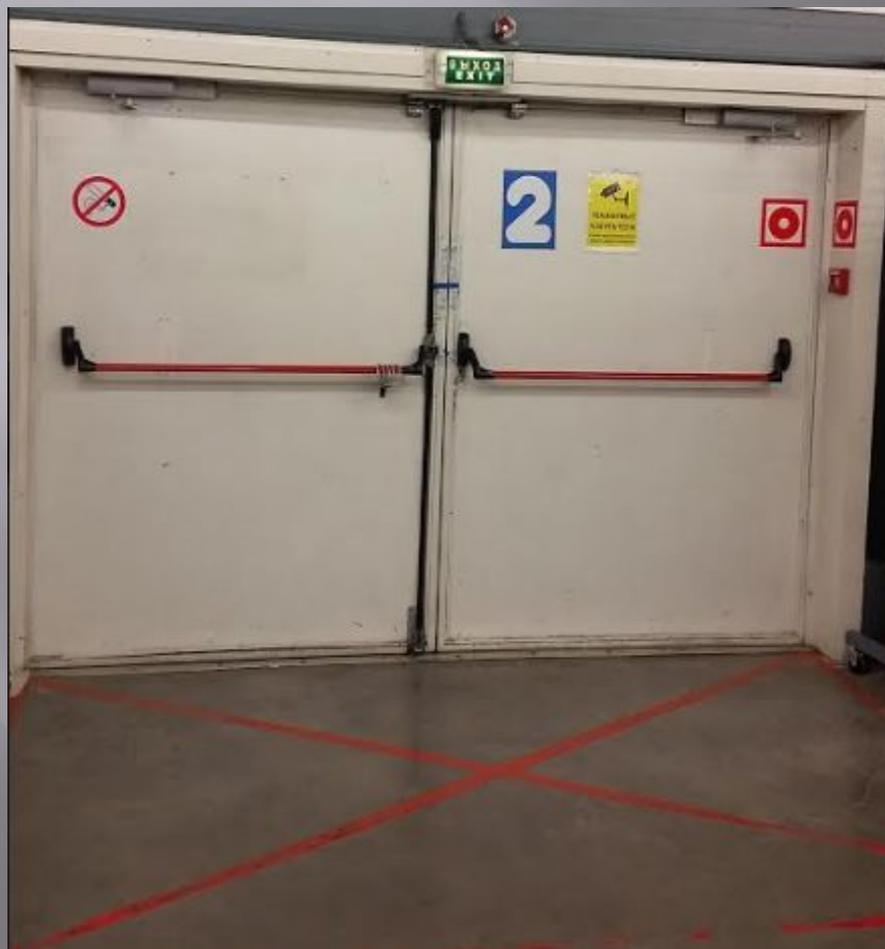
- Пожарная кнопка - Устройство, предназначенное для ручного включения сигнала пожарной тревоги. Установлены на путях эвакуации в местах, доступных для включения при возникновении пожара.



- Любой сотрудник должен нажать пожарную кнопку при обнаружении очага пожара.

# Пожарная кнопка

Сотрудник, который обнаружил опасность (огонь, дым, трещины на потолке и стенах) - нажимает красную пожарную кнопку! Они расположены у Эвакуационных дверей и на столбах со специальным указателем



# При нажатии ручного извещателя

- Разблокировка эвакуационных дверей
- Оповещение по всему Магазину (по техническим причинам Магазин закрывается, просьба всех покинуть помещение через ближайшие эвакуационные выходы)
- Открываются люки дымоудаления (вытяжка угарного газа)
- Руфтопы отключаются ( тряпичные воздуховоды сдуваются)
- Открытие автоматических дверей на входе в магазин
- Отключение основного освещения (останется аварийное)

# Эвакуация

- ▣ Дымоудаление угарного газа эффективно работает в течение 3 минут
- ▣ За это время мы должны покинуть магазин

# Обозначения извещателей на плане эвакуации

## План эвакуации при пожаре

из помещений магазина «Декатлон» (общество с ограниченной ответственностью «ОКТОБЛУ») по адресу: г. Москва, Варшавское шоссе 140, МФК «Columbus», подвальный этаж

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор магазина

\_\_\_\_\_ 2014 г.

### Действия при пожаре



Сохраняйте спокойствие!  
Определите свое месторасположение на плане и действуйте согласно инструкции:



**1** Сообщите по телефону 101 или 112:  
– адрес объекта  
– место возникновения пожара  
– свою фамилию



**2** Эвакуируйте людей:  
– ориентируйтесь по знакам направления движения  
– возьмите с собой пострадавших



**3** Примите меры по тушению:  
– используйте средства противопожарной защиты  
– обеспечьте помещение

### Условные обозначения

направление движения к выходу

путь эвакуации

кнопка пожарной сигнализации

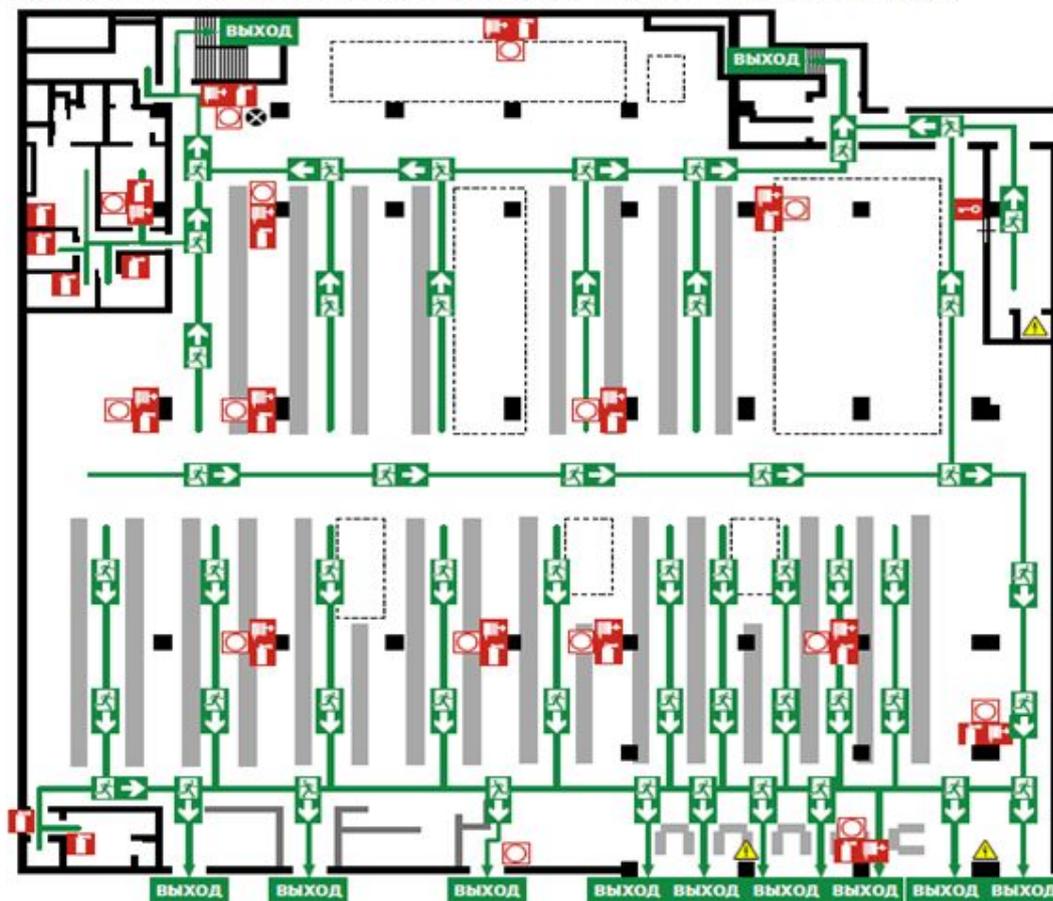
огнетушитель

место хранения ключей

пожарный кран

электрощит

вы здесь



# Системы обеспечения безопасности при ЧС



- Спринклер: оросительная головка, вмонтирована в трубу, в которой постоянно находится вода под давлением. Отверстие закрыто легкоплавким замком или термочувствительной колбой. При температуре свыше 60 С лопается колба, вода начинает орошать территорию. Нужен для локализации пожара.

# Сработка спринклера

## ▣ Пожар

1. Позвонить дежурному и сообщить о пожаре
2. Открыть ближайший эвакуационный выход и направить к нему покупателей
3. Покинуть помещение

## • Механическое повреждение

1. Звонок дежурному
2. Дежурный отключает электроэнергию на ресепшн с помощью экстренной кнопки
3. Дежурный идет в 65-ю комнату для отключения подачи воды
4. Звонок Игорю Белову (903) 116 79 57
5. Эвакуация сотрудников и покупателей

# Манометр



- Прибор, определяющий давление воды в трубах спринклерной системы
- Норма: 2,5 бар
- Дежурный проверяет давление воды.
- При временном отсутствии воды или снижении давления в трубах мы информируем об этом Ашан. Леонид – Начальник ОПВС (903) 551 39 98, Либо Александр – 963 635 98 73

# ДЫМОВОЙ ИЗВЕЩАТЕЛЬ



- Устройство, реагирующее на продукты горения (дым). Передаёт информацию на монитор в мониторинговую комнату. В случае сработки автоматически запускается процесс эвакуации.

# Сработка 2 дымовых датчиков рядом или 3 по периметру, спринклера или извещателя □ сигнал в мониторинной комнате охраны

- Запускается процесс эвакуации:
- Идёт сообщение об эвакуации
- Двери разблокируются
- Включится дымоудаление
- Отключается основное освещение, останется аварийное
- Откатывается огнеупорная дверь в зоне приемки

# Люки дымоудаления



- ▣ Люки удаления дыма и подачи чистого воздуха для обеспечения безопасной эвакуации людей из здания при пожаре. Люки дымоудаления удаляют продукты горения и термического разложения.

# Моя роль при эвакуации



Èñò Microsoft  
Office Excel 97-200

**Цель эвакуации:** Как можно быстрее (максимальное время 3 минуты) вывести покупателей и команду в безопасное место (Пункт сбора: Обратная часть парковки магазина 6-я эвак дверь)

Если есть сработка пожарной сигнализации, то на главный вход поступает сигнал, сотрудник охраны проверяет зону сработки извещателя в мониторинговой комнате, после этого сообщает дежурному менеджеру. Дежурный менеджер проверяет физически сработку и принимает решение об эвакуации или не эвакуации.

**Роли каждого:** При обнаружении опасности – пожарную кнопку нажимает любой сотрудник Декатлон

- **Дежурный менеджер 1:** Принимает решение о необходимости эвакуации (если есть угроза жизни, звонит на ресепшн и информирует о нажатии кнопки эвакуации без задержки времени); отвечает за процесс проведения эвакуации. Проверяет, что все эвакуационные выходы открыты. Проверяет отсутствие людей внутри магазина. Встречает пожарную бригаду и вводит их в курс дела. Оповещает вышестоящее руководство о случившемся
- **Дежурный менеджер 2:** Проверяет, что в помещениях магазина нет персонала и покупателей. (приемка, офис) Берёт эвакуационную доску, пересчитывает персонал в месте сбора.
- **Сотрудники зала:** Открывают двери эвакуационного выхода и помогают покупателям покинуть магазин.
- **Сотрудники касс:** снимают ленточки между кассами, закрывают, блокируют кассы, проходят вместе с покупателями на выход.
- **Старший кассир:** просит покупателей пройти к выходу, проверяет, что кассы заблокированы, проверяет главную кассу, стаф зону и покидает магазин.

# Пожар

## Как пользоваться ПОРОШКОВЫМ огнетушителем:

Для того, чтобы использовать:

1. Удалите предохранительную чеку;
2. Сожмите рычаг запорно-пускового устройства;
3. Направьте шланг на очаг возгорания.



**Внимание: Перед использованием убедитесь, что в помещении никого не осталось, и что вы находитесь рядом с выходом!**

# Место сбора и действия

- ▣ Парковка магазина(задняя часть)
- ▣ Пересчёт сотрудников (доска эвакуации/расписание)

# Мои действия при краже, нападении, аресте, ограблении



# Нападение.

**Единственное действие = не двигаться и сохранять спокойствие**

- Никогда не надо рисковать (Дежурный менеджер вызовет спец.службы)
- Не надо пытаться быть героем
- Сохраняйте спокойствие для собственной безопасности
- Если грабитель требует отдать деньги, **ОТДАЙТЕ!!!!**

Вы должны помнить, что **жизнь гораздо важнее имущества**, когда вы рискуете сами, вы подвергаете риску жизни других!

# Кража

Определение: Кража происходит, когда кто-либо покидает магазин с каким-либо неоплаченным товаром.

## Что делать:

- Если вы видите подозрительного человека в магазине, покажите ему, что вы присутствуете в отделе, предложите помощь, как вы сделали бы с любым обычным покупателем. Если им не нужна помощь, займитесь фейсингом где-то поблизости.
- В случае возникновения каких-либо проблем, позвоните дежурному менеджеру. Только сотрудник охраны может предпринять какие-либо действия.

## Правила:

- Знайте противокражную политику отдела и соблюдайте ее.
- Не обвиняйте никого в краже, если у вас нет доказательств, нужно быть уверенным на 300%.
- Никогда не реагируйте на провокации.
- Только сотрудник милиции имеет право на обыск
- Если вор убегает, никогда не преследуйте его; он может быть вооружен, или иметь сообщников, ожидающих его вне магазина.

# Действия при несчастном случае



# Действия при несчастном случае

Цель: Знать что делать при заболевании или несчастном случае, для того, чтобы не сделать хуже.

Правило: Обезопасить / проинформировать / помочь

. **Обезопасить** : Себя, жертву, остальных. Нужно постараться избежать дополнительных несчастных случаев и жертв.

. **Проинформировать**: В первую очередь необходимо вызвать скорую помощь, для этого позвонить Дежурному менеджеру.

Дежурный менеджер сразу же прибудет на место сам и вызовет людей, обученных оказанию первой доврачебной помощи.

. **Помочь**: Только обученные люди могут помогать пострадавшему.

-

# Действия при споре с покупателем



# Действия при споре с покупателем

Иногда случается, что покупатели недовольны, по нескольким причинам. Спор с покупателем – это когда возникшая проблема не может быть легко и в короткие сроки решена на ресепшн или в магазине.

**Цель:** Очень важно, что каждый покупатель, который покидает наш магазин остается довольным. Каждый покупатель важен для нас, их лояльность – основная цель нашей работы. **Сделать клиента довольным – это моя работа!**

Мы должны сделать все возможное, чтобы удовлетворить нашего покупателя, и в любых спорных ситуациях не стесняйтесь обращаться к дежурному менеджеру за помощью.

Никогда не отвечайте грубостью на грубость.

Всегда оставайтесь профессионалами = сохраняйте спокойствие и будьте вежливы.

# Правила компьютерной безопасности

- Я являюсь ответственным за техническое оборудование с которым я работаю.
- Я использую IT оборудование, предоставленное компанией Декатлон, только в профессиональных целях.
- Я не выношу информацию за пределы компании.
- Я отвечаю за конфиденциальность информации, которой обладаю. Я выбираю такие пароли, которые сложно подобрать, и держу свой пароль в секрете.
- Я не храню/пересылаю файлы, которые не соответствуют нашим корпоративным ценностям (порнографические фото, нелицензионное оборудование, и тд)
- Каждый раз, когда вы оставляете компьютер без присмотра, блокируйте свой профайл. Каждый раз как вы покидаете свое рабочее место вечером, после закрытия магазина, выключайте компьютер из розетки.
- Вы должны знать, что информационное оборудование компании Декатлон может быть использовано только в корпоративных целях. Все файлы могут быть просмотрены вашим начальством.

# Правила безопасности в торговой зоне

- Используйте оборудование, указанное в ДАО планах
- Убедитесь, что линии равномерно нагружены с обеих сторон.
- Не храните товар, который весит более 20 кг на высоте более 1.5 метров от пола.
- Никогда не используйте удлинители или тройники в торговой зоне.
- Зона приемки товара должна всегда быть вне доступа покупателей и там должен быть порядок.
- Товар, хранящийся на высоте, должен быть крепко зафиксирован.
- Если вы выполняете работу на высоте, пользуйтесь стремянкой, предварительно убедившись в ее исправности.
- Никогда не залезайте в компактор.
- Доступ в мастерскую должен быть закрыт для покупателей и свободен для ограниченного числа сотрудников (отдел велосипеды, коньки, горные виды спорта, теннис)

# Противопожарные/вспомогательные системы. Что есть в магазине.

Кликни 2 раза



Microsoft Office Word

Microsoft Office Word

# Как работает система? Когда? Что?

- ▣ Алгоритм эвакуации запустится если :
- ▣ Сработали два датчика дыма рядом или три по периметру
- ▣ Был нажат ручной пожарный извещатель (пожарная кнопка)
- ▣ Была нажата кнопка эвакуации на ресепшене.
- ▣ **Что происходит когда запущен алгоритм :**
- ▣ Включается звуковое оповещение о том что магазин закрыт, просьба покинуть помещение
- ▣ Магазин обесточивается , остается только аварийное освещение
- ▣ Открываются люки дымоудаления в потолочной части
- ▣ Руфтопы отключаются \ тряпичные воздуховоды сдуваются
- ▣ Автоматические двери во входной зоне открываются
- ▣ Магнитные двери размагничиваются
- ▣ Откатывается огнеупорная дверь в зоне приемки

# Как работает система? Когда? Что?

- ❑ **Когда срабатывает «дренчерная система пожаротушения» ?**
- ❑ Дренчерная система пожаротушения срабатывает при сработке в зоне дренчера двух датчиков дыма.
- ❑ **Когда срабатывает датчик дыма?**
- ❑ Датчик дыма срабатывает при попадании в него **густого** дыма.
- ❑ **Когда срабатывает «спринклерная система пожаротушения» ?**
- ❑ Спринклерная система пожаротушения срабатывает при нагреве спринклера до температуры свыше 60 градусов. Вся вода в трубах находится под давлением. На этих трубах располагаются спринклеры. В спринклере по центру расположена ртутная колба, ртуть при нагреве расширяется, колба лопается и вода беспрепятственно поступает наружу.
- ❑ Так же бывает механическое повреждение спринклера. Соответственно при разбитии колбы, вода так же поступает наружу.
- ❑ **Когда открываются люки дымоудаления?**
- ❑ Люки дымоудаления открываются при нажатии пожарной кнопки и при сработке двух и более датчиков дыма.

# Ваши действия если....

- **Если отключился свет:**
- Необходимо проверить запустился ли Дизель генератор. Для этого необходимо выйти на улицу в тех помещение № 65. Если он работает, то звоним в «красные горки» и узнаем все ли у них в порядке на линии по тел. 8 496 224 69 85 . (Дежурный менеджер 1)
- Если у них есть проблемы , то оповещаем обслуживающую компанию о том что мы работаем от ДГУ и нам необходима дозаправка и контроль, пот тел. 916 521 64 58 – Журкин Сергей. (Дежурный менеджер 1)
- Если не запустился ДГУ и света нет- первым делом эвакуируем покупателей , звоним в хелп деск или идем к команде IT и говорим о необходимости безопасного отключения сервера и после всего этого звоним обслуживающей компании и говорим о проблеме с ДГУ.(Дежурный менеджер 1)
- **Если произошло механическое повреждение спринклера:**
- Эвакуируем людей
- Обесточиваем магазин (кнопка на ресепшн)
- Идем в насосную станцию, тех помещение № 62 (Дежурный менеджер 1)
- Переводим систему в ручной режим (Дежурный менеджер 1)
- Перекрываем сектор где произошла протечка спринклера(Дежурный менеджер 1)
- Звоним подрядчику по тел. 8 903 116 79 57 – Белов Игорь(Дежурный менеджер 1 )

# Ваши действия если....

- Если в магазине произошло ЧП с участием покупателя ( упал , получил травму , стало плохо , умер)
- Прежде всего не паникуем. Оказываем первую помощь (если нет мед образования , то только вода, огородить человека тележками, обеспечить беспрепятственный доступ кислорода)
- Вызываем скорую
- Звоним Дадыкину Сергею для получения информации о ваших дальнейших действиях по тел. 8 903 754 97 15
- Пользуемся файлом « Кризис Менеджмент» . □□□□□□□□
- Нужно понимать что при смерти человека на объекте, мы проводим процедуру эвакуации
- Если человека бьет током:
- Звоним на ресепшн и говорим о необходимости обесточить магазин.
- Если сверху капает вода на осветительные элементы :
- Обесточиваем ту часть освещения на которую попадает вода
- Звоним подрядчику отвечающего за обслуживание кровли по тел. 8 901 578 20 76 – Фарзулаев Хиджран , 8 985 211 03 17 – Рыбаков Сергей



oft Office Word 97

# Что если.....

- ▣ **Если сработала данная табличка на главном входе .**
- ▣ Проверяем в мониторинговой комнате причину сработки. Их несколько
- ▣ 1. Сработала система оповещени\пожаротушения( разбит спринклер, сработали датчики дыма, нажат ручной извещатель)
- ▣ 2. Либо запустился жокей насос(61-е техническое помещение).
- ▣ Соответственно если есть ложная сработка систем пожаротушения,мы снимаем ошибку, если нет,то эвакуация.
- ▣ Если же это насос, то мы:
- ▣ - Звоним в Ашан и узнаем все ли в порядке с давлением воды у них.
- ▣ Звоним Белову Игорю и описываем ситуацию тел. 8 903 116 79 57 – Белов Игорь.
- ▣ Звоним ОЗЕМУ и сообщаем о данной ситуации.



# Контрольные вопросы

- Кто организует процесс эвакуации?
- Что вы делаете, если вы обнаружили пожар?
- Каковы ваши действия при механическом повреждении спринклера?
- Что произойдёт при сработке ручного извещателя в магазине?
- Какова ваша роль при эвакуации, если вы являетесь сотрудником отдела охоты?
- Где вы должны находиться при окончании эвакуации?
- Какой номер телефона дежурного менеджера?
- Какой номер телефона ресепшн?
- Что вы делаете, когда слышите, что сработала сигнализация?