

الفصل الرابع

الإخلاء

EVACUATION

تعريف الإخلاء:

هو مغادرة المواقع وترك جميع الأعمال فور سماع الإشارة والخروج من أقرب مخرج طوارئ لمنطقة التجمع المحددة مسبقاً بهدوء مع عدم إثارة الفزع أو الركض أو تجاهل الإنذار أو محاولة إنقاذ الممتلكات وعدم الرجوع للفندق إلا بعد إعطاء إشارة زوال الخطر.

وعند حدوث أي خطر يجب التركيز على ثلاث نقاط رئيسية يأتي ترتيبها حسب أهميتها كالتالي:

- ١- إنقاذ الأرواح بالدرجة الأولى سواء ضيوف أو موظفين.
- ٢- منع الإصابات.
- ٣- الحد من الخسائر المادية وتلف ممتلكات الفندق أو الضيوف أو الموظفين.

1 - خالد وليد السبول/ المرشد في الأمن والسلامة الفندقية / ٢٠٠٤ / الوراق للنشر والتوزيع/ص ١٨٥... وما بعد .

خطة إخلاء مقترحة :

يجب وضع خطة إخلاء مسبقة مصممة ومدروسة من قبل قسم الأمن والسلامة بالتعاون مع قسم الصيانة وتتضمن التالي:

- أسماء أعضاء اللجنة التخطيطية للفندق.
- أسماء أعضاء فريق الإنقاذ أو الإخلاء لكل يوم بالتفصيل ووظيفة كل واحد منهم.

- أجهزة السلامة والإنذار.

- كيفية التصرف عند سماع جرس الإنذار أو النداء بالإخلاء.

- إجراءات ما بعد انتهاء الخطر.

وستتاول شرحاً كاملاً ومفصلاً عن جميع عناصر خطة الإخلاء

كالتالي:

أولاً: أسماء أعضاء اللجنة التخطيطية للفندق :

وهم أكبر مدراء موجودين بالفندق والذين يجب إبلاغهم فور حدوث

المشكلة أينما كانوا :

- ١- المدير العام.
- ٢- مدير الفندق.
- ٣- مدير قسم الغرف.
- ٤- مدير قسم شؤون الموظفين.
- ٥- مدير الطعام والشراب.
- ٦- مدير قسم الصيانة.
- ٧- المدير المالي.
- ٨- مدير الأمن.

ثانياً: أسماء أعضاء فريق الإنقاذ أو الإخلاء:

يجب على قسم الأمن والسلامة إعداد نموذج يومي لأعضاء فريق الإنقاذ أو الإخلاء حسب الأشخاص المناوبين والموجودين بالفندق وبالتالي فإن هذا النموذج يوزع على جميع أقسام الفندق بداية كل يوم جديد لتحديد مسؤوليات كل موظف ويعرف كل واحد منهم وظيفته إذا حدث أي طارئ وعدم تضارب الصلاحيات وإشعار الموظفين بالأمان والاستعداد.

مهام أعضاء فريق الإنقاذ أو الإخلاء:

١- المدير العام أو مدير الفندق أو من ينوب عنه:

يقصد بين ينوب عنه مثل المدير المناوب بالفترة المسائية والمدير الليلي بالليل ويجب على موظف الأمن الموجود بغرفة التحكم الاتصال معهم لإبلاغهم بالحالة وضرورة تواجده في غرفة التحكم والسيطرة لاستقبال المستجدات وإعطاء التعليمات وتوجيه خطة العمل والإخلاء.

٢- مدير قسم الأمن:

يجب أيضاً الاتصال فوراً به للحضور والمساعدة في اتخاذ القرارات وتوزيع المهام والمسؤوليات حسب الأولويات وطبيعة الحالة الموجودة.

٣- مشرفين قسم الأمن:

يجب تواجد مشرف الأمن المناوب في موقع الحادث ومسؤوليته بشكل مباشر على إخلاء الموقع والسيطرة عليه ومنع الحالة من الازدياد في السوء باستخدام وسائل الدفاع الأولية الموجودة بالمنطقة لحين وصول الدفاع المدني وفرق الإسعاف والشرطة.

٤- موظفين قسم الأمن الموجودين:

- بالنسبة للموجود بغرفة التحكم يجب أن يبقى مكانه ويتصل مع موظفين قسم الاتصالات أو المقسم بناء على الموافقة التي أخذها من المدير

ليقوم بطلب منه الاتصال مع جميع أعضاء اللجنة التخطيطية وإبلاغهم بالأمر
وكل من له علاقة مثل:

أ - الدفاع المدني.

ب - الشرطة.

ج - أي جهة أخرى لها علاقة بالمشكلة مثل شركة الغاز إذا كان سبب
الحريق من الغاز وهكذا.

وإعادة الاتصال بهم للتأكيد عليهم وإعطائهم تفاصيل الحالة بالضبط
والموقع.

إذاعة الرسالة الخاصة بالإخلاء التي سبق توضيحها في الجزء الخاص
بحالة الحريق.

- يجب تواجد موظفين الأمن الآخرين في مكان الحادث وتأمين الحماية
وطريق الإخلاء للضيوف والموظفين الذين بالمكان والتأكد من مغارج
الطوارئ أنها مفتوحة وخالية من أي عوائق.

- إخلاء أي أشياء ثمينة إذا كان ذلك آمن عليك.

- استخدام وسائل الدفاع الأولية التي تم تدريبهم عليها لمحاولة منع الحالة
من الازدياد في السوء.

- البقاء على تواصل مع غرفة التحكم لإبلاغهم بالمستجدات وأخذ الأوامر.

- إخلاء الأشخاص ذوي الحاجات الخاصة أولاً وإعطائهم الأولوية بناء
على أرقام الغرف التي يعطينا إياها موظف الأمن الموجود بغرفة التحكم
وللغرف التي عليها قفل مزدوج أو التي لا تجيب على المكالمات الهاتفية التي
أجراها موظف المقسم لطلب الإخلاء وبالتالي فتح الغرفة بالماستر للتأكد من
أنه لا يوجد أحد بها.

٥- مدير الاستقبال أو أحد مشرفيه الموجودين :

- مساعدة الضيوف والموظفين على الخروج من الباب الرئيسي أو المخارج الأخرى القريبة خاصة للأشخاص الموجودين باللوبي:
- التأكد من أن المصاعد تم إيقافها ولا يوجد أي شخص فيها ومنع أي أحد من استخدامها بمساعدة موظفين الاستقبال المناوبين.
- طباعة فواتير النزلاء والضيوف حتى تلك اللحظة ووضعها مع جميع البطاقات البنكية وبطاقات الائتمان في أحد صناديق الأمانات والاحتفاظ بمفتاح هذا الصندوق مع مدير الاستقبال بالإضافة للمفتاح الثاني الماستر.
- التأكد من أن صناديق الأمانات مغلقة .
- تزويد غرفة التحكم بكشف أرقام الغرف التي فيها أشخاص ذوي الحاجات الخاصة .

٦- موظفين المدخل الرئيسي للفندق الموجودين :

- ونقصد بهم موظفين الحقائب ومسؤولين السيارات فيجب عليهم تسهيل عملية الإخلاء والخروج.
- منع أي أحد من الدخول.
- تحريك أي سيارات أمام الفندق قد تعيق سيارات الدفاع المدني أو الإطفاء أو من الممكن أن يلحقها ضرر.
- منع التجمع والتجمهر مما قد يثير الفزع خاصة أمام ضيوفنا من قبل المتطفلين.
- إرشاد الضيوف لنقطة التجمع وإخبارهم بأنهم سيكونون آمنون هناك.

٧- مدير قسم الصيانة أو أحد المشرفين :

- يجب أيضاً تواجدهم بغرفة التحكم والسيطرة لمتابعة حركات موظفين قسم الصيانة الذين تترتب أيضاً عليهم العديد من المسؤوليات ومتابعة التطورات على الأجهزة الموجودة بغرفة التحكم الخاصة بالحريق والإطفاء والمصاعد.

٨- موظفين قسم الصيانة الموجودين :

- يجب عليهم استقبال أي تعليمات من مدير الصيانة أو المشرف المناوب والموجود بغرفة التحكم.
- إغلاق جميع خطوط الغاز ودوائر الكهرباء والتكييف بمكان الحادث.
- يجب التأكد من إنزال المصاعد بشكل إجباري للطابق الرئيسي عند المدخل الرئيسي للفندق ثم إيقافها لضمان عدم استخدامها.
- التأكد من عمل أجهزة التكييف بمخارج الطوارئ وأجهزة شفط الدخان والإضاءة الخاصة بالحالات الطارئة.
- التأكد من عمل أجهزة الإنذار والمقاومة للحرائق والنار بشكل آمن وسليم.

- التوزيع على المناطق المحددة مسبقاً وحسب التعليمات التي تبث من غرفة التحكم للمساعدة في عملية الإخلاء والإرشاد للمخارج.

٩- موظفين قسم الاتصالات أو المقسم الموجودين :

- يجب الاتصال فوراً بأعضاء اللجنة التخطيطية لإبلاغهم بالحالة والدفاع المدني والشرطة وأي جهة أخرى لها علاقة وذلك بعد تلقيه الأمر من موظف الأمن الموجود بغرفة التحكم.
- يجب الاتصال مع طبيب الفندق ليكون موجوداً في مكان التجمع للمساعدة في عملية تقديم الإسعاف الأولي بالإضافة للممرض المناوب .
- يجب إعطاء الأولوية للمكالمات الخاصة بفريق الإنقاذ أو الإخلاء.
- الاتصال مع النزلاء بالغرف الذين يوجد تهديد عليهم ويبدأ بالغرف الأقرب من الموقع والتحدث بالعبرة التالية إذا كان أجنبي:

Pleas Mr / Mrs..... ,we have a fire reported on the floor. Please proceed to the nearest emergency stair, we will mark exit to evacuate the building. Do not use the elevators.

أما إذا كان عربياً نقول التالي:

لو سمحت سيد / سيدة - لدينا إنذار بالحريق في الطابق - لذلك يرجى التوجه لأقرب درج طوارئ حيث ستكون اللافتات الإرشادية التي بالطابق مضاءة لتوجيهكم للمخرج ولإخلاء المبنى .

الاتصال مع أي جهة أخرى يطلبها موظف الأمن الموجود بغرفة التحكم. إبلاغ قسم الأمن بأرقام أي غرف لا تجيبه لفتحها والدخول عليها للتأكد من عدم وجود أحد بها.

١٠- مشرفين قسم التدبير الفندقي :

- يجب على كل مشرف طابق التواجد في طابقه للإشراف على عملية الإخلاء ولكن يمنع فتحهم لأي غرفة إلا بحضور الأمن معهم وإغلاق جميع الغرف التي يخرج نزلاتها منها وضع علامة متفق عليها على باب الغرفة تشير إلى أنها فارغة.

- يجب أن يكون مدير قسم الغرف أو أي أحد من المشرفين المناوبين في هذا القسم بالجهة الأمامية للفندق بالخارج لانتظار الدفاع المدني وفرق الإطفاء والإخلاء والإسعاف والشرطة وتوجيههم للطريق ومكان الحادث وسيكون على اتصال مباشر مع غرفة التحكم لخصوص أي مستجدات.

١١- موظفين قسم التدبير الفندقي الموجودين :

- مرافقة المشرفين الذين بالطوابق لمساعدتهم بالإخلاء.
- محاولة إطفاء النار إذا كان ذلك آمن عليهم.
- مساعدة فريق الأمن والسلامة.
- مساعدة مدير قسم الغرف خارج الفندق بإرشاد فريق الدفاع المدني وفرق الإطفاء للموقع.
- تقديم الإسعاف الأولي والمساعدة فيه في مكان التجمع تحت إشراف طبيب الفندق.

١٢- مدير قسم شؤون الموظفين وموظفين قسمه الموجودين :

- التأكد من تطابق عدد الموظفين الموجودين بمنطقة التجمع مع المناوبين فعلاً بالفندق.
- عدم السماح لأحد بالعودة للفندق إلا بعد إعطاء إشارة العودة وانتهاء الخطر.
- التأكد من خروج جميع الزوار الذين دخلوا لزيارة أي أقسام أو مكاتب بالفندق عن طريق مدخل الموظفين بمراجعة الهويات الموجودة بغرفة التحكم والكشوفات.
- قسم شؤون الموظفين يتشابه مع قسم المالية في وجود أوراق ومستندات مهمة جداً بهما لذلك فوظيفتهم في مثل هذه الحالات التركيز على كيفية حفظ هذه الأوراق والمستندات عن الفندق والموظفين وضعها جميعاً في الخزن المصفحة الموجودة بقسم المالية ثم خروجهم من المبنى.

ثالثاً - أجهزة السلامة والإنذار:

عن توفير وسائل الأمن والسلامة والدفاع المدني ومعرفة طريقة التعامل معها عند بداية الخطر هي الوسيلة الوحيدة للحد من تطور الخطر والقضاء عليه بسرعة وسهولة ويجب لاستخدامها بشكل فعال التالي:

- ✓ أن تكون هذه الأجهزة على اختلاف أنواعها بمكان سهل الوصول له .
- ✓ سهولة الاستعمال.
- ✓ عددها كافٍ.
- ✓ التأكد المستمر من صلاحيتها للاستعمال.
- ✓ أن تكون آمنة.
- ✓ معرفة طريقة الاستخدام وتدريب الموظفين عليها.

رابعاً - كيفية التصرف عند سماع جرس الإنذار أو النداء بالإخلاء:

- بشكل عام كل مدير قسم مسؤول عن إخلاء موظفيه والضيوف الموجودين بالمكان وسلامة الممتلكات والمستندات والأوراق المهمة.
- لا تصرخ أو تركض واذهب لكل طاولة على حدى وأطلب من الضيوف مغادرة المكان وأرشدهم للطريق الصحيح بهدوء.
- إغلاق جميع الأجهزة الكهربائية والنوافذ والأبواب لكن بدون قفل.
- التأكد من إغلاق المخازن والمستودعات.
- يمنع استخدام المصاعد.
- لا تقوم بأي عمل غير مطلوب منك أو لست مدرباً عليه قد يعرضك للخطر.
- تجنب الاتصال مع قسم الاتصالات أو الأمن لأنهم سيكونون مشغولين ولإبقاء خطهم جاهز لاستقبال أي معلومات حول الحالة والوضع لتسهيل عملية الاتصال بين فريق الإنقاذ.
- كل مشرف مسؤول عن تصرفات موظفيه في مكان التجمع.
- كل غرفة أو مكتب أو قسم يتم إخلاءه يجب وضع إشارة عليه متفق عليها مثل (V).
- موظفين الأمن هم أول من يدخلوا مثل هذه المواقع الخطرة وآخر من يخرجوا منها.
- إتباع التعليمات المذكورة سابقاً في فقرة الحريق.
- كل محاسب مسؤول عن الكاش الذي معه ويجب عليه وضع النقود كلها مع الفواتير المطبوعة في مغلف وتسليمها لمدير الاستقبال لوضعها في الخزانة المصفحة ولا تهتم للفواتير غير المدفوعة أما إذا لم تستطيع الوصول لمدير الاستقبال فأحفظها معك في مكان التجمع.

خامساً- إجراءات ما بعد انتهاء الخطر :

- يجب على قسم شؤون الموظفين التأكد من عودة العدد الصحيح والكامل نفسه من الموظفين للفندق.
- تأكد كل مشرف قسم من عدد موظفيه وعودتهم لعملهم والأوراق والمستندات المهمة.
- تأكد كل محاسب من أنه استلم الكاش الخاص به والمغلق الصحيح وان المبلغ والفواتير التي فيه صحيحة.
- تأكد قسم الاستقبال والتدبير الفندقي من الضيوف والنزلاء والزوار والكشوفات والبطاقات البنكية.
- تأكد قسم الصيانة من عودة كل شيء طبيعي كما كان مثل الغاز والكهرباء والماء والمصاعد والأجهزة الكهربائية والمعدات.
- كتابة كل مشرف قسم تقريره كاملاً ورفعته لمدير الأمن الذي يقوم بجمع التقارير كلها وتلخيصها في تقرير واحد ليرفعه بدوره لمدير الفندق.
- لا تتسى عدم إجابة أي صحفيين أو جماهير أو متطفلين عن الحادث أو إعطائهم أي تفاصيل وتحويل جميع الأسئلة للمتحدث الرسمي باسم الفندق الذي غالباً ما يكون مدير العلاقات العامة.

