



دستور العمل :

روش اجرایی

آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری

P-OP-۰۳-۰۰

نام و نام خانوادگی	تهیه کننده	تأیید کننده	بررسی کننده	تصویب کننده
داود فکور	وهاب رشت آبادی	مدد کمیلی	سعید رسالی	
سمت	مدیر دفتر مدیریت بحران و پدافند غیرعامل و HSE	معاون بهره برداری و دیسپاچینگ	مدیر دفتر تمنا	مدیرعامل
امضا	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۶/۱۴	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۶/۱۴	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۶/۱۴	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۶/۱۴



۱- هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی بیان چارچوب کلی اقدامات ضروری جهت اقدام در شرایط بحرانی برای مقابله با شرایط بحرانی می باشد.

۲- دامنه کاربرد

این روش اجرایی در مورد شرایط بحرانی که در داخل شرکت و بیرون از شرکت (در صورتی که خطر آسیب رسانی به شرکت راداشته باشد) احتمال وقوع آنها وجود دارد، قابل کاربرد می باشد.

۳- تعاریف

شرایط اضطراری و بحرانی: شرایط اضطراری به شرایطی اطلاق می شود که اتفاقات خاص و استثنائی (حوادث غیر مترقبه) به هر علتی به وقوع پیوسته و سلامتی پرسنل، محیط زیست و یا تجهیزات را به خطر اندازد که این شرایط می تواند منجر به ایجاد شرایط بحرانی شود.

مدیریت بحران: پیش بینی، تجزیه و تحلیل، برنامه ریزی و اجرای عملی چگونگی اقدام در شرایط بحرانی به منظور آمادگی مواجه با شرایط بحران و به کارگیری آن ها در زمان وقوع حوادث جهت کاهش سطح خسارات وارده به نفرات، تجهیزات و محیط زیست.

حوادث غیر مترقبه قابل تقسیم به دو دسته جزئی و عمده می باشد:

۱- حوادث جزئی: حوادث جزئی شامل حالات زیر می باشد:

- آسیب دیدن (زخمی شدن) در حد متوسط (غیر جزئی) پرسنل.

- حوادثی که عوارض و تاثیرات جانبی و بعدی برای پرسنل، تجهیزات و محیط زیست نداشته باشد.

- محدودیت تولید واحد در اثر عملکرد حفاظت بدون ایجاد خسارت.

- حداقل بودن تاثیرات زیست محیطی (تمیز نمودن محل نشستی کمتر از ۵ ساعت وقت نیاز داشته باشد).

۲- حوادث عمده: حوادث عمده شامل حالات زیر می باشد که در صورت وقوع کمیته بحران تشکیل می شود.

- هر گونه فوت و یا از کار افتادگی.

- هر گونه نقص عضو پرسنل.

- حوادثی که عوارض و تاثیرات جانبی و بعدی برای پرسنل و تجهیزات داشته باشد.

- آتش سوزیهای گسترده و انفجارها.

- توقف تولید همزمان واحدها با هم

- حوادثی که منجر به صدور درخواست تخلیه اضطراری محل گردد.

- حوادثی که تاثیرات زیست محیطی آنها گسترده و زیاد باشد.

- حوادثی که منجر به درخواست کمک از بیرون شرکت گردد (ستاد بحران استان، آتش نشانی، بیمارستان،

سازمان هلال احمر و ...)

- حوادثی که باعث زیان جدی به منافع شرکت گردد.

- حوادثی که روند کار عادی شرکت را مختل نماید

- بروز حوادث طبیعی مانند سیل، طوفان، زلزله و ...

- بمباران یا اقدامات خرابکارانه مانند بمب گذاری و ...



علل ایجاد شرایط اضطراری: شرایط اضطراری در شرکت به علت دو دسته از عوامل فنی و طبیعی می تواند اتفاق بیفتد و هر یک از آنها می تواند منجر به آسیب رسیدن به تجهیزات، نفقات و محیط زیست شوند و بایستی پیشاپیش برنامه ریزیهای لازم جهت آمادگی برای مقابله با هر یک صورت پذیرد:

۱- حوادث فنی (غیر طبیعی):

- آتش سوزی

- انفجار

- نشست روغن

- نشست گاز / گازوئیل آب افاضلاب

- نشستی هوای داغ /بخار

- نشست مواد شیمیایی نظیر اسید و ...

- آسیب دیدن خطوط ارتباطی و مخابراتی توسط جوندگان و ...

- بمباران

۲- حوادث طبیعی (غیر فنی)

عبارتند از سیل، زلزله، رانش زمین، طوفان، گردباد، رعد و برق، سرمای شدید، یخ زدگی، برف و بوران شدید.

گرمای شدید، رطوبت زیاد، به همراه سرمای شدید و غیره

یادآوری: حوادث مرتبط با مباحث عملیاتی نظیر قطع برق، خاموشی، مشکلات فنی در بهره برداری و خدمات رسانی، مطابق با

آئین نامه های ابلاغی و رویه های موجود در واحد مدیریت بحران (زیر مجموعه واحد بهره برداری) عمل می گردد.

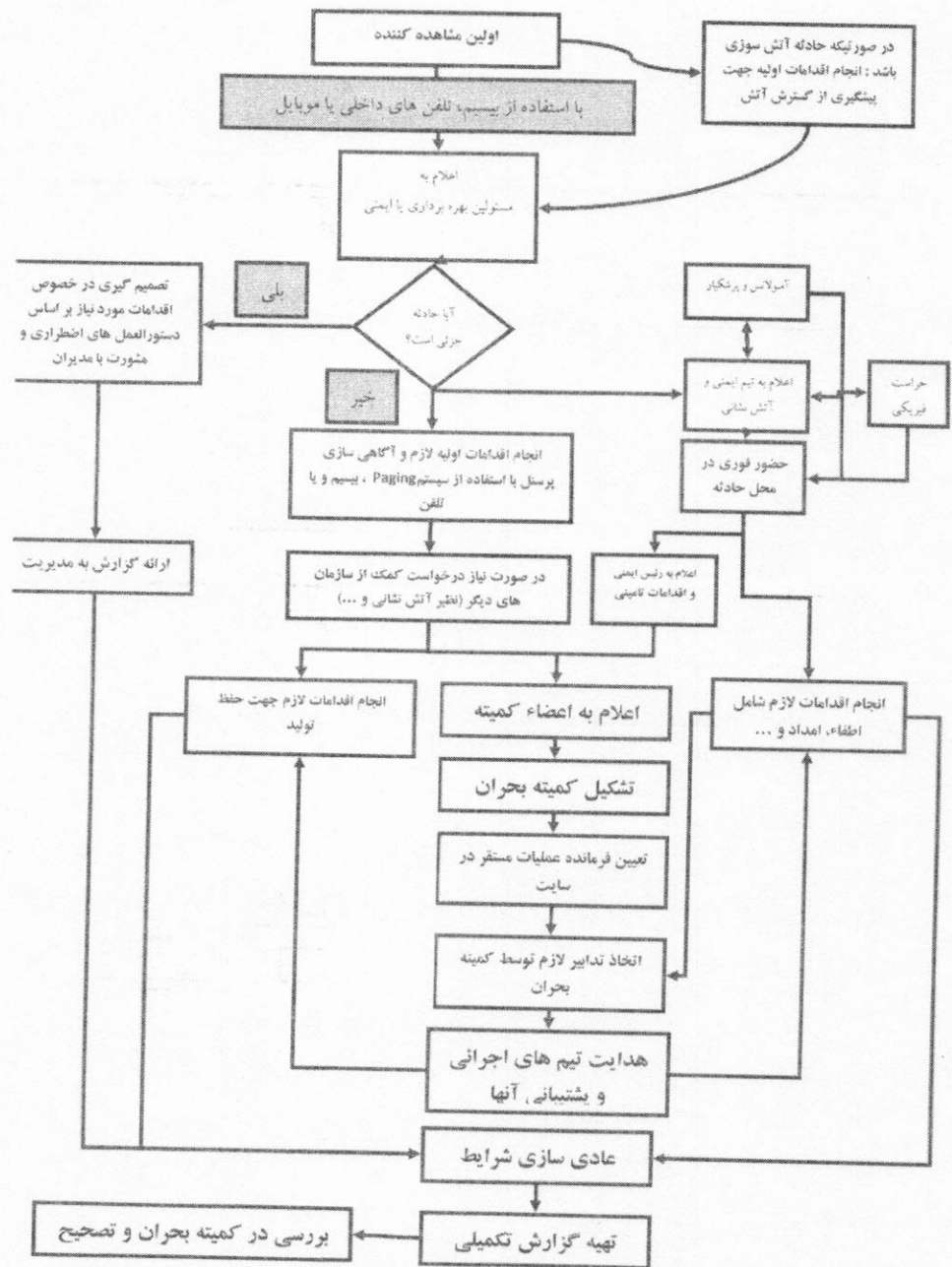
۴ - ۱- اختیار تهیه، صدور و بازنگری

در صورت وقوع بحران در شرکت تمام کارکنان شرکت مطابق شرح وظایف مشخص شده ملزم به انجام وظایف محوله

برای مدیریت بحران و نهایتاً عادی سازی شرایط و نوشتن گزارش بحران مطابق فلوجارت مشخص شده ذیل هستند.



سیستم مدیریت یکپارچه





۱ - ۱ - ۴ - حوادث غیرمترقبه در شرکت که به دلایل فنی و یا طبیعی بهوقوع می پیوندد به دو دسته حوادث جزئی و حوادث عمده تقسیم شده اند

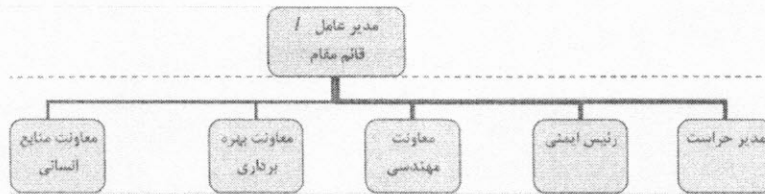
در موقع بروز حوادث جزئی مسئولین بهره برداری و ایمنی با استفاده از دستورالعملها و مشورت گرفتن از مدیران و یا اعلام به نفرات جهت حضور در شرکت، در خصوص این حوادث تصمیم گیری نموده و شرایط را عادی سازی می نمایند . در صورت عمده بودن حوادث غیرمترقبه بر طبق فلوجارت و شرح وظایف مشخص شده تمام کارکنان شرکت تلاش خود را برای عادی سازی شرایط بهعمل خواهند آورد و تیم مدیریت بحران نیز بلافاصله با اطلاع رسانی اعضا، وارد عمل شده و با حضور در شرکت و عمل به وظایف محول شده به مدیریت بحران مبادرت خواهد نمود. شماره تلفنهای اضطراری شرکت طبق جدول T۱۱۹ مدون و در اختیار کلیه پرسنل قرار داده شده است.

• در زمان وقوع حوادث جزئی نفرات حاضر در شرکت تحت سرپرستی بالاترین مقام حاضر در شرکت موظف به انجام اقدامات لازم جهت تحت کنترل درآوردن شرایط میباشد.

- در زمان وقوع حوادث عمده، تیم مدیریت بحران مسئولیت هدایت امور را به عهده خواهد داشت.
- در زمان وقوع حوادث (اعم از طبیعی و غیر طبیعی) مسئولین بهره برداری و ایمنی و پرسنل حاضر در شرکت بر اساس دستورالعمل ها نسبت به حفاظت پرسنل، تجهیزات و محیط زیست در حد امکان اقدام خواهند نمود.

۲ - ۱ - ۴ - چارت تشکیلاتی تیم مدیریت بحران :

تیم مدیریت بحران در زمان عمده بودن بحران در شرکت تشکیل خواهد شد و چارت تشکیلاتی تیم مدیریت بحران شامل دو بخش ستادی و اجرایی می باشد که تیم اجرایی مجری انجام عملیات امداد و نجات و انجام مانور بر روی تجهیزات می باشد و بخش ستادی مسئولیت تصمیم گیری و هدایت تیم اجرایی را بهعهده دارد یک نفر بعنوان هماهنگ کننده امور در محل حادثه توسط مدیر عامل شرکت انتخاب شده و مسئولیت هماهنگی امور بین دفتر ستاد بحران و تیم اجرایی را به عهده خواهد داشت و سایر نفرات بایستی الزاما از طریق این شخص هماهنگی امور را به انجام برسانند.



کلیه نفراتی که جزء تیمهای ایمنی، بهداری، حراست، کمکهای اولیه و نماینده گروه های تعمیراتی می باشند بایستی در صورت عدم حضور در شرکت، پس از اطلاع یا فراخوانی سریعاً در شرکت حضور یابند. کلیه نفرات بایستی تا زمان اعلام پایان شرایط بحرانی وظایف محوله را اجرا نمایند و تحت هر شرایطی حق ترک کار خود را ولو برای مدت زمان اندک ندارند. تیم مدیریت بحران شامل اعضاء به شرح ذیل می باشد:

اعضای کمیته بحران و سمت آنها	
سمت در شرکت	سمت در کمیته بحران
رئیس کمیته	مدیر عامل / قائم مقام مدیر عامل
عضو کمیته	معاونت بهره برداری
عضو کمیته	معاونت مهندسی
عضو کمیته	معاونت منابع انسانی
دبیر کمیته	رئیس امور ایمنی مدیر
حراست	عضو کمیته

۱- ۳- ۴- مکان تشکیل و تجهیزات کمیته بحران: کمیته بحران در اتاق مدیریت بحران برگزار خواهد شد که مکان آن توسط مدیر عامل مشخص خواهد کردید و دارای امکاناتی به شرح ذیل می باشد.

۱- تلفن های داخلی به شماره

۲- تلفن مستقیم به شماره

۳- لیست تلفن کلیه پرسنل

۴- جدول شماره تلفنهای اضطراری سازمانها به شماره T۱۱۹

۵- نقشه و مدارک اصلی مورد نیاز موجود در آرشیو.

۶- تجهیزات اضطراری از جمله:

- وایت برد

- سیستم کامل مخابراتی: تلفن ثابت - تلفن موبایل ایرانسل و همراه اول - تلفن ماهواره ای - بیسیم -

فاکس

- سیستم برق اضطراری

- نرم افزار ارتباطی - اینترنتی

- امکانات برای تامین نیازهای اولیه پرسنل در شرایط خاص برای سه روز

- امکانات اولیه ایمنی و بهداشت (کپسول های اطفاء حریق، کمکهای اولیه و ...)

۷- یکسری تجهیزات در انبار ذخیره بحران نگهداری خواهد شد که توسط کمیته مدیریت بحران و یدافند غیر عامل تهیه خواهد شد.

۱- مستندات:

- جدول شماره تلفن های اضطراری شرکت



تلفن های اضطراری مرتبط برون سازمانی					
ردیف	نام سازمان	شماره تلفن سازمان	ردیف	نام سازمان	شماره تلفن سازمان
۱	ستاد بحران استان		۱۰	پلیس	۱۱۰
۲	آتش نشانی شهرستان ...		۱۱	کلانتری ...	
۳			۱۲	پلیس راه	
۴			۱۳	اورژانس بیمارستان ...	
۵	اورژانس		۱۴	اورژانس بیمارستان ...	
۶	سازمان هلال احمر		۱۵	بیمارستان ...	
۷	امداد گاز		۱۶	بیمارستان ...	
۸	امداد برق		۱۷	اورژانی بیمارستان	
۹	امداد آب		۱۸	اداره محیط زیست	

شماره تلفنهای اضطراری داخل شرکت					
ردیف	نام واحد	تلفن	ردیف	نام سازمان	تلفن
۱	تلفن اضطراری		۵	خانه بهداشت	
۲	مدیر ایمنی و بهداشت		۶	محیط زیست	
۳	مدیر حراست		۷	حراست (درب ورودی)	
۴	فنی و مهندسی		۸	تاسیسات	

شماره تلفنهای اعضا، کمیته بحران					
ردیف	نام واحد	تلفن	ردیف	نام سازمان	تلفن
۱			۵		
۲			۶		
۳			۷		
۴			۸		

نکته مهم ۱: تمام حوادث از کوچک و بزرگ و شبه حادثه را به گروه ایمنی گزارش دهید.

۵- مسئولیت ها:

اعضای تیم مدیریت بحران ، مدیر عامل/ قائم مقام مدیرعامل، مدیر حراست ،مدیران مهندسی، بهره برداری ، رئیس ایمنی ، سایر مدیران و مسئولین و تمام پرسنل حاضر در شرکت وظایفی در قبال بحران بوجود آمده برعهده دارند که به شرح ذیل می باشد.

۱- ۵- وظایف اعضا کمیته بحران :در زمان وقوع بحرانهای عمده ، کلیه اعضا کمیته بحران باید بلافاصله در شرکت و در جلسه تیم مدیریت بحران حضور یافته وبا در نظر گرفتن اولویتهای زیر به نوبه خود مسئول بازکردن شرایط به حالت نرمال می باشند:

a . حفظ جان افراد.

b . معالجه و مراقبت از افراد آسیب دیده.



- C. حداقل نمودن آسیب های وارده به تجهیزات یا محیط زیست
- d. با گرداندن تجهیزات به شرایط نرمال با حداقل زمان خروج.
- ۲- ۵- مسئولیت اطمینان از کفایت نفرات معرفی شده به تیم مدیریت بحران و معرفی نفر هماهنگ کننده تیم عملیاتی و تیم مدیریت بحران برعهده مدیر عامل می باشد.
- ۳- ۵- بررسی و ارزیابی پیوسته وضعیت در زمان بحران از نقطه نظر فنی و ارائه نمودن توصیه های لازم، ارزیابی نوع و مقدار خسارت یا آلودگی و میزان ضرر ناشی از بحران و هماهنگی جهت انجام فعالیتهای تعمیراتی مورد نیاز در اسرع وقت به عهده مدیران فنی و مهندسی و تولید می باشد.
- ۴- ۵- وظایف مسئول واحدها:
- > تا زمان تشکیل کمیته بحران:
- اطلاع رسانی به اعضای تیم مدیریت بحران.
 - اعلام وضعیت به مدیران.
 - اطلاع به کلیه پرسنل حاضر در شرکت با استفاده از سیستم پیچینگ و بیسیم/ تلفن.
 - تصمیم گیری در خصوص قطع یا وصل سوخت و برق.
 - فراخوانی نفرات مورد نیاز.
 - کنترل شرایط و اوضاع تا زمان حضور اعضاء و تشکیل کمیته بحران.

➤ پس از تشکیل کمیته بحران:

- در صورت نیاز، حضور در دفتر تیم مدیریت بحران در زمان حادثه.
 - بررسی وضعیت از نقطه نظر فنی و ارائه نمودن پیشنهادات
- ۵- ۵- وظایف رئیس ایمنی:
- ارتباط با مسئولین واحدها.
 - برآورد شدت حادثه و تصمیم گیری در مورد نیاز بودن منابع اضافه و برون سازمانی جهت مقابله.
 - هدایت تیم های اجرایی پس از حضور در شرکت (آتش نشانی، بهداری، حراست و ..).
 - کنترل وضعیت عوامل حیاتی مثل ارتباطات، آب، برق، گاز و ...
 - اطمینان از ایمن شدن محل حادثه جهت جلوگیری از دسترسی افراد غیر مجاز.
 - پیگیری سرشماری نفرات حاضر در شرکت بر اساس آمار دستگاه ساعت زن و آمار ثبت شده حراست.
 - یکپارگی پاک سازی محل حادثه به لحاظ زیست محیطی.
 - پس از پایان حادثه: تهیه یک گزارش مصور کامل.
- ۶- ۵- وظایف کارشناسان ایمنی:
- ۱- ۶- ۵- وظایف مسئول شیفت ایمنی:
- در صورت نیاز هماهنگی درخواست کمک از ستاد بحران، آتش نشانی شهر، هلال احمر و...
 - صدور فرمان تخلیه اضطراری محل در صورت نیاز با همکاری مسئولین مربوطه.
 - حضور سریع در محل حادثه.
 - اقدام بر اساس شرح وظایف مشخص شده.
 - ارائه سریع گزارشات به رئیس ایمنی و انجام عملیات تحت فرماندهی وی.
 - انجام فعالیتهای اجرایی و نظارتی مطابق با دستورالعملهای ایمنی.



- بررسی کلیه محل‌های تحت حادثه جهت یافتن نفرات آسیب دیده.
- کمک به هدایت و انتقال مصدومین از محل حادثه.

۷ - ۵ - وظایف حراست فیزیکی:

- کنترل تردد کلیه نفرات

- حضور سریع در محل حادثه.

- کمک به گروه ایمنی

- محصور نمودن محل و هدایت نمودن نفرات به محل تجمع اضطراری و جلوگیری از تجمع آنها در محل حادثه.

- جلوگیری از ورود خودروهای شخصی به شرکت در زمان حادثه (خصوصاً اطراف محل حادثه).

- منظم نمودن خودروها و هدایت نمودن آنها به سمت پارکینگ شرکت.

- همکاری در تردد نیروهای فراخوان شده از منطقه (نظیر آتش نشانی، اورژانس و ...

- حضور در محل حادثه تا اعلام وضعیت عادی.

- هماهنگی با مدیر عامل مبنی بر ورود یا عدم ورود نفرات رسانه ها.

۸ - ۵ - وظایف تیم کمک‌های اولیه: جهت کمک رسانی به افراد آسیب دیده تعدادی از پرسنل دوره های مقدماتی و

تکمیلی کمک‌های اولیه را طی نموده اند و این افراد در زمان حوادث تحت عنوان تیم کمک‌های اولیه اقدامات لازم را انجام خواهند داد.

- مسئول ایمنی مسشولیت سرپرستی این تیم را به عهده دارد.

- انجام کمک‌های اولیه در محل حادثه و انتقال مصدومین به خانه بهداشت و ارجاع به مراکز درمانی

۹ - ۵ - وظایف سایر نفرات:

- اعلام شرایط بحرانی پیش بینی نشده و همکاری در به روز نگه داشتن این مدرک

- ارائه پیشنهاد کارشناسی جهت موارد بحرانی شناسایی شده.

- شناسایی محل درب های خروج اضطراری.

- اعلام سریع هر نوع حالت غیر طبیعی اعم از سر و صدای غیر عادی تجهیزات تا بروز آتش سوزی به واحد ایمنی.

- جمع شدن در محل های تجمع ایمن

- انجام دادن هر گونه اقدامی صرفاً با دستور یا اطلاع مسشولین تیم مدیریت بحران

۶ - مراجع:

۷- فرم های مرتبط:

فرم ارزیابی مانور اقدام در شرایط اضطراری F-OP-۰۲-۰۰۰