



001/2016 Krizové situace na čerpací stanici – loupežná přepadení

Datum vydání:	03.02.2016	Vydání / revize	1/0
Autor:	PS Bezpečnost	Schválil:	Představenstvo

Působnost

Předkládaný Standard ČAPPO je metodickým pokynem, který shrnuje aktuální poznatky členských firem k dané problematice a je dostupný pro všechny společnosti v oboru podle zásady „Bezpečnosti a ochrana životního prostředí nejsou předmětem konkurence“.

Obsah

- I. Úvod.
- II. Preventivní opatření.
- III. Systémová opatření.
- IV. Doporučené schéma školení obsluhy čerpací stanice.
- V. Závěr.



I. Úvod

Vytvořit bezpečnostní systém a taková preventivní opatření, která by zcela zabránila páchaní loupeží na čerpacích stanicích je nereálné. Z tohoto důvodu je třeba přijmout alespoň taková opatření, která by páchaní tohoto druhu násilné trestné činnosti co nejvíce ztížila a snížila se tak nebezpečnost a závažnost následků.

Cílem preventivních opatření by mělo být snížit stupeň ohrožení zaměstnanců a zákazníků, snížit výši škody, snížit počet "úspěšných" loupeží a přispívat k objasnění loupeží. Tyto cíle lze dosáhnout vhodně propojenými opatřeními prevence, kterými jsou organizační a technická opatření.

II. Preventivní opatření

1. Mechanická ochrana

Klasickou ochranu tvoří mechanické zábranné systémy, které jsou součástí každého zabezpečovacího systému. Jsou jimi zejména bezpečnostní uzamykací systémy, bezpečnostní fólie, bezpečnostní skla, neprůstřelná skla, mříže, bezpečnostní zásuvky apod.

2. Technická ochrana

Technická ochrana je tvořena především elektronickými zabezpečovacími signalizacemi, záznamovou a monitorovací technikou, signalizací poplachu a střediskem registrace poplachů, prostředky osobní ochrany a speciální technikou.

3. Režimová ochrana

Režimová ochrana v sobě zahrnuje soubor administrativních a organizačních opatření, které by měly směřovat k bezproblémovému fungování celého zabezpečovacího systému (personální záležitosti, přístup k informacím, otevírací hodiny, pojištění objektu, zpráva uzamčených prostor, trezoru a jiné).

V neposlední řadě je třeba, aby byl personál ČS (i vedoucí pracovníci) pravidelně školen. Součástí školení by měly být výklady možných situací loupeže a s tím spojeným chováním v této náročné zátěžové situaci. Školení by měly být prováděny za účasti odborníků z oblasti bezpečnosti a psychologie.

III. Systémová opatření

- 1. Zajištění poskytování ochrany zabezpečovacím systémem** - zapojení objektu čerpací stanice na pult centrální ochrany. Při loupeži je tak možné využít nouzové tlačítko. Rovněž je pak takový objekt zabezpečen poplašným systémem i v případě uzavření provozu.
- 2. Omezení otevírací doby provozoven** - přehodnocení účelnosti a podle možnosti uzavření provozů ČS na odlehlých místech v noční době.
- 3. Zamezení fyzického kontaktu zaměstnanců ČS se zákazníkem** - v pozdních večerních a v nočních hodinách je vhodné zvážit uzamčení vstupních dveří provozu a zavedení používání bezpečnostních zásuvek na manipulaci s finanční hotovostí a komunikaci se zákazníkem.
- 4. Zajištění vnějších skleněných výplní** - zabezpečení vnějších skleněných výplní bezpečnostními fóliemi.
- 5. Vybavení záznamovou technikou** - zajištění kamerové techniky s vysokou rozlišovací schopností zejména v prostorách, kde dochází k manipulaci s finanční hotovostí. Vhodné je i vybavení panoramatickými kamerami (tzv. "rybí oko"), a to zejména na příjezdové trase do objektu a na odjezdové trase (zadní část budovy), kde si případný pachatel zanechává zaparkovaný dopravní prostředek, případně kde se pachatel připravuje, nebo si odstraňuje maskovací prostředky.
- 6. Netypické umístování záznamové techniky** - umístění záznamových kamer na nových, dosud netypických místech, zejména proto, že kamery jsou v současné době umístovány tak, že zaznamenávají chráněný prostor shora. Jelikož pachatelé loupežných přepadení čerpacích stanic se ve většině případů maskují zejména kšiltovkami, bezpečnostní kamery by bylo vhodné umístit za prostorem registrační pokladny ve výši průměrné osoby se širokouhlým záběrem nebo kameru v těchto prostorech umístit tak, aby zabírala pohled zdola nahoru (pokud by pachatel nebyl maskovaný kuklou, ale pouze kšiltovkou, byla by tak zaznamenána přímo obličej).
- 7. Snížení manipulační hotovosti na provozech** - v pozdních večerních hodinách snížit finanční hotovost na minimum (umístěním do trezoru).
Zároveň vhodným způsobem tuto skutečnost zveřejnit (piktogram na vstupní dveře) a tím odradit potencionální pachatelů od loupeže.
- 8. Dva zaměstnanci ve službě** - je vhodné, aby (pokud je to možné) během otevření provozu ČS byli dva nebo více zaměstnanců ve službě.

IV. Doporučené schéma školení obsluhy čerpací stanice

Jak snížit pravděpodobnost loupežného přepadení:

- ❑ Sledujte podezřelé lidi pohybující se kolem stanice.
- ❑ Nepřijímejte pozvání k setkání od cizích lidí po pracovní době.
- ❑ Nenechávejte klíče od stanice bez dohledu.
- ❑ Neukazujte hotovost.
- ❑ Dodržujte limit hotovosti na pokladně, dělejte úložky.
- ❑ Domluvte se s místní Policií, aby se zastavili, když jedou kolem.
- ❑ Důležitá telefonní čísla mějte na viditelném místě.
- ❑ Nemanipulujte s větší hotovostí před zákazníky.

Co dělat během loupeže:

- ❑ Uvědomte si, že lupič může být ozbrojen, i když žádnou zbraň neukázal.
- ❑ Zůstaňte klidní, nedělejte rychlé nebo neočekávané pohyby.
- ❑ Nepanikařte.
- ❑ Chovejte se k lupiči jako k nejlepšímu zákazníkovi, oba to chcete mít co nejrychleji za sebou.
- ❑ Poslouchejte, co říká.
- ❑ Spolupracujte. Držte se zpátky, lupič se potřebuje cítit pánem situace.
- ❑ Nemluvte, jen odpovídejte na otázky.
- ❑ Držte ruce tak, ať je lupič stále vidí, informujte lupiče, když budete něco s rukama dělat, zejména když budete v prostoru, kde na ně neuvidí.
- ❑ Řekněte lupiči o ostatních lidech (obsluha/zákazník) na stanici, aby nebyl někým nenadále překvapen.
- ❑ Splňte jeho příkazy rychle.
- ❑ Buďte zdvořilí.
- ❑ Nehádejte se.
- ❑ Neodporujte a nebojujte.
- ❑ Nepoužijte žádné zbraně.
- ❑ Nedělejte víc, než lupič žádá.
- ❑ Nedívejte se mu přímo do očí, ale sledujte jej pozorně.
- ❑ Pokuste se zapamatovat jeho vizáž.
- ❑ Nebraňte pachateli v odchodu, ani ho nepronásledujte!

Co dělat po loupeži:

- ❑ Ujistěte se, že jsou všichni v pořádku.
- ❑ Aktivujte alarm.
- ❑ Zavolejte policii/záchrannou službu.
- ❑ Zamkněte vstupní dveře. Nepouštějte nikoho dovnitř kromě Policie, lékaře nebo vedení Společnosti.
- ❑ Požádejte svědky, aby vyčkali příjezdu Policie. Pokud trvají na odjezdu, pokuste se získat jejich kontaktní údaje. Nebraňte jim odjezdu, pokud nechtějí zůstat.
- ❑ Nezničte případné důkazy, ohraničte prostor, kde mohl lupič zanechat otisky prstů nebo pachovou stopu.
- ❑ Informujte nadřízeného.
- ❑ Nemluvte o loupeži s nikým než Policií a představiteli své Společnosti.
- ❑ NEPOSKYTUJTE informace tisku nebo jiným médiím, to je odpovědnost mluvčího Společnosti.
- ❑ Dejte každému svědkovi prázdný papír a tužku a požádej je, aby zapsali svá pozorování každý sám a nediskutovali mezi sebou.
- ❑ Tato svědectví (podepsaná, s kontaktními adresami a telefonů) mohou Policii významně pomoci v dopadení pachatele.

V. Závěr

Většina společností provozuje čerpací stanice formou jejich pronájmu a nemá vlastní zaměstnance. Přesto doporučujeme sjednat nějakou formu psychologické pomoci (psychologická intervence) pro obsluhu čerpací stanice, která se stane účastníkem výše popsané krizové situace.