

راهنمای

تشکیل گروه مدیریت بحران در اماکن تجاری

گردآوری و تدوین:

امیر رنگین کمان
آمنه اشتری ماهینی

نظارت علمی:

محسن نادى و فاطمه صالح

سرشناسه: رنگین کمان، امیر، ۱۳۵۹
عنوان و نام پدیدآور: راهنمای تشکیل گروه مدیریت بحران در اماکن تجاری / گردآوری و تدوین: امیر رنگین کمان، آمنه
اشتری ماهینی؛ نظارت علمی: محسن نادى، فاطمه صالح؛ {زبه سفارش} روابط عمومی سازمان پیشگیری و مدیریت بحران
شهر تهران.
مشخصات نشر: تهران: سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران، موسسه نشر شهر، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری: ۵۶ ص. : مصور.
شابک: 978-964-238-601-7
وضعیت فهرست نویسی: فیفا
موضوع: مدیریت بحران — دستنامه‌ها
موضوع: مدیریت بحران
موضوع: فروشگاه‌ها و مغازه‌ها — پیش‌بینی‌های ایمنی
شناسه افزوده: اشتری ماهینی، آمنه، ۱۳۵۱
شناسه افزوده: نادى، محسن، ناظر
شناسه افزوده: صالح، فاطمه، ناظر
شناسه افزوده: سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران
شناسه افزوده: موسسه نشر شهر
رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۱ ۲ ۴۹/۸۸۸ HD
رده‌بندی دیویی: ۶۵۸ / ۴۰۵۶
شماره کتابشناسی ملی: ۳۰۰۵۲۶۵



سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران

نشانی: تهران، انتهای غربی بزرگراه جلال آل احمد، نرسیده به بزرگراه آیت الله اشرفی اصفهانی، نبش خیابان نهم
تلفن: ۱۸۱۱ ، ۴۴۲۴۴۰۴۰ نمایر: ۴۴۲۴۳۱۰۰

عنوان: راهنمای تشکیل گروه مدیریت بحران در اماکن تجاری

گردآوری و تدوین: امیر رنگین کمان، آمنه اشتری ماهینی

نظارت علمی: محسن نادى و فاطمه صالح

هماهنگی و نظارت چاپ: روابط عمومی سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران

نوبت و تاریخ چاپ: اول-۱۳۹۱

ویرایش نخست

تیراژ: ۲۵۰۰ نسخه

شابک: 978-964-238-601-7

بها: ۳۰,۰۰۰ ریال

مدیر هنری: سعید زراعتی

کلیه حقوق چاپ و انتشار به سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران تعلق دارد.
استفاده از مطالب کتاب به صورت جزئی و با ذکر نام و آرم سازمان مجاز می‌باشد ولیکن تکثیر،
بدون مجوز کتبی سازمان مجاز نبوده و موجب پیگرد قانونی خواهد بود.

نشانی ناشر: تهران . خیابان پاسداران . خیابان شهید ناطق نوری (زمرد) . شماره ۱۷ . بوستان کتاب . واحد ۱۲

تلفن: ۲۲۸۴۳۳۷۸-۲۲۸۵۸۴۳۳ نمایر: ۲۲۸۵۶۱۱۸ فروشگاه مرکزی: ۸۸۹۵۲۵۳۳

www.shahpress.ir

E-mail: info@shahpress.ir



ناشر شهر تهران

پیوست‌ها

- ۲۶ ■ پیوست ۱: ویژگی‌های اعضای گروه مدیریت بحران
- ۲۷ ■ پیوست ۲: فرم اطلاعات گروه مدیریت بحران
- ۲۸ ■ پیوست ۳: تجهیزات و استانداردهای اعلان و اطفای حریق
- ۳۱ ■ پیوست ۴: ساماندهی مسیر تخلیه اضطراری
- ۳۳ ■ پیوست ۵: مقاوم‌سازی اجزای غیرسازه‌ای
- ۳۷ ■ پیوست ۶: ایمنی آسانسور و پله‌های برقی
- ۴۰ ■ پیوست ۷: کیت بحران اماکن تجاری
- ۴۲ ■ پیوست ۸: دستورالعمل تخلیه اضطراری
- ۴۳ ■ پیوست ۹: توصیه‌های ایمنی برای کاهش خطرات گودبرداری
- ۴۴ ■ پیوست ۱۰: چک‌لیست پیشگیری و آمادگی
- ۵۵ ■ منابع و مراجع



فهرست مطالب

۳	پیشگفتار
۴	۱- کلیات طرح
۴	۱-۱- مقدمه
۶	۱-۲- هدف اصلی
۶	۱-۳- اهداف فرعی
۶	۱-۴- دامنه کاربرد
۶	۱-۵- تعاریف
۸	۱-۶- وظایف گروه مدیریت بحران اماکن در شرایط عادی (قبل از بحران)
۸	۱-۷- وظایف گروه مدیریت بحران اماکن در شرایط بحرانی
۹	۲- دستورالعمل
۱۰	۲-۱- ایجاد گروه مدیریت بحران
۱۰	● اخذ مستندات و آموزش‌ها
۱۱	● ایجاد ساختار
۱۴	۲-۲- کاهش مخاطرات و افزایش ایمنی
۱۵	● بررسی سیستم اعلان و اطفای حریق
۱۵	● ساماندهی مسیر تخلیه اضطراری
۱۶	● مقاوم سازی اجزای غیرسازه‌ای
۱۶	● بررسی ایمنی آسانسور و پله‌برقی
۱۷	● مدیریت دیگر مخاطرات
۱۷	۲-۳- افزایش آمادگی
۱۷	● تجهیز اتاق بحران
۱۸	● تهیه نقشه‌ها و اطلاعات کلیدی
۱۹	● تهیه تجهیزات و ذخیره اقلام امداد و نجات
۱۹	● آموزش مستمر کسبه و اطلاع‌رسانی به مراجعه‌کنندگان
۲۱	● برگزاری مانور
۲۲	۲-۴- برنامه واکنش در شرایط اضطراری
۲۴	۲-۵- ارزیابی و ارتقای برنامه‌ها

پیشگفتار:

روزانه تعداد زیادی از شهروندان در مجتمع‌های تجاری، بازارها، مراکز خرید و پاساژها تردد می‌نمایند. بسیاری از این افراد نه تنها به ایمنی این اماکن فکر نمی‌کنند، بلکه تصویری از حوادث احتمالی نیز در ذهن خود ندارند. از طرف دیگر صاحبان واحدهای تجاری و مغازه داران نیز سرمایه خود را بدون توجه به حوادث احتمالی در این مکان‌ها انباشته‌اند. این در حالی است که میزان ایمنی و آسیب‌پذیری این مکان‌ها می‌تواند در جلب اعتماد این دو گروه مؤثر باشد. براساس اسناد بالا دستی (ماده ۵۴ طرح جامع امداد و نجات کشور و ماده ۳۳ مجوز تقویت و عملیاتی نمودن سیستم مدیریت بحران شهر تهران)، سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران موظف است تا استانداردهای لازم برای تشکیل گروه‌های مدیریت بحران در اماکنی که یکی از مشخصات زیر را دارند تهیه نماید.

۱. دست کم بیست و پنج (۲۵) نفر ساکن یا کارمند داشته باشند؛
 ۲. دست کم در ساعاتی از روز بیش از بیست و پنج (۲۵) نفر مراجعه کننده داشته باشند؛
 ۳. دست کم شش (۶) طبقه داشته باشند؛
 ۴. آسیب به سازه یا عملکرد آن مکان برای ساکنان مناطق مجاور ایجاد خطر کند.
- در این راستا "راهنمای تشکیل گروه مدیریت بحران در اماکن تجاری" تهیه شده است تا در قالب شیوه‌نامه و دستورالعملی راهنما و یکپارچه در دسترس مسئولان و سایر سرمایه‌گذاران مراکز تجاری قرار گیرد تا با همکاری سازمان‌های مسئول، مدیران و ذینفعان از بروز بسیاری از خطرات و حوادث شهری در این اماکن جلوگیری نموده و آنها را به مراکزی ایمن و کم‌خطر جهت حضور، تردد و سرمایه‌گذاری تبدیل نمایند. همچنین کارکنان و صاحبان واحدهای تجاری می‌توانند با کسب توانمندی و آمادگی رویارویی با حوادث احتمالی، تا هنگام رسیدن نیروهای امدادی با انجام اقدامات مناسب از توسعه دامنه حادثه جلوگیری کرده و باعث شوند که کمترین خسارت جانی و مالی به حاضرین در مکان تحمیل گردد.
- اجرای راهنمای حاضر منوط به باور شهروندان مبنی بر نقش بلامنازع خویش در کاهش اثرات بحران است که به تناسب، مستلزم صرف زمان لازم، حوصله و تعامل و مشارکت فراگیر است.

عزیزاله رجب‌زاده

رئیس سازمان پیشگیری و مدیریت بحران

شهر تهران