

## **ŠTANDARD**

Slovenskej asociácie petrolejárskeho  
priemyslu a obchodu

**HSSE\_2\_Správna reakcia pri prepade ČS**

### Zoznam vydání

Rev.	Dátum	Popis	Pripravil	Kontroloval	Schválil
0.00	01.01.2017	Prvé vydanie	SAPPO sekcia HSSE		

# OBSAH

I. Úvod .....	4
II. Preventívne opatrenia .....	4
1. Plánovanie výstavby čerpacej stanice .....	4
2. Použitie zabezpečovacích systémov .....	4
3. Použitie monitorovacích systémov .....	4
4. Organizačné opatrenia.....	4
III. Odporúčania pre správanie sa personálu pri prepade .....	5
1. Všeobecne .....	5
2. Správanie pri samotnom prepade .....	5
3. Správanie sa po prepade.....	6

### I. Úvod

Cieľom tohto štandardu zhrnúť odporúčania a najlepšie praktiky vyplývajúce zo skúseností členských spoločností SAPPO, tak aby boli minimalizované riziká pre zamestnancov čerpacej staníc, zákazníkov ako aj ďalších osôb pohybujúcich sa v priestoroch čerpacej stanice v čase prepadu.

**Tento štandard je len odporúčaním najlepších praktík. Každý prevádzkovateľ ČS sa môže slobodne rozhodnúť do akej miery odporúčania tohto štandardu zahrnie do svojich interných predpisov.**

### II. Preventívne opatrenia

#### 1. Plánovanie výstavby čerpacej stanice

- prihliadnutie na bezpečnostné aspekty už pri výbere lokality, vnútornej dispozície vrátane umiestnenia pokladní a trezorov, plánovania osvetlenia príľahlých komunikácií, atď.

#### 2. Použitie zabezpečovacích systémov

- zapojenie objektu čerpacej stanice na pult centrálnej ochrany
- zabezpečenie dverí a okien v zázemí proti násilnému vniknutiu mechanickými zábranami /alarmom
- použitie bezpečnostných fólií a skiel, bezpečnostných zásuviek, špeciálnych trezorov s vhadzovacím mechanizmom, atď.

#### 3. Použitie monitorovacích systémov

- použitie kvalitných kamerových systémov s vysokou rozlišovacou schopnosť
- identifikácia a monitorovanie kritických prístupových miest na čerpacej stanici
- umiestnenie kamier tak, aby zaznamenávali aj detailnejší pohľad na páchatel'a tak, aby to prípadne uľahčilo jeho identifikáciu a tiež na manipuláciu s hotovosťou,
- Umiestnenie panoramatických zrkadiel v strategických miestach predajne

#### 4. Organizačné opatrenia

- Starostlivý výber a preverka zamestnancov – (výpis z registra trestov a pod.)
- Optimalizácia počtu personálu najmä v nočných smenách, obmedzenie prevádzok s jedným zamestnancom, obmedzenie nočnej prevádzky na rizikových čerpacej staniciach

- Pravidlá pre prácu s hotovosťou, pravidelné kontroly dodržiavania max. limitov hotovosti v pokladniach
- Zaškolenie nových zamestnancov ihneď pri nástupe do zamestnania pravidelné preškolenie v oblasti správania sa pri prepadoch na ČS
- Informovanie verejnosti o monitorovaní čerpacích staníc kamerovým systémom, o držbe hotovosti v trezoroch, ku ktorým nemajú zamestnanci prístup a ďalších prípadných opatreniach vhodnými piktogramami a informáciami
- Pravidelná kontrola funkčnosti zabezpečovacích a monitorovacích zariadení, ako aj osvetlenia, atď.

### III. Odporúčania pre správanie sa personálu pri prepade

#### 1. Všeobecne

- Priestor pokladne udržiavať vždy čistý a prehľadný.
- Pozdraviť všetkých zákazníkov a nadviazať vizuálny kontakt.
- Peniaze nenechať nikdy ležať voľne pri pokladni.
- Po každej platobnej operácii zatvárať veko na pokladničnej zásuvke.
- Nikdy nestáť otočením chrbtom k otvorenej pokladničnej zásuvke.
- Vždy uzamykať pokladničnú zásuvku, keď sa opúšťa priestor pokladne
- Upovedomiť svojich kolegov resp. partnera čerpacích staníc, ak sa v predajni pohybujú podozriví zákazníci. Poznačiť si evidenčné čísla podozrivých vozidiel a vyhotoviť opisy podozrivých osôb
- Uzavierku pokladne a prepočítanie tržby vykonávať vždy v zamknutej kancelárii. Dbať pri tom tiež na to, aby boli zatvorené a eventuálne aj zatemnené okná.

#### 2. Správanie pri samotnom prepade

- Nikdy neriskovať svoju vlastnú bezpečnosť alebo bezpečnosť svojich kolegov alebo zákazníkov. V žiadnom prípade sa nehrať na hrdinu.
- Pre vlastnú bezpečnosť ako aj bezpečnosť svojich kolegov a zákazníkov **NIKDY** neaktivovať počas prepadnutia tichý alarm. Ak by to páchatel' spozoroval, mohlo by ho to vyprovokovať. Ako náhle to situácia dovolí a je to bezpečné, je možné alarm aktivovať.

## HSSE\_2\_Správna reakcia pri prepade ČS

- Snažiť sa zostať pokojný a spolupracovať s páchatel'om. Nepokúšať sa však dobrovoľne alebo aktívne pomáhať lupičovi. Robiť len to, čo páchatel' žiada.
- Neprovokovať páchatel'a včas ho informovať o všetkých osobách, ktoré sa nachádzajú v ostatných miestnostiach, alebo by sa mohli na čerpacej stanici objaviť, aby sa predišlo prekvapeniam.
- Nesnažiť sa skryť pred páchatel'om, keď už je v bezprostrednej blízkosti;
- Vychádzať vždy z predpokladu, že zbrane sú skutočné.
- Nedat' na sebe poznať, ak by bol náhodou páchatel' povedomý, alebo známy.
- Pozorne počúvať príkazy a pracovať rýchlo a efektívne, aby boli splnené.
- Neodporovať páchatel'ovi a vydat' hotovosť, resp. tovar.
- Ak požiadavky páchatel'a nie je možné splniť, vysvetliť páchatel'ovi dôvod.
- Informovať páchatel'a priamo o všetkých krokoch, ktoré sú potrebné na to, aby boli splnené jeho požiadavky a vysvetliť, prečo je potrebné ich urobiť.
- Vyžiadať si od páchatel'a súhlas na akékoľvek aktivity, ako je napr. otvorenie zásuvky, vloženie rúk do vrečka a pod.
- Hovoriť priamo a iba v prípade potreby. V priebehu lúpeže zostať taký pokojný, ako je to len možné. Odpovedať na páchatel'ove prípadné otázky priamo a krátko, dlhé odpovede počas lúpeže môžu zvýšiť stres a paniku.
- Nikdy sa nepokúšať páchatel'ovi vyhovárať jeho úmysly.
- Nepozerať sa uprene páchatel'ovi do očí, používať len krátky očný kontakt.
- Sledovať však aj v tejto situácii páchatel'a a zapamätať si nápadné znaky (oblečenie, reč, prízvuk, výšku, výzor atď.). Ak je to možné, zapamätať si únikové vozidlo, evidenčné číslo a smer, v ktorom páchatel' uniká.

### 3. Správanie sa po prepade

- Hneď ako páchatel' opustí čerpaciu stanicu, zamknúť dvere, spustiť alarm, zavolať políciu a upovedomiť bezodkladne partnera čerpacej stanice.
- Uzavrieť priestory predajne a prerušiť predaj akéhokoľvek tovaru a produktov.
- Nikdy neprenasledovať páchatel'a a nebrániť mu v úteku.
- Poskytnúť prvú pomoc a upovedomiť záchranú službu, ak bol niekto zranený.

## HSSE\_2\_Správna reakcia pri prepade ČS

- Bezpodmienečne dodržiavať pokyny bezpečnostných zložiek. Nepodnikať nič z vlastnej iniciatívy.
- Upokojiť zákazníkov, ktorí boli účastníkmi lúpežného prepadnutia.
- Zamedziť v prístupe nepovolánym osobám na miesto trestného činu, aby nedošlo k znehodnoteniu stôp (napr. zahodené veci, stopy po kolesách auta, otlaky prstov a topánok a pod.).
- Neupratovať a nedotýkať sa ničoho, s čím prišiel páchatel' do styku, aby nebola sťažená práca polície pri zaisťovaní stôp. Požiadat' svojich kolegov a zákazníkov, ktorí boli svedkami prepadnutia, aby boli polícii k dispozícii a pomohli s opisom páchatel'a.
- Poskytnúť polícii všetky relevantné informácie, kamerové záznamy.
- Informovať bezodkladne zamestnancov spoločnosti v zmysle interných smerníc príslušnej spoločnosti
- Kamerové záznamy nemôžu byť poskytované žiadnym ďalším osobám, zverejňované na sociálnych sieťach. Médiám môže poskytnúť záznamy len orgán činný v trestnom konaní.