POLSKA RADA CENTRÓW HANDLOWYCH
POLISH COUNCIL OF SHOPPING CENTRES

SAFE SHOPPING CENTERS

Covid-19 i co dalej

Ponowne otwarcie centrum handlowego

Dokument ten ma na celu udzielenie wskazówek dotyczących przygotowań związanych z ponownym otwarciem centrów handlowych po pandemii Covid-19.

Bądź na bieżąco i zawsze stosuj się do zaleceń władz lokalnych i Europejskiego Centrum Zapobiegania i Kontroli Chorób.

16 kwietnia 2020

O SAFE ShoppingCenters

SAFE SHOPPING CENTERS

SAFE Shopping Centers z siedzibą w Szwecji jest niezależną firmą doradczą i instytucją certyfikującą, wspierającą branżę centrów handlowych i handlu detalicznego.

Zespół SAFE Shopping Centers składa się z ekspertów ds. centrów handlowych, zarządzania ryzykiem i zarządzania kryzysowego, którzy posiadają ogromne doświadczenie w dostarczaniu rozwiązań zwiększających odporność, łagodzących ryzyko pozafinansowe i poprawiających efektywność operacyjną w centrach handlowych na całym świecie.

Świadczymy szereg usług dla branży centrów handlowych związanych z ryzykiem operacyjnym, w tym:

- Certyfikacja SAFE Retail Destination, zgodnie z normą "Shopping Center Risk, Resilience and Security Standard";
- Doradztwo w zakresie zarządzania przedsiębiorstwem i centrum handlowym;
- Rozwój ramowy i organizacyjny;
- Procedury i szkolenia w zakresie zarządzania kryzysowego;
- Planowanie ciągłości funkcjonowania przedsiębiorstwa;
- Bezpieczeństwo i zarządzanie ryzykiem.

Wstęp

Społeczności na całym świecie reagujące na pandemię Covid-19 wprowadzając różne ograniczenia mające bezpośredni wpływ na biznes i stanowiące wyjątkowe wyzwanie zarówno dla najemców, jak i wynajmujących.

Biorąc pod uwagę obecny rozwój wydarzeń, nikt nie jest w stanie przewidzieć, kiedy ograniczenia zostaną zniesione, lub jak będzie wyglądać sytuacja, gdy już to nastąpi.

Cały ten okres będzie charakteryzował się szybkimi zmianami i znaczną dozą niepewności. Być może konieczne będą trudne decyzje, które mogą mieć wpływ na Państwa działalność w przewidywalnej przyszłości.

Niemniej jednak, ten kryzys dobiegnie końca. A kiedy tak się stanie, należy być przygotowanym na jak najszybsze przywrócenie działalności. Niniejszy dokument ma stanowić dla Państwa wsparcie w przygotowaniach do tego momentu.

Lokalizacje z potwierdzonymi przypadkami COVID-19 na dzień 1 kwietnia 2020 r.

Ilustracja: CDC - https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/locations-confirmed-cases.html

1. Działania w zakresie planowania

Należy ustalić jasne cele i priorytety dla danego centrum handlowego. Niezbędne będzie przeprowadzenie oceny ryzyka związanego z ponownym otwarciem centrum handlowego, z uwzględnieniem ryzyka utraty reputacji.

Opracowując plan ponownego otwarcia, powinno się w miarę możliwości włączyć do niego głównych najemców.

Ważne jest, aby trzymać się ustalonych celów, ale dostosowywać działania w zależności od aktualnej sytuacji i oceny ryzyka.

Państwa priorytetami powinny być:
1) Bezpieczeństwo i ochrona personelu, najemców i gości;
2) Zapewnienia ciągłej eksploatacji centrum handlowego lub jego części;
3) Wspieranie najemców.

Ciągła ocena i zarządzanie kryzysowe
Sytuacja szybko się zmienia, co wymaga ciągłego monitorowania i analiz.

1. Należy uzyskać jasny przegląd aktualnej sytuacji. Muszą Państwo być w stanie ocenić i zweryfikować swoje źródła informacji oraz stosować się do oficjalnych zaleceń.
2. Założenia powinny być oparte na aktualnych informacjach. Należy podejmować decyzje i wdrażać plany osiągnięcia ogólnych celów oraz podejmować działania następcze w związku z nimi, a także przygotowywać alternatywne plany w oparciu o scenariusze „co by było, gdyby".
3. Sytuacja powinna być aktualizowana na bieżąco. Dążcie Państwo do osiągnięcia swoich celów, ale nie bójcie się wprowadzać zmian w planach, jeśli rozwój wydarzeń ulegnie zmianie.
4. Ważne jest, aby informować zainteresowane strony o aktualnej sytuacji oraz o tym, jakie działania Państwo podejmują i jakie mają zamiary.
5. Kroki 1-4 należy powtarzać w sposób ciągły!

- Niezbędne jest zrozumienie i zaakceptowanie swojej sytuacji
- Należy ustalić jasne cele i priorytety dla danego centrum handlowego.
- Niezbędne jest opracowanie planu
- Ważne jest, aby trzymać się ustalonych celów, ale dostosowywać działania w zależności od aktualnej sytuacji.

2. Działania w zakresie komunikacji

Niepewność i brak informacji są podatnym gruntem dla plotek i strachu. Ważne jest, aby przejąć inicjatywę i wypełnić próżnię informacyjną własnym przekazem. Przy przygotowywaniu harmonogramu ponownego otwarcia pomóc może poniższa lista kontrolna.

1. Kiedy znana będzie już data ponownego otwarcia, należy przekazać ją wszystkim zainteresowanym stronom w kolejności, zgodnej z harmonogramem.
2. Przejrzystość i uczciwość są kluczowe.
3. Ważne jest, aby informować zainteresowane strony o aktualnej sytuacji oraz o tym, jakie działania Państwo podejmują i jakie mają zamiary.
4. Przeanalizowanie planu komunikacji i przygotowanie oświadczeń dotyczących możliwych scenariuszy.
5. Upewnienie się, że pracownicy są świadomi tego, co mogą powiedzieć oraz do kogo skierować dziennikarzy i media.
6. Monitorowanie mediów społecznościowych. Należy działać szybko, aby ukrócić wszelkie pogłoski i przeszkodzić w rozprzestrzenianiu fałszywych informacji.
7. Utrzymywanie stałego dialogu z najemcami w celu jak najwcześniejszego wykrycia wszelkich problemów.
8. Utrzymywanie rozpoznawalności w głównej strefie wpływu. Informowanie lokalnej społeczności o swojej sytuacji i inicjatywach, aby pokazać, że jest się częścią społeczności i pozostać w centrum uwagi.
9. Analizowanie i poszerzanie komunikacji wewnątrz centrum handlowego o zasady i wytyczne związane z Covid-19.
10. Monitorowanie wpisów dotyczących obiektu w mediach społecznościowych i odpowiadanie na nie jak najszybciej. Niewłaściwe zarządzanie komunikacją może spowodować ogromne szkody.

3. Działania związane z zarządzaniem centrum

Nawet jeśli to, co postrzegamy jako bezpośrednie źródło kryzysu minęło, a dane centrum handlowe ma zostać ponownie otwarte, należy pamiętać, że pracownicy i najemcy mogą borykać się z własnymi kryzysami, wynikającymi z przyczyn zarówno osobistych, jak i biznesowych. Mogli oni stracić przyjaciół i rodzinę lub widzieć, jak w krótkim czasie przepada dorobek ich życia. W związku z tym, należy być przygotowanym na nieracjonalne i desperackie zachowania i radzenie sobie z nimi.

Działania ogólne

- W związku z pandemią COVID-19 konieczne może być ustanowienie dodatkowych zasad. Mogą to być przepisy dotyczące pracy z domu, zwolnień lekarskich, mycia rąk, warunków sanitarnych itp. Ważne jest, aby jasno informować o zmianach w polityce. Należy wprowadzić zasady, które pozwolą na sprawne przekazywanie tych informacji i zapewnią, że nowe reguły będą przestrzegane.
- Opracowanie planu utrzymania personelu. Rozważenie wprowadzenia pracy w systemie zmianowym lub zdalnym, tak aby tylko część pracowników pracowała w biurze w tym samym czasie, co pozwoli uniknąć zakażeń krzyżowych i ryzyka kwarantanny dla całego zespołu kierowniczego.
- Pozostanie w kontakcie z dostawcami usług i monitorowanie ich sytuacji.
- Niezbędny jest plan awaryjny, na wypadek gdyby dostawcy usług nie byli w stanie dłużej prowadzić swojej działalności z powodu problemów kadrowych lub finansowych.
- Przeprowadzanie regularnej dezynfekcji miejsca pracy, w tym komputerów osobistych i telefonów komórkowych.
- Przygotowanie się do pracy zdalnej. Należy zabierać ze sobą komputer i ważne dokumenty do domu, na wypadek gdybyśmy następnego dnia byli zmuszeni pracować z domu.
- Upewnienie się, że najemcy i usługodawcy będą bezpośrednio informować kierownictwo centrum w przypadku potwierdzenia lub podejrzenia wystąpienia zakażenia u współpracownika.
- Utworzenie miejsca spotkań oddzielone od biura zarządzania centrum, aby uniknąć zakażania krzyżowego.
- Rozważenie zamontowania arkuszy pleksiglasu w recepcji i w biurze informacyjnym.
- Należy być widocznym i dostępnym dla personelu, najemców i dostawców usług. Musimy wysłuchiwać ich obaw i rozwiązywać problemy, zanim wymkną się spod kontroli.

Działania związane z najemcami

- Informowanie o wszelkich zmianach w regulaminie i standardowych procedurach. Przeprowadzanie regularnych kontroli zgodności.
- Regularne aktualizowanie listy pracowników i kontaktów.
- Wspieranie najemców poradami dotyczącymi procedur bezpieczeństwa w sklepach, a jeśli to możliwe, wspieranie ich we wdrażaniu tych procedur.
- Posiadanie planu i jednoznacznego upoważnienia do działań związanych z postępowaniem z najemcami zalegającymi z płatnościami; pełne rozeznanie w kwestii tego, jakie działania mogą być podejmowane zgodnie z prawem.
- Wiele sieci handlowych będzie pod ogromną presją, a emocje będą sięgać zenitu. Musimy wziąć pod uwagę bezpieczeństwo i ochronę naszego personelu.

4. Działania związane z instalacjami technicznymi

Zakres niezbędnych przygotowań będzie się różnił w zależności od tego, jak długo dane centrum handlowe było całkowicie lub częściowo zamknięte, a także od poziomu prac konserwacyjnych prowadzonych podczas jego wyłączenia z eksploatacji.

Przed ponownym otwarciem centrum należy zawsze zwrócić się do władz lokalnych i firmy ubezpieczeniowej o przedstawienie konkretnych wymagań.

Bezpieczeństwo przeciwpożarowe

- Przetestowanie pomp pożarowych;
- Test systemu sygnalizacji pożaru;
- Sprawdzenie, czy wszystkie wyjścia awaryjne i drogi ewakuacyjne są wolne od przeszkód;
- Sprawdzenie wszystkich drzwi do wyjść ewakuacyjnych w celu zapewnienia ich funkcjonalności;
- Przetestowanie scenariusza pożarowego w celu zapewnienia funkcjonalności automatycznego zwalniania zamków drzwiowych, zadziałania systemu nagłośnienia itp.;
- Przetestowanie systemów zapewniających nieprzerwane zasilanie elektryczne;
- Przeprowadzenie pełnego obchodu nieruchomości przed jej ponownym otwarciem.

Monitoring CCTV

- Sprawdzenie jakości obrazu dla każdej kamery w celu upewnienia się, że obiektywy są czyste i nie zostały naruszone.

System kontroli dostępu i alarm antywłamaniowy

- Sprawdzenie funkcjonalności;
- Sprawdzenie, kto ma dostęp do budynku i aktualizacja pozwoleń;
- Potwierdzenie listy pracowników najemców i usunięcie dostępu dla tymczasowo zwolnionych pracowników i najemców zalegających z płatnościami.

Inne

- Przepłukanie i sprawdzenie systemu wody pitnej. W razie potrzeby odnowienie testu na obecność legionelli;
- Sprawdzenie funkcjonowania kanalizacji, w tym separatorów tłuszczu;
- Sprawdzenie wszystkich toalet, łącznie z systemem alarmowym;
- Sprawdzenie działania wind i schodów ruchomych.

5. Pozostałe kwestie

Działania w zakresie zarządzania odwiedzającymi

- Uaktualnienie komunikatów przy wejściach z wytycznymi dotyczącymi Covid-19 i zasadami obowiązującymi na terenie danego obiektu.
- Opracowanie zestawu zasad obowiązujących stojących w kolejce i poinformowanie o nich klientów, jeśli niezbędne będzie zachowanie bezpiecznego dystansu. Należy być przygotowanym na udzielenie wsparcia najemcom w egzekwowaniu polityki rządu.
- Zamontowanie naklejek podłogowych wskazujących bezpieczną odległość między osobami oczekującymi w kolejce oraz innymi istotnymi obszarami;
- Tam, gdzie to możliwe, należy zapewnić możliwość dezynfekcji rąk, szczególnie w restauracjach i punktach gastronomicznych, salach pielęgnacyjnych, przedszkolach, kinach itp.
- Oznakowania w centrum handlowym dotyczące zachowania bezpiecznej odległości i kierujące do najbliższego punktu mycia/dezynfekcji rąk.
- Należy rozważyć wprowadzenie zróżnicowanych / wydłużonych / wcześniejszych godzin otwarcia dla klientów z grupy wysokiego ryzyka.
- Należy rozważyć wprowadzenie skoordynowanych usług dostawczych w celu zaspokojenia potrzeb osób poddanych kwarantannie.
- Ograniczenie kolejek do minimum.

Działania związane z bezpieczeństwem

- Przegląd i dostosowanie procedur reagowania kryzysowego i ewakuacji w odniesieniu do panujących warunków.
- Należy być przygotowanym do udzielenia wsparcia najemcom w egzekwowaniu zasad obowiązujących w kolejce.
- Jeśli wymagają tego ograniczenia, należy ograniczyć dostęp i punkty dostępu do centrum oraz umieścić zabezpieczenia przy drzwiach w celu zapewnienia zgodności z ograniczeniami.
- Sprawdzanie i egzekwowanie przestrzegania wszelkich nowych reguł oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy w centrum i u najemców przez firmę ochroniarską.

Działania związane z usługami sprzątania

- Należy stosować się do zaleceń ECDC (Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób).
- Przegląd stosowanych środków czyszczących.
- Zapewnienie dostępności odpowiednich środków chemicznych.
- Zwiększenie częstotliwości czyszczenia toalet, pomieszczeń do przewijania dzieci, placów zabaw, stref gastronomicznych i innych miejsc narażonych na ryzyko.
- Zapewnienie regularnej dezynfekcji często dotykanych urządzeń, takich jak bankomaty, przyciski wind, interaktywne wyświetlacze nawigacyjne, itp.
- Należy upewnić się, że wszyscy pracownicy sprzątający mają zapewnioną odpowiednią ochronę, wskazówki i szkolenia.
- Należy upewnić się, że istnieje plan zamknięcia i dezynfekcji każdego obszaru podejrzewanego o skażenie w razie potrzeby.
- Jeśli to możliwe, w razie potrzeby dezynfekcja obszarów wspólnych, jak i lokali najemców powinna być przeprowadzana przez jedną firmę. Zapewni to optymalną jakość, płynną koordynację i szybkie działania.

6. Działania najemców

Ponowne otwarcie sklepów

- Sprawdzenie dróg ewakuacyjnych i wyjść.
- Sprawdzenie czy gaśnice są dostępne i czy nie upłynął termin ich ważności.
- Dokonanie przeglądu protokołów awaryjnych w odniesieniu do panującej sytuacji i liczebności personelu.
- Aktualizacja listy pracowników i danych kontaktowych oraz przesłanie ich do kierownictwa centrum.
- Należy zaplanować dostawy towarów i ich tymczasowe przechowywanie.

- Jeśli obowiązują ograniczenia liczby klientów w sklepach, należy przygotować i zorganizować odpowiednią komunikację.
- Należy zaplanować zarządzanie kolejkami. Jeżeli uwzględniono wykorzystanie ochrony najemcy, należy to skoordynować z zarządcą centrum.
- Rozmieszczenie naklejek podłogowych wyznaczających miejsca w kolejce i rozważenie montażu płyt pleksiglasowych aby zapewnić dodatkową ochronę.
- Zorganizowanie komunikacji wewnątrzsklepową, aby przypomnieć klientom o konieczności zapewnienia sobie nawzajem przestrzeni i respektowania wymagań związanych z zachowaniem bezpiecznej odległości.
- Wszelkie nowe protokoły i/lub pomysły należy przekazywać zarządcy centrum.

Działalność sklepów

- Pracownicy powinni stosować się do właściwego protokołu mycia rąk.
- Chorzy pracownicy nie przychodzą do pracy.
- Dane kontaktowe pracowników muszą być aktualne w razie nagłego wypadku.
- Procedury powiadamiania Zarządcy centrum w przypadku zachorowania pracowników muszą być dobrze znane.
- Zmiany w harmonogramie sklepów, umożliwiające dodatkowe procedury dezynfekcji.
- Pracownicy zapoznali się z informacjami i protokołami profilaktyki COVID-19.
- Pracownicy rozumieją procedury na wypadek wystąpienia u nich objawów COVID-19.
- Należy często czyścić często dotykane miejsca, takie jak lady, klamki drzwi i lady wystawiennicze popularnych produktów.
- Należy ograniczyć obsługę gotówkową i bezpośredni kontakt z klientami.

Pozostałe

- Ponowne otwarcie obszarów narażonych na ryzyko, takich jak kina, siłownie i place zabaw, powinno być uzgodnione z operatorami. Tam, gdzie wyrażona została zgoda, należy upewnić się, że operatorzy mają niezależne plany, pozwalające zminimalizować wszelkie ryzyko, oraz opracowane sposoby przeprowadzania dezynfekcji.
- Należy przeanalizować procedury przyjmowania towarów i ograniczyć bezpośredni kontakt w miejscu przyjmowania lub przeładunku towarów.

Kontakt do PRCH

Kontakt dla wynajmujących:
Michał Miazek
Membership Relations & Development Manager / Team Leader
mmiazek@prch.org.pl
+48 506 924 120

Kontakt dla najemców:
Michał Barański
Membership Relations & Development Manager
mbaranski@prch.org.pl
+48 518 241 333

Kontakt w sprawie członkostwa:
Angelika Łapat
Membership Relations & Development Specialist
alapat@prch.org.pl
+48 512 402 290

Kontakt w sprawie współpracy merytorycznej:
Anna Zachara-Widła
Education & Research Manager
azachara-widla@prch.org.pl
+48 519 075 049

Polska Rada Centrów Handlowych
ul. Nowogrodzka 50
00-695 Warszawa
prch@prch.org.pl
+48 22 629 23 81

Kontakt do SAFE ShoppingCenters

Osoba kontaktowa:
Erik Engstrand
CEO
erik@safeshoppingcenters.com
+46 707 203001

SAFE ShoppingCenters
Kungsportsavenyn 26
P.o Box 3092
S-400 10 Gothenburg
Sweden
enquiries@safeshoppingcenters.com
+46 31 20 1000
www.safeshoppingcenters.com