

ZESPÓŁ KOMPETENCYJNY ds. Ochrony Centrów Handlowych

Centra handlowe to miejsca zawsze cieszące się dużą frekwencją. Z punktu widzenia klientów są to miejsca, w których dzięki szerokiej ofercie handlowo-rozrywkowej można spędzić przyjemnie i bezpiecznie wolny czas. Dla branży ochrony centra handlowe to bardzo specyficzne obiekty, a ich ochrona wymaga od personelu odpowiedzialnego za bezpieczeństwo, wyższej pracy i właściwego przygotowania zawodowego.

Jak wynika z naszych doświadczeń zdobytych podczas blisko 10-letniej współpracy z klientami rynku centrów handlowych, ze względu na wieloaspektowość zagadnień związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa, centra handlowe są jednymi z najtrudniejszych i „najcięższych” obiektów do ochrony - **mówi Miron Kowerczuk, Dyrektor Regionalny Ochrony Fizycznej.**

Centra handlowe zlokalizowane są w ścisłym centrum aglomeracji miejskich lub na ich obrzeżach, w miejscach zapewniających dogodny dojazd. Są to najczęściej budynki kilkukondygnacyjne, składają się na nie powierzchnie sklepów hipermarketu, kin (typu multiplex), klubów, restauracji, punktów usługowych oraz parkingów, które zapewniają od 1000 do 4000 miejsc postojowych.

Podstawowym przeznaczeniem centrum handlowego są oczywiście zakupy, lecz część klientów odwiedza centra mając na uwadze cel rozrywkowo - usługowy, traktując je również jako miejsce spotkań towarzyskich. Oznacza to, że na terenie centrum handlowego może przebywać jednocześnie od kilku do nawet kilkunastu tysięcy osób oraz kilka tysięcy pojazdów. Stawia to przed ochroną i innymi służbami obsługującymi te obiekty specyficzne wyzwania, odmienne niż w przypadku jakichkolwiek innych obiektów np. zakładów przemysłowych, banków czy niewielkich sklepów. Szczególnie ważną rolę i zadania mają do spełnienia pracownicy ochrony. Oto kilka powodów:

- Pracownik ochrony jest pierwszą osobą, którą spotyka Klient wjeżdżający lub wchodzący do centrum handlowego;
- Ochrona z racji swych funkcji i wykonywanych zadań ma pełny obraz tego, co dzieje się na terenie centrum;
- Personel ochrony kontroluje, nadzoruje i koordynuje wszelkie przedsięwzięcia realizowane na terenie centrum;
- Pracownicy ochrony interweniują sami lub informują właściwe służby we wszystkich przypadkach naruszenia ładu prawnego, bądź innych rodzajach zakłóceń normalnego funkcjonowania centrum;
- Klienci najczęściej zwracają się z problemami do pracowników ochrony;
- I wreszcie – to pracownik ochrony jest ostatnią osobą, którą widzi Klient opuszczający centrum handlowe.

Aby skutecznie przeciwdziałać zagrożeniom mogącym ujawnić się na terenie centrum handlowego, należy przede wszystkim je przewidzieć i precyzyjnie określić. Konieczne jest również ustalenie prawdopodobieństwa zaistnienia potencjalnych zagrożeń, estymacja skutków oraz sporządzenie planów zawierających sposoby i środki przeciwdziałania zagrożeniom, w przypadku ich zaistnienia – zasady usuwania skutków, tak aby Klienci i samo centrum jak najmniej ucierpieli.

Przy realizacji zadań związanych z bezpieczeństwem w centrach handlowych, profesjonalna firma powinna spełnić szereg specyficznych wymogów i być świadoma, że realizacja polityki bezpieczeństwa należy do jednych z najtrudniejszych i najbardziej złożonych zadań jakie mogą być przed nią postawione. Ochrona centrum handlowego wymaga doboru odpowiedniego personelu, stworzenia optymalnej struktury zespołu ochrony, zapewnienia odpowiedniego wyposażenia i umundurowania, a także jasnego określenia kompetencji i czytelnego podziału zadań. Do sprawnego wykonywania codziennych zadań i reagowania na sytuacje kryzysowe, niezbędne jest opracowanie prostych i logicznych algorytmów postępowania (procedur), a także staranna i prowadzona na bieżąco dokumentacja. Ułatwia nam prawidłowo i skutecznie zareagować

w obliczu całkiem nowych, niespotykanych wcześniej sytuacji. Rynek centrów handlowych w Polsce rozwija się bardzo szybko, a kwestia ochrony, biorąc pod uwagę liczebność personelu, stopień wykorzystania technicznych środków ochrony oraz zakres zadań stawianych pracownikom ochrony, wciąż ewoluuje.

Securitas, chcąc docelowo osiągnąć pozycję lidera rynku ochrony centrów handlowych, podjął inicjatywę wyłonienia z organizacji Zespołu Kompetencyjnego ds. Ochrony Centrów Handlowych. Jest to grupa wysokiej klasy specjalistów, która od lat współpracując z zarządcami centrów handlowych zna ich potrzeby i jest w stanie opracować najwyższej jakości standardy w zakresie ochrony. Kolejnym krokiem działalności członków grupy będzie przekazanie zebranej i uporządkowanej wiedzy do wszystkich ośrodków Securitas realizujących lub rozpoczynających realizację kontraktów z tego specyficznego sektora handlowego. W skład Zespołu Kompetencyjnego ds. Ochrony Centrów Handlowych wchodzi przedstawiciele Ochrony Fizycznej z czterech regionów oraz przedstawiciel Działu Alarmy. O strukturze, zadaniach, celach i pierwszych osiągnięciach Zespołu pozwolę sobie poinformować Państwa w kolejnym numerze magazynu Patrol.



Centrum handlowe Blue City w Warszawie