



**KAUPPAKESKUSTEN
TURVALLISUUSJOHTAMINEN**

KAUPPAKESKUSTEN TURVALLISUUSJOHTAMINEN

© Suomen Kauppakeskusyhdistys ry 2005

Tämä Kauppakeskusten turvallisuusjohtamisprojektin loppuraportti on laadittu tukemaan kauppakeskusten turvallisuusjohtamista ja antamaan neuvoja hyvistä käytännöistä. Suomen Kauppakeskusyhdistys ry, Suomen Kiinteistöliitto, ArgoSec Finland Oy, Tampereen teknillinen yliopisto tai muut projektiin osallistujat eivät ole vastuussa aineiston pohjalta tehtyjen turvallisuuspäätösten, -ratkaisujen tai -toimenpiteiden oikeellisuudesta. Vastuu tehdyistä turvallisuustoimenpiteistä on aina kauppakeskusjohdolla tai muilla turvallisuusvelvoitetuilla asianosaisilla.

**Kauppakeskusten
turvallisuusjohtaminen
-projekti 2004-2005****Projektipäällikkö:**

Seppo Kuitunen
Suomen
Kauppakeskusyhdystys ry

Projektissa mukana:

Alko Oy
Are Oy
ArgoSec Finland Oy
Beconnected Finland Oy
Citycon Oyj
Estera Oy
Falck Security Oy
Heath Lambert Finland Oy
Helsingin yliopiston
ylioppilaskunta, Kiinteistöt
Inspecta Oy
Suomen Kiinteistöliitto ry
ISS Palvelut Oy
JP-Talotekniikka Oy
Kauppakeskus Jumbo/
Kiinteistö Oy Vantaanportin
liikekeskus
Kauppakeskus Mylly
Kesko Oyj/ Kiinteistökesko
Kiinteistöalan Koulutussäätiö
Lassila & Tikanoja Oyj
Ovenia Oy
Ponsec Finland Oy
Securitas Oy
Security Group STY -
Turvaykköset Oy
Suomen
Kauppakeskusyhdystys ry
Suomen toimitila- ja
rakennuttajaliitto ry (RAKLI)
Suomen Turvatiimi Oy
Sähkötarkastus FIMTEKNO Oy
Tampereen teknillinen
yliopisto/ Turvallisuustekniikka
Teknologian kehittämiskeskus
(TEKES)
Wereldhave Finland Oy/
Kauppakeskus Itäkeskus
YIT Kiinteistötekniikka Oy

Ulkoasu ja taitto:

Päivi Tamminen
Kiinteistöalan Koulutussäätiö

Painomäärä:

250 kpl

Painotalo:

Painoporras Oy, Jyväskylä

ESIPUHE

Suomessa on tällä hetkellä 51 Suomen kauppakeskusyhdistyksen määritelmän täyttävää kauppakeskusta ja uusia rakennetaan jatkuvasti lisää. Niiden turvallisuus koskettaa varsin laajaa joukkoa vuosittaisten noin 200 miljoonan asiakaskäynnin kautta.

Kauppakeskusten erityispiirteet tuovat erityisiä haasteita turvallisuuden johtamiselle. Kauppakeskuksissa toimitaan usein ympäri vuorokauden vuoden lähes jokaisena päivänä. Viimeisten ravintoloiden sulkiessa oviaan ensimmäiset siivoajat ja markettien leipurit saapuvat jo töihin. Sidosryhmiä on paljon ja niillä kaikilla on omia tarpeitaan. Kauppakeskukset mielletään julkisiksi tiloiksi, jolloin niiden tapahtumat kiinnostavat usein myös mediaa. Asiakkailleen kauppakeskuksen on tarjottava viihtyisä ja turvallinen ympäristö ilman, että turvallisuuden eri osatekijät ovat esillä ja näkyvät liian korostuneesti.

Perusta turvallisuudelle luodaan jo rakennusvaiheessa investoinneista päätettäessä, mutta lopullisesti kauppakeskuksen turvallisuus muodostuu vasta myöhemmin sen käyttäjien, omistajien ja palvelutoimittajien yhteistoiminnan tuloksena.

Turvallisuuden johtaminen vaatii taustalleen hyvää turvallisuuskulttuuria ja kaikkien osapuolten välistä avointa yhteistyötä. Johtamisen kannalta keskeisimmiksi asioiksi nousevat riskien tunnistaminen, rakennuksen ja sen teknisten turvajärjestelmien ylläpito, oikeiden toimintatapojen ohjeistaminen ja niistä tiedottaminen. Toiminta poikkeustilanteissa on suunniteltava, mutta sitä on myös jatkuvasti koulutettava ja harjoiteltava. Lisäksi parhaat kauppakeskukset mittaavat ja seuraavat aktiivisesti kehittymistään turvallisuusasioissa.

Projektissa kehitetty malli kauppakeskuksen turvallisuuden johtamiseksi on syntynyt poikkeuksellisen laajan yhteistyön tuloksena. Mukana projektissa on ollut avaintoimijoita kauppakeskusten omistajista ja vuokralaisista, mutta myös palvelutoimittajista ja vakuutusmeklareista aina var-tiointiliikkeisiin.

Kiitämme kaikkia projektiin osallistuneita yrityksiä ja rahoittajia sekä kaikkia niitä henkilöitä, jotka ovat projektityöhön osallistuneet.

Jyrki Karjalainen

Projektin johtoryhmän puheenjohtaja

SISÄLLYSLUETTELO

ESIPUHE	3
1. JOHDANTO	5
1.1. Projektin kuvaus	5
1.2. Projektin tavoitteet	5
1.3. Projektin tulokset	6
2. TURVALLISUUDEN JOHTAMINEN	6
2.1. Yritysturvallisuuden osa-alueet	7
2.2. Kauppakeskuksen turvallisuuden sidosryhmät	8
2.3. Johdon rooli ja tehtävät	9
2.4. Tilojen käyttäjät	9
2.5. Vartiointi ja järjestyksenvalvonta	10
2.6. Ylläpito	10
2.7. Muutostyöt ja korjaukset	11
2.8. Turvallisuustilanteen seuraaminen ja mittaaminen	13
2.9. Viestintä ja turvallisuuskulttuurin luominen	13
3. VASTUUT JA SOPIMUKSET	14
3.1. Kauppakeskusjohto	14
3.2. Tilojen käyttäjät	15
3.3. Palveluntoimittajat	16
3.4. Palveluntoimittajien valinta ja sopimusten tekeminen	18
4. RISKIENHALLINTA	18
4.1. Kauppakeskuksen riskinäkökulmat	18
4.2. Riskien arviointi	19
4.3. Riskienhallinta kauppakeskuksen prosesseissa	20
4.4. Riskienhallintakeinot	20
4.5. Vakuuttaminen	20
5. OHJEISTAMINEN JA KOULUTUS	21
5.1. Kauppakeskuksessa toimivat yritykset	22
5.2. Ylläpito ja vartiointi	23
6. KRIISIJOHTAMINEN	25
6.1. Kriisijohtamismalli	25
6.2. Kriisiorganisaatio	25
6.3. Väestönsuojelu	26
6.4. Pelastussuunnitelma	26
7. UUDET TURVALLISUUSTARPEET JA MAHDOLLISUUDET	27
7.1. Kansainvälisiä kehitystrendejä	27
7.2. Turvallisen kauppakeskuksen visio palvelujen tarpeen lähtökohtana	27
7.3. Kauppakeskusten turvallisuuteen liittyviä palveluesimerkkejä	29
8. LAINSÄÄDÄNTÖ	32
8.1. Kiinteistön ylläpito	33
8.2. Vartiointi ja valvonta	33
8.3. Kriisihallinta ja väestönsuojelu	34
8.4. Lainsäädäntölista	34
9. LIITTEET	
Liite 1: Projektiin osallistuneet yritykset ja tahot	36
Liite 2: Lista projektissa tuotetusta muusta aineistosta	37
Liite 3: Esimerkki ylläpidon mahdollisista sopimuskohteista	38
Liite 4: Turvallisuuden kehittämistarpeet	40
Liite 5: Kauppakeskusten intressikartta	44

1. JOHDANTO

1.1. Projektin kuvaus

Suomen Kauppakeskusyhdistys ry käynnisti kauppakeskusten turvallisuusjohtamisen kehitysprojektin vuoden 2003 loppupuolella. Alkusesäyksenä oli tarve luoda toimintamalli kauppakeskuksen turvallisuusasioiden hallintaan ja liittää turvallisuusjohtaminen muuhun kauppakeskusjohtamiseen. Projekti rajattiin käsittämään vain toimivan kauppakeskuksen turvallisuusjohtamista, eikä siinä käsitelty kauppakeskuksen rakennusvaihetta. Tämä vaatisi laajuutensa puolesta oman erillisen projektin.

Projektin käytännön koordinoinnista vastasi Suomen Kauppakeskusyhdistys ry, jonka toiminnanjohtajat Ville Raitio (30.8.2004 asti) ja Seppo Kuitunen (1.9.2004 alkaen) toimivat projektin projektipäälliköinä, ohjausryhmän ja johtoryhmän sihteereinä sekä työryhmien jäseninä. Projektiin osallistuneet yritykset ja tahot on lueteltu liitteessä 1. Projekti rahoitettiin siihen osallistuneilta yrityksiltä kerätyillä osallistumismaksuilla ja Teknologian kehittämiskeskuksen (TEKES) hankkeeseen myöntämällä kehitysavustuksella.

Projektin ohjausryhmä toimi projektin kokonaisuuden arvioijana. Ohjausryhmässä oli edustettuina sekä palveluiden käyttäjiä että tarjoajia. Ohjausryhmä kokoontui viisi kertaa.

Johtoryhmä vastasi työryhmien työn koordinoinnista, tavoitteista sekä lopputuloksen yhtenäistämistä. Johtoryhmä kokoontui 10 kertaa. Projektin johtoryhmään kuuluivat Pertti Ahonen (Ester Oy), Risto Kauppila (Kauppakeskus Mylly), Seppo Kuitunen (Suomen Kauppakeskusyhdistys ry, 1.9.2004 alkaen), Juha Leppänen (ArgoSec Finland Oy), Martti Nevalampi (Wereldhave Finland Oy), Harri Oesch (Ovenia Oy), Ville Raitio (Suomen Kauppakeskusyhdistys ry, 30.8.2004 asti), Kari Ratilainen (Suomen Turvatiimi Oy), Kaija Leena Saarela (Tampereen teknillinen yliopisto), Marko Salo (ISS Suomi Oy) ja Rabbe Strann (Alko Oy). Johtoryhmän puheenjohtajana toimi Jyrki Karjalainen (Citycon Oyj).

Projekti perusti työryhmiä valmistelemaan tavoitteiden mukaista ohjeistusta ja turvallisuusjohtamismallia. Työryhmäjako perustui kauppakeskusten turvallisuuteen liittyviin prosesseihin: vartiointi ja valvonta, ylläpito, vuokraus, kriisijohtaminen ja väestönsuojelu. Tämän lisäksi perustettiin Uudet turvallisuustuotteet ja -palvelut -työryhmä. Työryhmät pitivät yhteensä noin 60 kokousta.

Riskienarviointimenetelmästä sekä turvallisuuden mittariston kehittämisestä vastasi Tampereen teknillisen yliopiston Turvallisuustekniikan laitos. Projektin työryhmien tulosten yhtenäistämistä, turvallisuusjohtamismallin rakentamisesta sekä loppuraportin kokoamisesta vastasi ArgoSec Finland Oy.

1.2. Projektin tavoitteet

Projektin yhteisenä tavoitteena oli kehittää kauppakeskusten turvallisuusjohtamisen kokonaisuusmalli, joka:

- on vietävissä käytännön työkaluiksi kauppakeskuksen turvallisuusjohtamisen eri osa-alueille
- toimii kauppakeskusjohtamisen ja kauppakeskuksen eri sidosryhmien työkaluna turvallisuusasioihin liittyvässä yhteistoiminnassa
- toimii alustana uusien toimintatapojen ja palvelutuotteiden kehittämisessä
- on joustava, helppokäyttöinen ja käytäntöön hyvin sovellettava
- mahdollistaa yhteistyön kauppakeskuksen eri sidosryhmien kanssa
- sisältää oikean tiedon oikeassa paikassa
- tukee kokonaisuuden hallintaa ympäristössä, jossa on useita osapuolia ja rajapintoja
- on kuluttaja-asiakkaan kannalta miellyttävä

Lisäksi projektin työryhmien erillisinä osatavoitteina olivat:

Ylläpito

- esittää, mitkä asiat tulee turvallisuusjohtamisen näkökulmasta ottaa huomioon ylläpidossa

Vartiointi ja valvonta

- kauppakeskuksen vartiointisuunnitelman ja -ohjeen perusmallin laadinta

Vuokraus

- määritellä, mitkä turvallisuusasiat kauppakeskus ohjeistaa kauppakeskuksessa toimiville yrityksille sekä esittää, mitkä lähtötiedot kauppakeskuksen tulee antaa vuokralaisten omien pelastussuunnitelmien laadintaan

Kriisinjohtaminen ja väestönsuojelu

- kriisinjohtamisen toimintamallin laadinta

Uudet tuotteet ja palvelut

- kauppakeskusten turvallisuusjohtamiseen liittyvien uusien liiketoimintamahdollisuuksien tunnistaminen sekä projektin aikana esiin nousevien uusien ansaintamahdollisuuksien käsittely

Tampereen teknillisen yliopiston tavoitteena oli kehittää kauppakeskuksille kokonaisvaltainen eri turvallisuuden osa-alueet huomioon ottava riskienkartoitusmenetelmä sekä koota kauppakeskuksille turvallisuusmittareita turvallisuusjohtamisen tueksi.

1.3. Projektin tulokset

Projektin lopputuloksena syntyi laaja aineisto (lista aineistosta liitteessä 2) kauppakeskusten turvallisuusjohtamisen ja käytännön operatiivisen turvallisuustoiminnan hoitamiseen. Tuloksia voidaan varsinaisten kauppakeskusten lisäksi hyödyntää myös ostoskeskuksissa ja muissa liikekiinteistöissä. Mallia voidaan soveltaa vähäisin muutoksin myös muihin toimitilakiinteistöihin.

Projektissa kehitetty johtamismalli sisältää lakisäätteistä pelastussuunnitelmaa yksityiskohtaisempia toimintamalleja ja ohjeita, jotka on sovitettu muuhun kauppakeskuksen johtamiseen. Pelastussuunnitelma voidaan ymmärtää mallin mukaan johdetussa kauppakeskuksessa tiivistelmäksi tärkeimmistä turvallisuusasioista viranomaisia varten.

Projektissa kehitettiin kauppakeskusten erityispiirteet huomioon ottava menetelmä turvallisuusriskien selvittämiseen. Menetelmässä käsitellään kauppakeskuksen turvallisuutta kokonaisvaltaisesti ottaen huomioon sekä kauppakeskuksen kiinteistöön ja toimitilaan sekä kauppakeskuksessa työskentelevien ja asioiden henkilöiden toimintaan liittyvät näkökulmat. Menetelmän avulla voidaan kartoittaa kauppakeskuksen turvallisuustason nykytilaa ja tunnistaa kauppakeskuksessa mahdollisesti esiintyviä vaaratilanteita.

Menetelmä koostuu vaarojen tunnistamisen apuna käytettävästä tarkastuslistasta ja vaaratilanteiden analysoimiseen tarvittavasta analyysilomakkeesta. Tarkastuslistan avulla voidaan tunnistaa kauppakeskuksessa asioihin ja työskenteleviin henkilöihin, kauppakeskuksen omaisuuteen ja toiminnan jatkuvuuteen sekä ympäristöön liittyviä vaaratekijöitä. Analyysilomakkeen avulla analysoidaan tarkemmin tarkastuslistan avulla tunnistetut vaaratilanteet ja määritetään niihin liittyvien riskien suuruus. Lisäksi määritetään kehittämistoimenpiteet ja niiden toteuttamisesta vastaava taho merkittäväksi arvioituille riskeille. Menetelmä sisältää myös yksityiskohtaiset käyttöohjeet tarkastuslistan läpikäymisestä sekä analyysilomakkeen täyttämistä. Menetelmää käsitellään tarkemmin Tampereen teknillisen yliopiston omassa raportissa ”Kauppakeskuksen riskienarviointi”.

Projektin loppuraportointi on jaettu kahteen osaan: tähän julkiseen loppuraporttiin sekä luottamukselliseen muuhun aineistoon, joka jaetaan vain projektissa mukana olleille.

2. TURVALLISUUDEN JOHTAMINEN

Turvallisuuden johtaminen on osa kauppakeskuksen muuta johtamista. Sen tarkoituksena on taata toiminnan häiriöttömyys ja tavoitteiden toteutuminen. Se on liitettävä osaksi muuta strategista ja operatiivista johtamista. Se myös omalta osaltaan vaikuttaa kilpailukykyyn, laatuun, kannattavuuteen ja liiketoiminnan tuloksellisuuteen.

Lainsäädäntömuutokset ovat tuoneet viime vuosina lukuisia uusia velvollisuuksia ja vastuita kauppakeskuksen johdolle. Uudistunut pelastuslaki, työturvallisuuslaki, laki yksityisyyden suojasta työelämässä sekä useat muut muuttuneet säädökset ovat asettaneet johtamiselle merkittävän vastuualueen – turvallisuusjohta-

misen. Lisäksi eri ministeriöt ja valvontaviranomaiset ovat laatineet uusia määräyksiä, jotka nekin lisäävät johdon vastuuta turvallisuusasioissa.

Kauppakeskuksissa asioi satoja tuhansia ihmisiä päivittäin, osa asiakkaina ja osa työntekijöinä. Tiloissa toimii hyvinkin erilaisia yrityksiä kauppaliikkeistä toimistoihin ja sairaaloista ravintoloihin. Kauppakeskukset sijaitsevat keskeisten kulkureittien varrella, joilla liikkuva suuri määrä ihmisiä ja ajoneuvoja voivat aiheuttaa erilaisia uhka- ja vaaratilanteita. Nämä kaikki asettavat omia erityisvaatimuksiaan turvallisuudelle, jotka kauppakeskuksen johtamisessa tulee ottaa huomioon.

2.1. Yritysturvallisuuden osa-alueet

Yritysturvallisuus voidaan jakaa 11 osa-alueeseen, jotka on esitelty lyhyesti seuraavassa. Osa-alueet ovat toiminnallisia kokonaisuuksia, joilla on paljon yhteisiä rajapintoja ja tehtäväalueita.

Henkilöturvallisuus kohdistuu ihmisten (organisaation työntekijöiden sekä asiakkaiden ja vierailijoiden) suojaamiseen. Henkilöturvallisuuden avulla organisaatio pyrkii vähentämään ihmisten aiheuttamia tahattomia ja tahallisia riskejä toiminnalleen. Osa-alueeseen kuuluvat mm. erilaiset salassapitosopimukset, varamiesjärjestelyt sekä matkustusturvallisuus.

Työturvallisuuden tavoitteena on työtapaturmien ehkäisy ja työkyvyn ylläpito. Työturvallisuuden osa-alue sisältää mm. työpaikan kemiallisiin, fysikaalisiin ja ergonomisiin seikkoihin, työterveyshuoltoon sekä tapaturmien ehkäisyyn ja seurantaan liittyviä asioita.

Toimitilaturvallisuudessa tarkastellaan organisaation käytössä olevien tuotanto- ja toimitilojen fyysiseen suojaamiseen liittyviä asioita. Osa-alue voidaan jakaa rakenteelliseen turvallisuuteen, joka sisältää mm. lukitukseen ja murtosuojaukseen liittyviä asioita sekä turvallisuusvalvontaan, joka sisältää erilaisiin turvallisuustekniikkajärjestelmiin ja kulunvalvontaan liittyviä asioita.

Pelastustoiminta ja paloturvallisuus voidaan jakaa palosuojeluun, pelastustoimintaan ja väestönsuojeluun. Palosuojelu sisältää mm. alkusammutukseen ja rakenteelliseen palontorjuntaan liittyviä asioita. Pelastustoiminta tähtää ihmisten, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen sekä pelastamiseen onnettomuustilanteessa. Väestönsuojelun tavoitteena on suojata ihmisiä ja omaisuutta suuronnettomuustilanteessa tai muissa poikkeusoloissa.

Rikostorjunta painottuu rikosten ehkäisyyn. Toimenpiteet kohdistuvat organisaation toiminnan, henkilöstön ja omaisuuden suojaamiseen sisältä tai ulkopuolelta kohdistuvia rikoksia vastaan. Rikosturvallisuuden hallintaan liittyy mm. yhteistoiminta viranomaisten kanssa, toiminta rikostapauksessa sekä toimenpiteet rikollisen toiminnan ehkäisyssä.

Tietoturvallisuus muodostuu useista eri osa-alueista, joilla pyritään turvaamaan organisaation tietojen luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus. Luottamuksellisuudella tarkoitetaan sitä, että tiedot ovat niiden saatavilla, jotka ovat näiden tietojen käyttöön oikeutettuja. Eheys tarkoittaa sitä, että tiedot ovat alkupe- räisessä muodossaan tietojen käsittelyn ja tiedon elinkaaren eri vaiheissa. Saatavuudella puolestaan tarkoitetaan sitä, että tietojärjestelmät tietoineen ovat käytettävissä silloin, kun niitä tarvitaan.

Tuotannon ja toiminnan turvallisuuden tavoitteena on organisaation toiminnan häiriöttömyys. Osa-alue sisältää mm. tuoteturvallisuuteen ja -vastuuseen, logistiseen toimintaan sekä maksuliikenteeseen liittyviä asioita. Osa-alueen sisältö riippuu pitkälti siitä, mitä organisaatio ydinliiketoimintanaan tekee.

Ulkomaantoimintojen turvallisuus on niiden toimenpiteiden muodostama kokonaisuus, joiden avulla organisaatio pyrkii varmistamaan toimintansa turvallisuuden harjoittaessaan sitä kotimaan rajojen ulkopuolella. Pääsääntöisesti organisaatioiden turvallisuustoimintaa ulkomailla ohjaavat samat mallit kuin kotimaassakin, mutta ulkomailla tulee ottaa huomioon myös paikallinen lainsäädäntö, kulttuuri sekä maan tyypilliset liiketoimintatavat. Ulkomaantoimintojen turvallisuus sisältää mm. turvallisuustoiminnan organisointiin ja kriisitilanteisiin liittyviä asioita.

Valmiussuunnittelu ja poikkeusoloihin varautuminen muodostuu kaikista niistä toimenpiteistä, joiden avulla organisaatio pyrkii varmistamaan jo normaaliaikana haluamansa kriisiaikojen toimintavalmiuden,

jotta yhteiskunnalle välttämättömien tuotteiden ja palveluiden saatavuus voidaan turvata kaikissa olosuhteissa. Valmiussuunnittelu koskee erityisesti tärkeysluokiteltuja yrityksiä eli nk. valmiusyriityksiä, joille lainsäädäntö asettaa tiettyjä velvoitteita. Valmiussuunnittelu koostuu mm. raaka-aineisiin, koneisiin ja laitteisiin, energiahuoltoon sekä henkilövarauksiin liittyvistä asioista.

Ympäristöturvallisuus on organisaation toiminnan ympäristöhaittojen ja vahinkojen ehkäisyä ja valvontaa. Ympäristöturvallisuuden osa-alue sisältää mm. ympäristövaikutusten arviointiin, ilmoitus- ja lupamenetelyihin, jätehuoltoon sekä vaarallisten aineiden käsittelyyn liittyviä asioita.

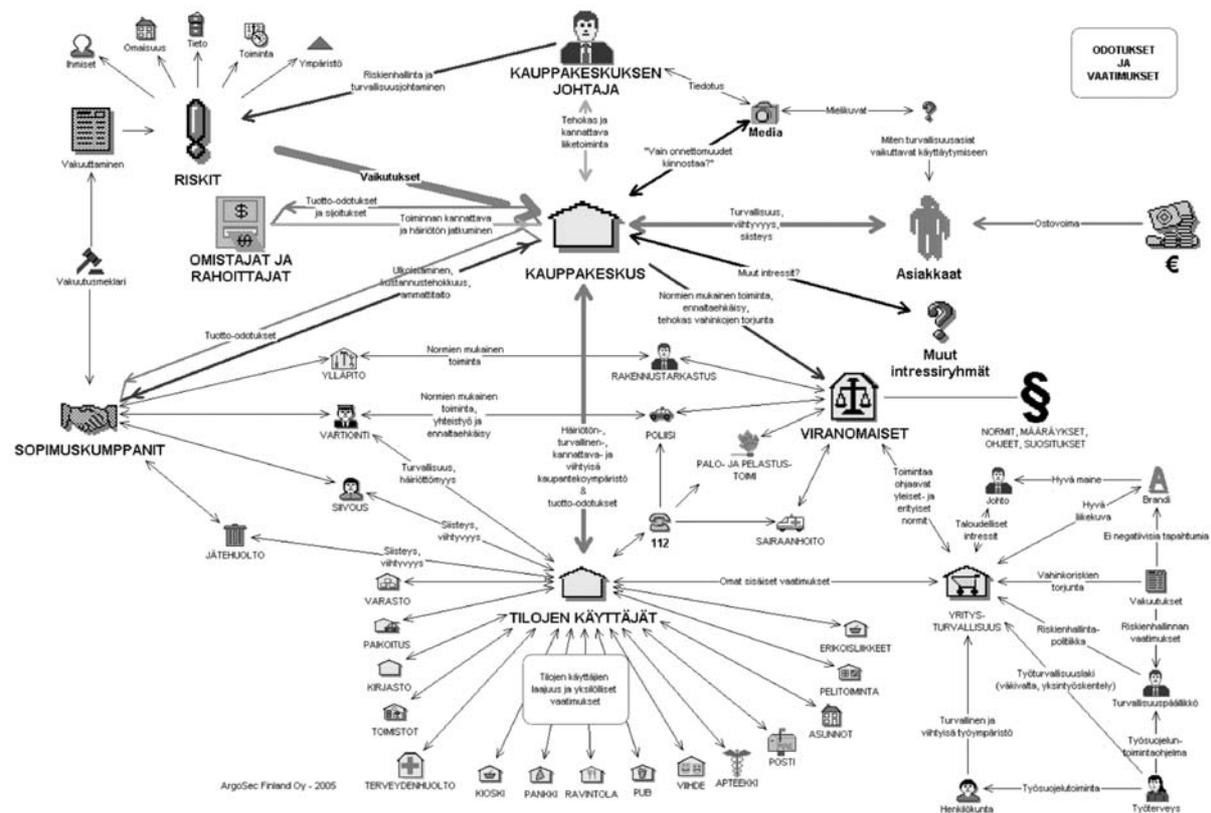
Turvallisuusjohtaminen on osa-alue, joka liittyy kaikki muut osa-alueet yhdeksi johdettavaksi kokonaisuudeksi ja toimii siten muiden osa-alueiden ohjaajana. Turvallisuusjohtamisen osa-alueelle sijoittuvat muun muassa organisaatioiden turvallisuuden kehittämisen linjausten määrittely, riskienhallinta, vakuuttaminen, turvallisuuskulttuuri, turvallisuuspolitiikat ja -ohjeet sekä yhteistyö viranomaisten ja sidosryhmien kanssa. Lisäksi turvallisuusjohtamiseen kuuluvat lainsäädännön, viranomaismääräysten sekä erilaisten standardien ja toimintamenetelmien vaatimusten seuraaminen.

2.2. Kauppakeskuksen turvallisuuden sidosryhmät

Kauppakeskuksen turvallisuuteen liittyy useita sidosryhmiä, joilla kaikilla on omat intressinsä kauppakeskukseen nähden (ks. Kuva 1). Nämä voidaan jakaa esim. seuraavasti:

Sisäiset intressipiirit:

- kauppakeskuksen omistajat
- yhtiön hallitus ja toimitusjohtaja
- kauppakeskuksen ja kiinteistöyhtiön palveluksessa olevat henkilöt
- tilintarkastaja ja sisäinen tarkastus



Kuva 1: Kauppakeskuksen intressikartta (suurennettuna liitteessä 5)

2.3 Johdon rooli ja tehtävät

Kauppakeskuksen johto vastaa kauppakeskuksen turvallisuuden johtamisesta ja luo toiminnallaan turvallisuustoiminnan arvoperustan. Johdon tehtävänä on määritellä riskienhallinta- ja turvallisuuspolitiikka, riskienhallintatoimenpiteet, vastuuttaa ja aikatauluttaa toimenpiteiden toteuttaminen sekä valvoa toimintaa. Riskienhallinta- ja turvallisuuspolitiikalla luodaan periaatteet ja painopisteet kokonaisvaltaiselle riskienhallinnalle ja turvallisuusjohtamiselle. Riskienhallinnan ja turvallisuusjohtamisen painopisteet on liitettävä kauppakeskuksen liiketoiminnallisiin tavoitteisiin ja strategiaan. Turvallisuusjohtamisen on palveltava tavoitteiden toteutumista. Poliitiikan rakentaminen on tärkeä osa yhtenäisen turvallisuuskulttuurin luomista kauppakeskukseen.

Kauppakeskusjohtoon rooliin vaikuttaa, vastaako kauppakeskusjohtaja kaupallisen ja yleisen johtamisen ohella myös esim. kauppakeskuksen omistavan kiinteistöyhtiön toimitusjohtajan tehtävistä. Kauppakeskuksia toimii myös usean eri kiinteistön ja kiinteistöyhtiön muodostamissa kokonaisuuksissa, jolloin roolit kiinteistöyhtiön hallinnollisen johtamisen (toimitusjohtaja) osalta saattavat olla eri henkilöillä. Tällöin mm. erilaisten kauppakeskuksen ylläpidon asioiden sekä muutos- ja korjaustöiden sopiminen vaatii näiden tahojen yhteistoimintaa. Kauppakeskusjohtajalla viitataan jatkossa sekä kaupallisia että hallinnollisia tehtäviä sisältävään vastuualueeseen.

Kauppakeskusjohtoon juridinen rooli muodostuu niihin sovellettavan lainsäädännön mukaan. Näitä lakeja ovat osakeyhtiölaki ja asunto-osakeyhtiölaki. Riippumatta siitä, mitä lakia osakeyhtiöön sovelletaan, voidaan kauppakeskuksen johdon tehtävät jakaa karkeasti siten, että toimitusjohtajalle kuuluu kauppakeskuksen operatiivinen johtaminen, kun hallitus taas päättää suuremmista linjauksista. Hallituksen tehtäviin kuuluu myös valvoa operatiivisen johdon toimintaa. Turvallisuus- ja riskienhallintaan liittyviä kysymyksiä tulee käsitellä hyvän hallinnon ohjeiden mukaan hallitustasolla, mutta käytännön turvallisuustoimien vastuu kuuluu usein kauppakeskuksen toimitusjohtajalle.

Kauppakeskuksen johdon tulee valvoa riittävässä määrin ylläpidon ja vartioinnin tehtäväalueita, toimenpiteiden laatua sekä toimintatapoja. Valvontaa voidaan suorittaa etukäteen pidettävien suunnittelu- ja seuranta-palaverien, pistokokein tehtävien toimintatapojen tarkastusten sekä palautekeskustelujen avulla.

Kauppakeskusjohtoon on varmistettava myös se, että tilojen käyttäjät suorittavat omalla vastuullaan olevat ylläpidon tarkastukset. Vaikka vastuu vuokrasopimuksissa olisi siirretty vuokralaiselle, turvallisuuden kannalta puutteet näissä ovat yhtä suuria riskitekijöitä kuin kauppakeskuksen omissa tiloissa olevat. Kiinteistön omistajan on valvottava, että vuokralainen hoitaa nämä velvoitteensa. Kauppakeskusjohtoon on tunnettava ainakin sopimusten pääsisältö, jotta kunnossapito- ja kiinteistöyhtiön vastuut tulevat kattavasti selville.

2.4. Tilojen käyttäjät

Tilojen käyttäjien velvollisuus on noudattaa kauppakeskuksen johdolta saamiaan turvallisuusohjeita (ks. 5.1.) ja kouluttaa oma henkilökuntansa niiden mukaisesti. Lisäksi tilojen käyttäjien tulee huolehtia omaan toimintaansa liittyvien turvallisuustarpeiden ja riskienhallinnan (mm. vakuuttamisen) organisoinnista. Tilojen käyttäjien oma turvallisuustoiminta on kytkettävä tiiviisti kauppakeskuksen muuhun turvallisuustoimintaan (esim. pelastussuunnitelmien yhteensovittaminen).

Tilojen käyttäjien on ilmoitettava kauppakeskuksen johdolle ajantasaiset tiedot yhteydenpitoa ja tiedottamista varten:

- liikkeen puhelinnumero, telefaxnumero ja sähköpostiosoite
- liikkeen johtajan/esimiehen yhteystiedot työaikana ja työajan ulkopuolella
- liikkeen nimeämät turvallisuushenkilöt ja riittävät yhteystiedot

2.5. Vartiointi ja järjestyksenvalvonta

Kauppakeskuksen vartiointin ja järjestyksenvalvonnan tarkoituksena on kauppakeskuksessa olevan omaisuuden ja henkilöiden suojaaminen, kauppakeskuksissa toimiviin tilojen käyttäjiin kohdistuvien rikosten paljastaminen sekä kauppakeskuksen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen. Vartiointin tarkoituksena ei kuitenkaan saa olla yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen, joka kuuluu lain mukaan ainoastaan viranomaisille. Sen sijaan järjestyksellään perusteella asetetut järjestyksenvalvojat voivat huolehtia poliisin apuna järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämisestä toimialueellaan.

Vartiointi ja järjestyksenvalvonta tulee pitää selkeästi erillään toisistaan niiden erilaisten tarkoituserien vuoksi. Vartiointia voidaan pitää ensisijaisena vartiointin ja turvallisuusvalvonnan muotona. Vartiointi kuuluu yksityisiin turvallisuuspalveluihin, kun taas järjestyksenvalvonnan tehtävänä on valvoa poliisin apuna yleistä järjestystä ja turvallisuutta. Vartijoiden ja järjestyksenvalvojien toimivaltuuksien sisällöissä ja alueellisissa ulottuvuuksissa on myös suuria eroja.

Vartiointi kauppakeskuksissa voidaan järjestää joko omavartiointina, jolloin kauppakeskus hoitaa vartiointin itse, tai ostamalla turvallisuuspalveluita muilta yrityksiltä. Jos kauppakeskukseen halutaan asettaa järjestyksenvalvoja, ei tämä onnistu samaan tapaan omavartiointina kuten vartiointin järjestäminen. Tällaisia järjestyksenvalvontatehtäviä saa ottaa vastaan ja hoitaa ainoastaan vartioimisliike.

Vartiointin ja järjestyksenvalvonnan hankkiminen kauppakeskuksiin etenee yksinkertaistettuna prosessina seuraavasti:

- vartiointin ja valvonnan tarpeiden kartoittaminen
- järjestyksenvalvonnasta ja vartiointimuodoista päättäminen (piiri- ja paikallisvartiointi, hälytyskeskuspalvelut, arvokuljetus)
- järjestyksenvalvontaa varten tarvittavien viranomaislupien hakeminen
- tarjouspyyntöasiakirjojen laatiminen
- yhteydenotto palveluntarjoajiin
- saatujen tarjousten läpikäyminen ja vertailu
- sopimusneuvottelut
- toimeksiantosopimuksen laatiminen vartioimisliikkeen kanssa

2.6. Ylläpito

Ylläpidolla on tärkeä rooli kauppakeskuksen viihtyvyyden, rakenteellisen turvallisuuden sekä kiinteistön teknisten järjestelmien toimivuuden kannalta. Esimerkiksi liukkauden torjunnalla, putoavien lumi- ja jääkuormien hallinnalla sekä teknisten turvajärjestelmien ennakoivalla kunnossapidolla on merkittävä vaikutus koko kiinteistön turvallisuudelle.

Huoltokirja on keskeisin kiinteistön ylläpidon suunnittelun työväline. Huoltokirjan päätarkoitus on toimia työkaluna suunnitelmallisen ja tarkoituksenmukaisen kiinteistönhoidon ja kunnossapidon hallinnassa kiinteistön koko elinkaaren aikana. Huoltokirjan avulla hallitaan ja ylläpidetään kiinteistönpidossa tarvittavia tietoja, kuten:

- huoltokalenteri ja kiinteistöhoito-ohjeet
- tehdyt tarkastukset ja määräaikaistarkastukset
- toteutetut suunnitellut ja akuutit korjaukset
- kulutustiedot (vesi, energia)
- sisäilmaston olosuhteet sekä näille asetetut tavoitteet
- kiinteistönhoidon tavoitteet ja laatutaso
- vikaviestit ja vikakorjausten vasteaikojen seuranta

Turvallisuusnäkökulmasta huoltokirjan tulee sisältää kaikki olennaiset tarkastustoimenpiteet, kiinteistönhoidon ja kunnossapidon ohjeet sekä toimenpiteet, joilla vähennetään riskejä ja ennaltaehkäistään vahinkoja. Huoltokirjassa tulee ottaa huomioon myös kiinteistön, kulkuväylien ja muiden alueiden rakenteista, järjestelmistä ja laitteista mahdollisesti aiheutuvat turvallisuusriskit.

Ylläpitoon liittyviä turvallisuusriskejä ovat esimerkiksi seuraavat asiat:

- liukkaat kulkuväylät

- katolta putoava lumi ja jää
- vesivahingot
- teknisten turvajärjestelmien toimintahäiriöt
- hissilaitteiden toimintahäiriöt
- oviympäristön ja lukitusjärjestelmien sekä erityisesti palonsulku- ja poistumistiejärjestelmien toimintahäiriöt
- poistumisteiden määräystenvastainen lukitus
- kulkureittien esteettömyyttä haittaava kalustus tai varastointi
- varusteiden ja kalusteiden viat tai vaaralliset asennukset

Kun ylläpidon kannalta olennaiset riskit on kartoitettu, on suunniteltava niihin liittyvät kiinteistöhoito- ja kunnossapitotoimenpiteet. Riskikartoituksen tulosten mukaan tarkistetaan ylläpitosopimusten vastuuajako ja sopimusrajat. Havaittujen riskien poistamiseksi suoritettavat toimenpiteet kirjataan huoltokirjaan ja kuitataan suoritusten jälkeen tehdyksi.

Määräaikaistarkastukset, jotka perustuvat lakeihin, asetuksiin ja viranomaisten määräyksiin on ehdottomasti suoritettava ajallaan. Näistä asioista on löydettävissä ajantasaista tietoa mm. Turvatekniikan keskuksen (TUKES) ja Suomen Pelastusalan keskusjärjestön (SPEK) Internet-sivuilta sekä näiden julkaisemista oppaista.

Määräaikaistarkastukset tehdään turvallisuuden kannalta keskeisten järjestelmien toimintakunnon varmistamiseksi. Määräaikaistarkastuksilla ei tarkoiteta järjestelmän korjaamista ja huoltamista, joista on myös olemassa erillisiä määräyksiä ja ohjeita. Kauppakeskuksessa tyypillisesti määräaikaistarkastuksen alaisia järjestelmiä ovat:

- automaattinen sammutusjärjestelmä
- paloilmoinjärjestelmä
- hissilaitteet (hissit, liukuportaat, nosto-ovet ja -pöydät)
- kiinteistön sähköverkko ja siihen liittyvät suurjännitelaitteet
- lastaussillat

2.7. Muutostyöt ja korjaukset

Kokemusten mukaan suuri osa turvallisuusriskeistä liittyy muutostöihin, joista kauppakeskuksen johto ei ole tietoinen. Muutostyöoikeus vaihtelee sen mukaan, onko muutostyön tekijä vuokralainen vai osakkeenomistaja. Kauppakeskuksen omistusrakenne, muutostyön teettäjä ja suoritettavan toimenpiteen laajuus vaikuttavat siihen, kenen lupa muutostyöhön tarvitaan. Näitä voivat olla:

- kauppakeskuksen johdon nimeämä edustaja
- kauppakeskuksen kiinteistön johto: kiinteistöyhtiö (hallitus tai toimitusjohtaja) tai suora kiinteistönomistaja (kiinteistön omistava yhteisö tai henkilö)
- vuokranantaja (ellei ole joku edellä mainituista)
- rakennuslupaviranomainen tietyissä rakenteellisissa muutostöissä (lisäksi)

Muutostyöoikeuden laajuuteen ja velvollisuuksiin vaikuttavat toisaalta yhtiöoikeudelliset säännökset ja yhtiöjärjestys, toisaalta vuokrasuhteissa huoneenvuokralait sekä vuokrasopimus.

Huoneenvuokralainsäädännön pääperiaatteet muutos- ja korjaustöissä

Vuokrattujen tilojen korjaus- ja muutostöistä sekä huoneiston hoitotoimenpiteistä voidaan vuokranantajan ja vuokralaisen välillä sopia varsin vapaasti. Ellei sopimuksessa näistä ole sovittu, noudatetaan liikehuoneistojen vuokrauksesta annetun lain (LHVL) määräyksiä, joiden mukaan vuokratun tilan tulee pysyä koko vuokrasuhteen ajan sovitussa kunnossa. Vuokranantaja ei siten esimerkiksi voi kokonaan poistaa vahingonkorvausvastuutaan omien sopimusvelvoitteidensa laiminlyöntien seuraamuksista, kuten esimerkiksi huoneiston vuokrasopimuksessa sovitun kunnan puutteellisuudesta aiheutuvista vahingoista.

Vuokralaisella ei lähtökohtaisesti ole oikeutta tehdä korjaus- ja muutostöitä ilman vuokranantajan lupaa. Vuokranantaja ja vuokralainen voivat sopia korjaus- ja muutostöihin sekä hoitotoimenpiteisiin liittyvistä asioista joko etukäteen vuokrasopimuksessa tai erikseen vuokrasuhteen aikana. Samalla kannattaa sopia ainakin seuraavista muutostöihin liittyvistä asioista: kenen kustannuksella työt suoritetaan, jäävätkö

muutokset (kalusteet, asennukset) huoneistoon vai onko vuokralaisella oikeus tai velvollisuus poistaa ne vuokrasuhteen päätyttyä ja korjata purkujäljet. Vuokranantaja voi myös antaa ohjeita töiden suorittamistavasta ja valvoa niiden suorittamista.

Vuokranantajalla on aina oikeus tehdä vähäisempiä tai laajempia korjaus- tai perusparannustöitä vuokralaisen tiloissa, vaikka kunnossapitovastuu olisikin siirretty vuokralaiselle. Sellainen hoitotoimenpide, korjaus- tai muutostyö, jota ei voida vahinkoa aiheuttamatta siirtää (ts. hätätyö) voidaan suorittaa välittömästi. Muu hoitotoimenpide tai korjaus- tai muutostyö, joka ei aiheuta olennaista haittaa tai häiriötä vuokraoikeuden käyttämisessä (ts. vuosikorjaukset), voidaan suorittaa, kun vuokralaiselle ilmoitetaan vähintään 14 päivää ennen työn aloittamista. Laajat korjaus- tai perusparannusluonteiset muutostyöt voidaan suorittaa, kun niistä on ilmoitettu vuokralaiselle vähintään kuusi kuukautta ennen työn aloittamista.

Näiden määräaikojen osalta voidaan sopia toisinkin. Periaatteessa voidaan sopia, että tällaisia töitä voidaan suorittaa ilman erityistä ilmoitusaikaakin. Usein lain mukainen edellä mainittu kuuden kuukauden ilmoitusaika lyhennetään vuokrasopimuksessa esim. kahteen kuukauteen. Vuokrasopimuksessa on suositeltavaa sopia vuokranantajan suorittamien töiden ilmoitusajoista ja -tavoista, jotta työt pystytään suorittamaan joustavasti.

Yhtiölainsäädännön pääperiaatteet muutos- ja korjaustöissä

Tiloissa suoritettavien muutostöiden yhteydessä on huolehdittava, että muutostöistä ilmoitetaan asianmukaisesti yhtiölle ja muutoksiin saadaan tarvittaessa yhtiön lupa. Useimmat kauppakeskukset ovat muodoltaan keskinäisiä kiinteistöosakeyhtiöitä. Keskinäiseen kiinteistöosakeyhtiöön sovellettava laki voi olla osakeyhtiölaki tai asunto-osakeyhtiölaki ja lisäksi määräyksiä voi olla yhtiöjärjestyksessä.

Mikäli yhtiöön sovelletaan osakeyhtiölakia, osakkeenomistajalla ei ole automaattista muutostyöoikeutta. Luvan antajana on kiinteistöyhtiön edustaja, työn laajuudesta riippuen toimitusjohtaja tai hallitus. Mikäli yhtiöjärjestyksessä on määräyksiä kunnossapitovastuusta ja muutostöistä, on niitä noudatettava.

Niissä yhtiöissä joihin sovelletaan asunto-osakeyhtiölakia, osakkeenomistajan muutostyöoikeus on laaja, mutta koskee ainoastaan hänen hallitsemisensa tiloissa tehtäviä muutoksia. Lain perusteella osakas ei saa tehdä mitään sellaisia muutoksia, jotka ulottuvat hänen huoneistonsa ulkopuolelle. Niihin tarvitaan erikseen lupa, josta yleensä voi molemmissa yhtiömuodoissa päättää hallitus. Pääsääntönä on, että osakkeenomistajan on ilmoitettava tietyistä muutostöistä yhtiölle ennen niiden aloittamista. Tällaisia ovat työt, jotka voivat vaikuttaa kantaviin rakenteisiin, talon eristykseen, taloon asennettuihin vesi-, sähkö-, kaasu- tai vastaaviin johtoihin tai ilmanvaihtojärjestelmään.

Yhtiön lupa tarvitaan, jos muutos voi vahingoittaa rakennusta tai tuottaa muuta haittaa yhtiölle. Muutostyöhön voidaan tarvita myös toisen osakkeenomistajan lupa, jos muutos voi aiheuttaa haittaa hänelle. Tarvitavat viranomaisluvut haetaan yhtiön toimesta tai valtuuttamana. Turvallisuuden ja vastuiden kannalta on tärkeää, että muutostyöt valvotaan asianmukaisesti. Yhtiöllä on tähän aina oikeus. Mikäli yhtiössä halutaan muuttaa normaalia kunnossapitovastuuta tai siirtää vastuu tehtyjen muutoksien osalta, on nämä kirjattava selkeästi yhtiöjärjestykseen.

Ylläpidon rooli muutos- ja korjaustöissä

Ylläpidon yhtenä vastuualueena on valvoa, ettei kauppakeskuksessa suoriteta luvattomia muutos- ja korjaustöitä. Muutostöihin tarvitaan lähtökohtaisesti aina kauppakeskusjohdon ja kiinteistönomistajan lupa ja ne on suoritettava tarvittavat pätevyudet ja osaamisen omaavien ammattilaisten toimesta. Tulitöihin on aina oltava kauppakeskuksen lupa ja tekijällä oltava asianmukainen tulityökortti.

Sekä ylläpito- että vartiointipalveluja tuottavien yritysten henkilökunta on ohjeistettava näiden asioiden valvomiseen, käyttäjien ohjaamiseen oikeisiin menettelytapoihin sekä tarvittavien ilmoitusten tekemiseen kauppakeskuksen edustajalle. Töiden suorittamisessa on aina otettava huomioon, ettei niillä häiritä tai vaaranneta kauppakeskuksen ja muiden liikkeiden toimintaa tai asiakkaiden turvallisuutta.

Tärkeätä on ohjeistaa soveltuvat työajat haittojen välttämiseksi. Töihin ryhdyttäessä on myös huomioitava työn mahdollisesti tarvitsemat vakuutukset. Näitä asioita koskevat ohjeet on otettava osaksi kiinteistön käyttäjien käsikirjaa tms. ohjetta sekä ylläpidolle laadittuja ohjeita.

2.8. Turvallisuustilanteen seuraaminen ja mittaaminen

Aktiiviseen turvallisuusjohtamiseen liittyy turvallisuustilanteen jatkuva seuranta ja kehittäminen. Ei riitä, että turvallisuustilannetta arvioidaan ja kehitetään vain kerran ja ajatellaan asioiden olevan näin kunnossa. Turvallisuustilannetta tulee seurata johdonmukaisesti päivittäisessä toiminnassa ja kehittämistoimia suorittaa jatkuvasti. Syvällisemmän analyysin toiminnasta voi tehdä harvemmin, mutta turvallisuuden seuranta on osa jokapäiväistä toimintaa.

Turvallisuusjohtamisen apuvälineinä voidaan käyttää erilaisia mittareita. Mittarit antavat todisteita sidosryhmille siitä, että yritys toimii periaatteidensa mukaisesti. Turvallisuuden mittarit jaetaan yleensä ennakoihin ja reagoiviin mittareihin. Ennakoivan turvallisuustiedon avulla voidaan tarkkailla muun muassa turvallisuus- ja terveysjärjestelmien vaatimustenmukaisuutta. Ennakoivilla mittareilla saadaan myös tietoa toimenpiteistä, joilla pyritään parempaan turvallisuustasoon. Reagoivien mittareiden avulla saadaan näyttöä turvallisuustoiminnan puutteellisuuksista.

Turvallisuuden mittaamisessa on otettava huomioon kauppakeskuksen omat tarpeet. Mittareita ei tule kopioida muilta, vaan kauppakeskuksen on valittava mittarit oman toimintansa mukaisesti. Turvallisuutta mitattaessa kauppakeskuksen kannattaa hyödyntää myös muita toiminnassaan kertyviä tietoja. Lisäksi kauppakeskuksessa tulee mitata turvallisuuden kannalta ratkaisevia tekijöitä. Tällaisia tekijöitä saadaan selville esimerkiksi riskienarvioinnin avulla. Mittaristoa kootessa tulee valita sekä ennakoivia että reagoivia mittareita. Kauppakeskuksille kootun turvallisuusmittariston ennakoivat mittarit käsittelevät henkilöstöä ja turvallisuuskulttuuria sekä johtamisjärjestelmiä ja toimintatapoja. Reagoivat mittarit käsittelevät poikkeustilanteita.

Ennakoivat mittarit

Henkilöstö ja turvallisuuskulttuuri

- turvallisuuskulttuuri, -asenne tai ilmapiirikyselyt henkilöstöltä
- imago- tai turvallisuuskyselyt asiakkailta

Johtamisjärjestelmät ja toimintatavat

- turvallisuuskoulutus (koulutusten määrä / henkilöstö)
- riskien arvioinnin tulosten seuranta (suunnitellut / toteutetut toimenpiteet tai toteutuksen alla olevat korjaavat toimenpiteet)
- turvallisuuskustannukset (€/vuokr. m²)
- ennakoivan kunnossapidon määrä ja toteutuminen

Reagoivat mittarit

Poikkeustilanteet

- tapaturmat; asiakkaat ja henkilöstö
- vaara- ja läheltä piti –tilanteet (vartioinnin kiinniotot, poistot, uhkatilanteet yms.)
- teknisten järjestelmien häiriöt (hissiviat, liukuporrasvialat, sähkökatkot, vesivahingot, jne.)
- tilanteiden korjaamisen onnistumisen (esim. normaalitilanteeseen palautumisen nopeuden) ja toiminnan keskeytymisajan kehitys
- muut onnettomuudet (esim. tulipalot)
- rikokset (ryöstöt, varkaudet, murrot, ilkivalta, pahoinpitelyt)

Kauppakeskusten turvallisuutta tulee seurata edellä mainittujen operatiivisten mittareiden ohella myös liiketoimintojen strategisella tasolla. Tällöin mittareina voidaan käyttää kriittisiin menestystekijöihin, prosesseihin tai tavoitteiden toteutumiseen kohdistuvien riskien indikaattoreita. Nämä mittarit on rakennettava aina yksilöllisesti kauppakeskuksen johdon asettamien liiketoiminnan tavoitteiden lähtökohdista.

2.9. Viestintä ja turvallisuuskulttuurin luominen

Turvallisuus kauppakeskuksissa edellyttää useiden eri osapuolten yhteistyötä. Kokonaisturvallisuuden tason voikin sanoa olevan samalla tasolla kuin yhteistyöketjun heikoin lenkki on. Tilojen käyttäjät ovat turvallisuuden saavuttamisen kannalta keskeisessä asemassa, koska suurin osa kauppakeskuksen pinta-alasta on käyttäjien hallinnassa.

Kauppakeskuksessa toimivien osapuolten yhteyshenkilöiden keskinäinen tuntemus ja yhteistyö auttavat inhimillisestä toiminnasta syntyvien riskien välttämistä ja nopeuttavat toimenpiteitä toteutuneiden vahinkotilanteiden ja niiden jälkihoidon aikana. Tämä voidaan saada aikaan yhteisen koulutuksen ja harjoitusten avulla sekä järjestämällä yhteisiä tiedotus- ym. vapaamuotoisia tilaisuuksia. Ulkopuolisen turvallisuusasiantuntijan käytöllä sekä varottavista esimerkeistä että parhaista käytännöistä kertomisen avulla käyttäjät voidaan saada ymmärtämään asian tarpeellisuus ja tärkeys.

On huomattava, että todelliset tilojen käyttäjät ja niissä toimijat eivät usein ole samoja kuin sopimusta tehneet henkilöt. Molemminpuolinen tiedonkulku todellisten tiloissa päivittäin toimivien käyttäjien kanssa on varmistettava. Myös vartiointi- ja ylläpito-organisaatiota on kauppakeskuksen oman henkilöstön lisäksi usein järkevää hyödyntää tiedonkulun varmistamisessa.

Turvallisuuskulttuuri määritellään yleisesti ”meidän tavaksemme toimia turvallisuusasioissa”. Kulttuuriin liittyy oleellisesti yhteisön käyttämä yhteinen kieli ja muu symbolirakenne. Turvallisuuskulttuuri rakentuu havainnoitavista asioista (artefaktit), julkilausutuista arvoista sekä yksilötasolla vaikuttavista asenteista ja perususkomuksista. Turvallisuusartefakteja ovat mm. vartiointi, siisteys, toimintatavat ja -ohjeet. Yhteisiä arvoja ovat mm. vastuullisuus, luottamus, avoimuus, jne. Kuitenkin yksilötasolla vaikuttavat asenteet ja uskomukset ovat suurin vaikuttava tekijä turvallisuuden tasoon. Näihin voidaan vaikuttaa turvallisuuskulttuurin johtamisella, johon kuuluu selkeät toimintatavat ja ohjeet, monipuolinen viestintä sekä erityisesti laaja keskustelu eri osapuolien välillä turvallisuuden tasosta, riskeistä sekä hyväksyttävistä toimintatavoista.

Hyvän turvallisuuskulttuurin edellytyksenä on kauppakeskusjohdon ja sen oman henkilökunnan sitoutuminen ja sitä kautta toimintatavan välittäminen myös käyttäjille ja muille yhteistyökumppaneille. Hyvästä toiminnasta palkitseminen ja siitä tiedottaminen kannustaa myönteiseen asennoitumiseen. Tärkeätä on kuitenkin se, että kauppakeskuksessa saadaan aikaan oikea turvallisuuskulttuuri ja tahtotila turvallisuusasioiden hoitamiseen oma-aloitteisesti. Ulkopuoliset tarkastukset, riskikartoitukset tai auditoinnit (mm. kaupan turvamerkintä) ovat tässä työssä mahdollisia apukeinoja.

3. VASTUUT JA SOPIMUKSET

3.1. Kauppakeskusjohto

Kauppakeskus vastaa sille kuuluvista turvallisuusvastuista henkilöstöön ja ulkopuolisiin nähden. Jos kauppakeskus joutuu vastuuseen ulkopuolisia kohtaan, voi kauppakeskus jälkikäteen vaatia korvausta näin aiheutuneesta vahingosta tahalliseen tai tuottamukselliseen tekoon tai laiminlyöntiin syyllistyneeltä hallituksen jäseneltä tai toimitusjohtajalta/isännöitsijältä. Tietyissä tilanteissa johdolle voi muodostua henkilökohtainen vastuu ulkopuoliselle tai osakkeenomistajalle aiheutuneesta vahingosta.

Kauppakeskusjohto voi joutua myös rikosoikeudelliseen vastuuseen teoistaan tai laiminlyönneistään. Rikoslainsäädännössä on nimenomaisia vastuun kohdentamista koskevia säännöksiä, joiden perusteella rikosoikeudellinen vastuu voi syntyä. Hyvinä esimerkkeinä voidaan pitää tiettyjä työ- ja ympäristörikoksia. Vaikka vastuu esimerkiksi tiettyjen työturvallisuusseikkojen valvomisesta voi kuulua alemman tason esimiehille, voi vastuu ulottua myös ylimpään johtoon asti. Tällöin kyseeseen tulevat erilaisten yritysjohdon vastuiden laiminlyönnit tiettyjen asioiden organisoinnissa. Rangaistusvastuuseen osakeyhtiössä voi joutua tietyistä asiasta vastuussa oleva hallituksen jäsen tai toimitusjohtaja.

Kauppakeskuksissa toimii myös paljon eri työnantajien palveluksessa olevia työntekijöitä. Heidän aiheuttamistaan vahingoista ulkopuolisille vastaa ensisijaisesti työnantaja, jolle vahinkoa kärsineen tulee osoittaa mahdollinen korvausvaatimus. Työnantajan vastuuta työntekijöiden ulkopuolisille aiheuttamista vahingoista kutsutaan isännänvastuiksi. Työnantajalla on oikeus kohtuulliseen korvaukseen työntekijältä, jos tämä on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai tuottamuksellisesti.

Kauppakeskusjohdon keskeinen tehtävä on varmistaa ylläpidon sopimusten kattavuuden ja asioiden hoidon vastuun jakaminen siten, että mikään ylläpidon osa-alue ei jää sopimatta eikä valvomatta. Erilliset (tai laajemmat useampia alueita koskevat) sopimukset on tehtävä liitteessä 3 (esimerkki) lueteltavista ylläpidon osa-alueista. Sopimusten osalta on erityisesti varmistettava, että niiden väliin ei muodostu alueita tai asioita, jotka jäävät hoitamatta. Toisaalta sopimusten päällekkäisyydestä aiheutuu turhaan ylimääräisiä kustannuksia.

3.2. Tilojen käyttäjät

Tilojen käyttäjien oikeudet ja velvollisuudet määräytyvät myös lainsäädännön ja sopimusten mukaisesti. Merkitystä on myös sillä, onko kauppakeskus kiinteistöosakeyhtiömuotoinen vai ns. keskinäinen kiinteistöosakeyhtiö vai jonkin tahon suoraan omistama kiinteistö ilman että kiinteistö muodostaa erillistä yhtiötä.

Ns. **keskinäisessä kiinteistöosakeyhtiössä** osakkeet tuottavat osakkaille oikeuden hallita tiettyä yhtiöjärjestyksen huoneistoluettelossa määrättyä tilaa. Tällöin tilojen käyttäjänä voi olla osakas itse suoraan osakkuutensa perusteella tai osakkaan vuokralainen. Keskinäisessä kiinteistöosakeyhtiössä tilojen käyttäjänä voi olla myös yhtiön vuokralaisia, mikäli yhtiön välittömässä hallinnassa on vuokrattavia huoneistoja. Sovellettava laki yhtiön ja osakkeenomistajan välillä on osakeyhtiölaki (OYL) tai asunto-osakeyhtiölaki (AOYL) yhtiömuodosta, rekisteröimisajankohdasta ja yhtiöjärjestyksen määräyksistä riippuen.

Tavallisessa (kiinteistö)osakeyhtiössä yhtiö omistaa ja hallitsee tiloja ja yhtiö (eikä osakas) vuokraa tilat niiden käyttäjille. Tällöin vuokralaisena voi olla osakkaita tai ulkopuolisia. Yhtiön ja osakkeenomistajien väliseen suhteeseen sovelletaan osakeyhtiölakia (OYL). Kaikkien tilojen osalta (asuntoja lukuun ottamatta) vuokraukseen sovelletaan liikehuoneistojen vuokrauksesta annettua lakia (LHV). Vuokranantaja ja vuokralainen voivat varsin laajasti sopia vuokrauksen ehtoista.

Kauppakeskuksen tilojen käyttäjiä ohjeistettaessa on erityistä huomiota kiinnitettävä siihen, keiden välillä on sopimussuhde, eli miten oikeudet ja velvollisuudet määräytyvät osapuolten kesken. Kauppakeskuksen johto voi yleensä puuttua vain kiinteistönomistajan ja kiinteistöyhtiön edustajan asemassa osakkeenomistajien oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Kauppakeskuksen omiin vuokralaisiin nähden kauppakeskuksen johto edustaa samalla myös vuokranantajaa ja voi antaa sopimuksiin perustuvia ohjeita.

Kauppakeskuksen johto ei voi vuokrasopimukseen liittyvissä kysymyksissä samalla tavalla sitovasti puuttua suoraan osakkeenomistajien vuokralaisiin, ellei kauppakeskuksen johto samalla toimi vuokralaisiin nähden osakkeenomistajan joko sopimuksin tai muutoin valtuuttamana edustajana. Usean eri omistajan omistamassa kauppakeskuksessa onkin tärkeää, että osakkaiden välisin sopimuksin varmistettaisiin kauppakeskusjohdon riittävät toiminta- ja ohjeidenantovaltuudet.

Tiettyjä turvallisuuteen vaikuttavia asioita on otettava suoraan vuokrasopimukseen, jotta ne sitovat vuokrasuhteen osapuolia. Tällaisia turvallisuuteen vaikuttavia asioita ovat ainakin:

- liikehuoneiston käyttötarkoituksen ja kunnan määrittely
- kunnossapitovastuun määräytyminen tilojen osalta
- vuokralaisen muutostyöoikeus
- vuokranantajan suorittamien korjaustöiden ilmoitusajat
- vakuudet vuokrasopimuksen veloitteiden täyttämiseksi
- vakuutukset, jotka vuokralaisen on otettava (irtaimisto- ja vastuuvakuutus ja lisäksi muut vuokralaisen toiminnan kannalta tarpeelliset vakuutukset)
- ilmeisiä riskejä aiheuttavan toiminnan osalta tehtävä normaalia tarkempi sopimus (myytävän tavaran laatu, asiakaskunta tms.)
- velvollisuus ilmoittaa kaikista havaitsemistaan vioista, puutteista tai muista turvallisuusriskejä aiheuttavista asioista
- maininta siitä, että vuokranantajalla ja kauppakeskuksen johdolla on oikeus antaa vuokralaista velvoittavia kauppakeskuksessa toimimiseen ja turvallisuuteen liittyviä ohjeita
- velvollisuus osallistua riskienkartoitukseen, koulutukseen ja turvallisuuteen liittyviin harjoituksiin

Turvallisuuden laiminlyönti voidaan sopimuksessa myös sanktoida taloudellisesti ja vakavissa tapauksissa sopimuksen purkamiseen oikeuttavana laiminlyöntinä. Myös yhteistyö viranomaisten kanssa ja tarkastusten teettäminen voi auttaa asioiden tärkeyden ymmärtämisessä ja kuntoon saamisessa erityisesti silloin, kun muut keinot eivät ole toimineet.

3.3. Palveluntoimittajat

Kauppakeskuksen turvallisuusjohtamiseen liittyvät myös ulkopuolisten palveluntarjoajien kanssa tehdyt toimeksiantosopimukset. Sopimusten hallinta on olennainen osa vastuu- ja tehtäväkuvausten määrittelyä. Ilman selkeää turvallisuuden ylläpitoon liittyvää sopimuskokonaisuutta on kauppakeskuksen johdon käytännössä mahdotonta valvoa toimintaa ja vastuiden toteutumista. Kauppakeskuksen johdon tulee lähtökohtaisesti rakentaa yhtenäinen turvallisuusjohtamisjärjestelmä ja johtaa siitä irrotettavia osia sopimusten perusteella. Kauppakeskus voi hoitaa kaikki turvallisuuteen liittyvät toiminnot oman henkilöstönsä voimin. Toisena vaihtoehtona on ulkoistaa kaikki toiminnot tai kolmanneksi rakentaa näiden sekoitus, jossa osaa tehtävistä hoitavat omat työntekijät ja osa toiminnoista on ulkoistettu.

Ulkoistettuja palveluita käytettäessä vastuukysymykset nousevat usein merkittävään rooliin. Lainsäädännössä kiinteistöyhtiön vastuulle määriteltyjä turvallisuusvastuita ei kuitenkaan voida siirtää alihankkijalle. Jos kauppakeskuksen turvallisuusvelvoitteiden laiminlyönti aiheuttaa vahinkoa ulkopuoliselle, kuuluu vastuu aina ensisijaisesti kiinteistöyhtiölle (tai muulle turvallisuusvelvoitetulle). Kiinteistöyhtiölle voi syntyä kuitenkin sopimusperusteinen oikeus korvauksen saamiseen käytännön laiminlyönnin aiheuttaneelta alihankkijalta. Tämän vuoksi alihankintasuhteissa laadittaviin sopimuksiin tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Vartiointi ja järjestyksenvalvonta

Merkittävin turvallisuuden ulkoistamissopimus on vartioimisliikkeen kanssa laadittu toimeksiantosopimus. Sopimusta säätelee yleisen sopimusoikeuden lisäksi laki yksityisistä turvallisuuspalveluista, jossa määritellään vartioimisliikkeen rooli sekä valtuudet ja velvollisuudet toimeksiantoon perustuvassa ihmisen tai omaisuuden vartioinnissa. Toimeksiantosopimus laaditaan kirjallisesti kauppakeskuksen ja vartioimisliikkeen tai tilojen käyttäjien ja vartioimisliikkeen kesken ennen vartioimistehtävien aloittamista. Kauppakeskus voi hankkia valtakirjan tilojen käyttäjiltä vartioinnin / järjestyksenvalvonnan järjestämiseksi koko kauppakeskuksen alueella. Sopimuskokonaisuus voidaan myös ulkoistaa kokonaan tarvittavat luvat omaavalle yritykselle.

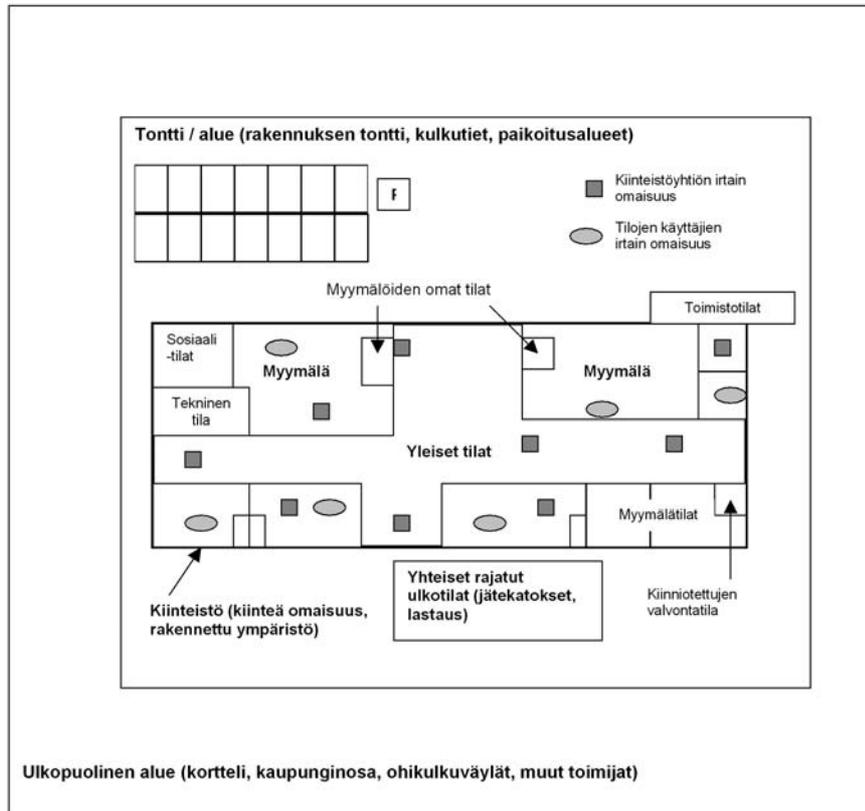
Toimeksiantosopimuksessa tulee ilmetä vähintään seuraavat asiat:

- kauppakeskuksen/toimeksiantajan nimi ja osoite
- vartioimisliikkeen nimi, osoite ja y-tunnus
- vartioimis- tai järjestyksenvalvontatehtävät, joita sopimus koskee
- vartioimisalueet ja -kohteet
- toimeksiannosta suoritettava korvaus tai sen määräytymisen perusteet
- toimeksiannon alkamispäivä ja voimassaoloaika
- mahdollisella valtakirjalla siirtyvät edustamisoikeudet

Lisäksi toimeksiantosopimukseen voidaan ottaa määräyksiä osapuolten vastuista, tarvittavista vakuutuksista ja muista olennaisista seikoista. Toimeksiannossa kannattaa lisäksi sopimusosapuolten yhteyshenkilöt. Toimeksiantosopimuksessa on hyvä sopia myös lisävartioinnin tilaamisen periaatteista (eli kuka tilaa ja missä olosuhteissa) sekä hinnoittelusta.

Ylläpito

Toinen merkittävä turvallisuuteen liittyvä sopimuskokonaisuus ovat ylläpitosopimukset. Käytännössä kiinteistöyhtiö tekee useita sopimuksia eri palveluntoimittajien kanssa ja tällöin on vaarana, että turvallisuuden kannalta syntyy päällekkäisyyksiä tai puutteita eri toimijoiden tehtäväkentässä tai turvallisuusasiat jäävät kokonaan huomiotta. Se mistä ei ole erikseen sovittu, kuuluu kiinteistöyhtiön vastuulle. Ylläpidon sopimuskokonaisuus on tarkistettava käymällä läpi kaikki toiminnot ja tehtävät eri alueilla (ulkoalueet, rakenteet, kiinteä- ja irtain omaisuus, ks. Kuva 2). Samalla saadaan kuva sopimuksiin liittyvistä riskeistä sekä toiminnan puutteista ja parantamisalueista, jotka liittyvät ylläpidon turvallisuustehtäviin.



Kuva 2: Kauppakeskuksen turvallisuusvyöhykkeet

Sopimukset tulee aina laatia kirjallisesti. Laadinnassa on syytä kiinnittää huomiota siihen, että sopimuksen sanamuodot vastaavat osapuolten tarkoitusta mahdollisimman tarkasti. Sopimuksen ei tarvitse olla määrämuotoinen, mutta sopimuksesta on käytävä ilmi sopimuskuoppaneiden virallinen nimi, y-tunnus, postiosoite ym. yhteystiedot sekä sopimuksen kohde tarkasti yksilöiden.

Toimeksiannon sisältö pyritään määrittelemään mahdollisimman yksiselitteisesti, käyttäen tarvittaessa apuna tarkentavia liitteitä. Hinta voidaan sopia muodostuvaksi esimerkiksi kiinteästä ja yksikköhintaosasta tarkemman erittelyn mukaan. Samalla sovitaan maksuehdoista ja hinnantarkistusmenettelystä.

Sopimus voidaan sopia toistaiseksi voimassaolevaksi, määräaikaiseksi tai sopimuskausittain jatkuvaksi. Toistaiseksi voimassaoleva sopimus päätty irtisanomisella, jolloin on sovittava päättymisajankohdasta ja päättymiseen liittyvistä menettelyistä. Määräaikainen sopimus päätty ilman erillistä irtisanomista. Sopimuskausittain jatkuva sopimus on irtisanottavissa jaksoittain esim. kerran vuodessa.

Johdon on tunnettava sopimusten voimassaolo- ja irtisanomisajat sekä päättymisajankohdat. On tärkeää, että johdolla on käytössään voimassaolevat yhteystiedot sekä kauppakeskuksessa toimiville työntekijöille että palveluyritysten työnjohdolle. Kauppakeskusjohdon on määriteltävä kullekin sopimukselle valvoja, joka huolehtii kunkin sopimuksen valvonnasta.

Jos sopimuksen tekoon on liittynyt useampia sopimusasiakirjoja, määritellään myös niiden pätevyysjärjestys. Osapuolten edustajat allekirjoittavat ja päiväävät sopimuksen. Sopimusta tehtäessä ja sen liitteenä on suositeltavaa hyödyntää Kiinteistönhoidon ja isännöinnin yleisiä sopimusehtoja KH & I YSE 2000. Näistä yleisistä sopimusehdoista voidaan poiketa, jolloin poikkeamat on kirjattava kohdekohtaisessa sopimuksessa. Yleiset sopimusehdot eivät automaattisesti tule sovellettavaksi, ellei niihin ole viitattu tai mieluiten liitetty osaksi sopimusta.

Kiinteistönhoidon sopimushallinnan keskeiset asiaryhmät, jotka perustuvat isännöinnin ja kiinteistönhoidon sopimushallinnan työkalun otsikointiin löytyvät Suomen Kiinteistöliiton verkkosivulta <http://www.kliitto.fi/sopimushallinta/>

Sopimukseen on syytä sisällyttää myös velvoite osallistua kauppakeskuksessa järjestettävään riskienkaritoitukseen, turvallisuuskoulutukseen, raportointiin ja tietyin väliajoin pidettäviin seurantalaverieihin. Samoin sopimukseen on sisällytettävä vaatimus poikkeustilanneohjeiden laatimisesta, siten kuin jäljempänä on tarkemmin esitetty. Luettelo kauppakeskuksissa esiintyvistä ylläpidon tyyppillisistä sopimuskohteista löytyy liitteenä (Liite 3).

3.4. Palveluntoimittajien valinta ja sopimusten tekeminen

Kauppakeskusten tulee valita sopimuskumppaneikseen vain luotettavaksi tunnettuja toimijoita. Sopimuskumppanien valinnassa on turvallisuuden näkökulmasta kiinnitettävä huomiota henkilöstön soveltuvuuteen, koulutukseen turvallisuusasioissa, yrityksen turvallisuuspolitiikkaan ja -ohjeistoon sekä turvallisuuskulttuuriin.

Kaikista asioista tulee sopia kirjallisesti, vaikka suullisetkin sopimukset ovat päteviä. On tärkeää myös ottaa huomioon, että osapuolten käymät neuvottelut ja mahdolliset tarjousasiakirjatkin voidaan katsoa osaksi sopimusta. Sopimusten laadinnassa kannattaa tarvittaessa käyttää apuna asiantuntijoita. Kauppakeskuksen johdon tulee muistaa aina olevansa vastuussa myös ulkoistettujen palvelujen toiminnasta, vaikka sopimuksissa vastuuta olisi jaettukin.

Vartioinnin ja muiden turvallisuuspalveluiden hankkiminen samalta palveluntuottajalta yhteistyössä kauppakeskuksen ja siinä toimivien yritysten yhteishankintana voi tarjota etuja ja mahdollistaa säästöjä. Valmiiksi suunniteltu konsepti vartiointiin liittymiselle kauppakeskuksessa toimiville yrityksille jo sopimusta tehtäessä, on käytännössä usein havaittu hyvin toimivaksi ratkaisuksi.

4. RISKIENHALLINTA

Riskienhallinta on osa turvallisuusjohtamista ja työpaikalla tehtävää turvallisuustoimintaa. Se on ennakoivaa työtä vaaratilanteiden poistamiseksi. Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa vaarat sekä suunnitella kehittämistoimenpiteitä vaaroista aiheutuvien riskien pienentämiseksi ja seurata toimenpiteiden vaikutuksia. Riskienhallinta on kokonaisnäkemys organisaatioissa vallitsevista vaaroista ja toimenpiteistä niiden poistamiseksi. Ennen kuin riskeihin voidaan vaikuttaa, organisaation on tunnettava toimintaansa ja toimintaympäristöönsä liittyvät riskit. Tunnistamattomia riskejä ei voida hallita. Kun riskien taustalla olevat tekijät poistetaan, toiminnan tehokkuus paranee ja vaaratilanteiden toteutumisesta aiheutuvat kustannukset vähenevät.

Riskienhallintaan ja -arviointiin liittyvät käsitteet voidaan määritellä seuraavasti:

- **Vaara** on tekijä tai olosuhde, joka voi saada aikaan haitallisen tapahtuman.
- **Riski** tarkoittaa haitallisen tapahtuman todennäköisyyttä ja vakavuutta. Riski kuvaa vaaran suuruutta.
- **Riskienarviointi** on prosessi, jossa tunnistetaan vaaratekijät ja arvioidaan ilmenevästä vaarasta aiheutuva riski. Riskien arvioinnin tavoitteena on turvallisuuden tehokas parantaminen.

4.1. Kauppakeskuksen riskinäkökulmat

Kauppakeskuksessa on seuraavia suojattavia kohteita ja niihin liittyviä riskinäkökulmia:

Ihmiset

Ihmisten turvallisuus muodostaa tärkeimmän osa-alueen. Se voidaan jaotella seuraavasti:

- kauppakeskuksen asiakkaat
- kauppakeskuksessa työskentelevät henkilöt (työntekijät, omistajat, jne.)
- kauppakeskuksen palveluksessa olevat henkilöt (johto, markkinointi, huolto, jne.)
- kauppakeskuksessa työnsä tai toimensa puolesta asioivat henkilöt (tavarantoimittajat, asentajat, korjaajat, jne.)
- kauppakeskuksen eri toiminnoista vastaavien ulkoistettujen palveluntarjoajien henkilöstö (mm. vartiointi, siivous, huolto, jne.)

Omaisuus

Kauppakeskus (ja muut tiloissa toimijat) on myös suuri omaisuuskeskittymä joka voidaan jakaa seuraavasti:

Kiinteä omaisuus

- kauppakeskuskiinteistö (rakenteet) ja siihen liittyvät maa- ja vesialueet
- tie- ja piha-alueet
- kiinteistöön liittyvät rakenteet

Irtain omaisuus

- piha- ja ulkoalueilla olevat liikennemerkkit ja kevyet rakenteet
- kauppakeskuksen muu irtainomaisuus
- kauppakeskuksessa toimivien yritysten irtain omaisuus
- kauppakeskuksessa olevien henkilöiden (työntekijät, asiakkaat, tavarantoimittajat, jne.) irtain omaisuus
- muu tiloissa säilytettävä irtain omaisuus

Tieto

Kauppakeskuksessa käsitellään myös sellaista tietoa, joka tulee suojata joko lain tai muun intressin (esim. liikesalaisuus) perusteella. Kauppakeskuksessa on mm. seuraavanlaisia suojattavia tietoja:

- kulunvalvontatiedot
- kameravalvonnan keräämät tiedot (varsinkin digitaalinen materiaali)
- tiloista kiinniotettujen henkilötiedot sekä tiedot mahdollisesta syyllistymisestä rikokseen
- turvallisuusjärjestelmiin ja -järjestelyihin liittyvät tiedot
- liike- ja ammatissalaisuudet
- muu arkaluontoinen tieto

Toiminta

Kauppakeskuksen prosessit ovat myös suojattavia kohteita ja niiden vaarantuminen esimerkiksi sähkökatkon, lakon, voimakkaan luonnonmullistuksen tai muun riskin seurauksena voi vaikuttaa koko kauppakeskuksen kannattavuuteen tai jopa olemassaoloon. Myös kauppakeskuksen maineen voidaan katsoa olevan toimintaan liittyvä suojattava kohde.

Ympäristö

Kauppakeskuksessa voi toimia myös sellaisia yrityksiä, joiden toiminta voi aiheuttaa ympäristöllisiä seurauksia. Kauppakeskusten tulee huomioida myös korjaus- ja laajennustöiden ympäristövaikutukset.

Ympäristö voidaan jaotella seuraavasti:

- maa-alueet
- vesialueet
- ilmasto
- elollinen ympäristö

4.2. Riskien arviointi

Keskeinen osa riskienhallintaa on riskienarviointi, jonka avulla tunnistetaan vaaratilanteet ja määritetään vaaroista aiheutuvat riskit. Riskien arviointi etenee vaiheittain arvioinnin suunnittelusta seurantaan. Riskienarviointi alkaa arvioinnin suunnittelusta ja arvioitavan kohteen määrittelystä. Arvioinnin aluksi tunnistetaan kohteeseen mahdollisesti liittyvät vaaratekijät. Vaarojen tunnistamisen avuksi on kehitetty erilaisia apuvälineitä, kuten tarkastuslistoja ja avainsanaluetteloita. Tunnistetuille vaaratekijöille määritetään riskin suuruus vaaratilanteen haitallisten seurausten ja toteutumistodennäköisyyden perusteella. Riskin suuruuden avulla päätetään riskin merkittävyydestä ja määritellään kehittämistoimenpiteiden tarve ja tärkeysjärjestys. Kehittämistoimenpiteiden kiireellisyys ja laajuus määräytyvät ensisijaisesti riskin suuruuden perusteella.

Ensisijainen kehittämistoimenpide on vaara- ja haittatekijöiden poistaminen estämällä vaaratilanteiden syntyminen. Jos vaaratekijöitä ei voida poistaa, pyritään pienentämään niistä aiheutuvaa riskiä vaikuttamalla tilanteen seurauksiin tai toteutumistodennäköisyyteen. Toimenpiteiden toteuttamisen jälkeen tulee seurata, kuinka toimenpiteet vaikuttivat riskiin ja synnyttivätkö ne mahdollisesti uusia riskejä.

4.3. Riskienhallinta kauppakeskuksen prosesseissa

Johtaminen

Riskienarvioinnissa havaituille riskeille on löydettävä riskin omistaja, joka vastaa kyseiseen riskiin liittyvistä riskienhallinta- ja turvallisuustoimenpiteistä. Kauppakeskuksen johto vastaa riskienhallintatoimenpiteiden aikatauluttamisesta, riittävästä resursseista sekä tehtävien valvonnasta. Aikatauluttaminen riippuu riskin kriittisyydestä. Riskienhallintatoimenpiteet voidaan luokitella välittömiä toimenpiteitä vaativiksi tai tietyssä ajassa korjattaviksi. Johdon on myös määriteltävä, minkälaisia resursseja vastuuhenkilöillä on käytettävissä ja millä tavoin riskin toteutumista sekä korjaamistoimenpiteitä seurataan. Raportointi on osa riskinomistajan vastuun täyttymistä, jolloin myös johdolle syntyy vastuu mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

Ylläpito ja vartiointi

Ylläpidon ja vartiointin vastuut riskienhallinnassa määritellään riskienarvioinnissa. Ylläpidon toimijat voivat toteuttaa riskienarviointia sekä omatoimisesti että osana kauppakeskuksen riskienarviointia. Riskien omistajien määrittelyssä ylläpidon ja vartiointin vastuulle siirtyvät useat päivittäisessä riskienhallinnassa ja turvallisuustoiminnassa toteutettavat toimenpiteet, jotka on mainittava myös sopimuksissa.

Tilojen käyttäjät

Tilojen käyttäjät voivat toteuttaa riskienhallintaa sekä omatoimisesti että osana kauppakeskuksen riskienhallintaa. Tilojen käyttäjät voidaan velvoittaa mukaan kauppakeskuksessa tehtäviin riskikartoituksiin jo vuokrasopimuksessa tai siihen liittyvissä sitovissa ohjeissa. Omaehtoisesti toteutetusta riskienarvioinnista ja siinä suunnitelluista toimenpiteistä, joilla voi olla merkitystä koko kauppakeskuksen kannalta, on hyvä raportoida kauppakeskuksen johdolle.

Tilojen käyttäjät ovat kuitenkin omia erillisiä juridisia yksiköitään, joten osaksi kauppakeskuksen riskienarviointia voidaan ottaa vain sellaisia kohteita ja toimintoja, joilla on suora yhteys kauppakeskuksen riskeihin. Tilojen käyttäjien omaan sisäiseen muuhun toimintaan liittyviin riskeihin ei voida asettaa yhteistyövelvoitetta.

4.4. Riskienhallintakeinot

Riskienhallinnalla pyritään minimoimaan tunnistetuista riskeistä toteutuessaan aiheutuvat kustannukset ja muut vaikutukset.

Riskienhallinnan keinoja ovat:

- **Riskin välttäminen**, jossa esim.
 - varotaan epämääräisiä sopimuskumppaneita
 - ei ryhdytä toimintaan, joka aiheuttaisi riskejä
- **Riskin pienentäminen**, jossa esim.
 - hankitaan paloilmoitinjärjestelmä ja huolehditaan sen toimivuudesta
 - tehostetaan vartiointia ja murtosuojausta
 - koulutetaan henkilöstöä
- **Riskin siirtäminen**, jossa esim.
 - siirretään riskit vakuutusyhtiön kannettavaksi vakuutuksilla
 - teetetään vaaralliset työt alihankkijoilla, joilla on kokemusta kyseisistä töistä
- **Riskin ottaminen**, jossa esim.
 - osa riskeistä jää aina yrityksen kannettavaksi
 - riskiä pienentämällä esim. toimintatapojen suunnittelulla, riskiä voidaan pienentää siedettävälle tasolle

4.5. Vakuuttaminen

Mikäli ennaltaehkäisevät toimenpiteet eivät ole pystyneet poistamaan jonkin riskin toteutumista, on tärkeää, että kauppakeskuksen, sen henkilökunnan ja muiden osapuolten asema on turvattu riittävin vakuutuksin. Tämän kannalta on keskeistä tunnistaa vakuutustarpeet eli riskit, vakuutettavat kohteet ja osapuolet, mitoittaa vakuutusmäärät sekä ymmärtää eri vakuutusmuotojen kattavuus.

Kauppakeskusten vakuuttaminen voidaan jakaa kahteen pääosaan: liiketoiminnan vakuutuksiin sekä kiinteistön vakuutuksiin.

Kiinteistövakuutuksen vakuutusturva

Omaisuusvakuutus

Kiinteistövakuutus korvaa kiinteistölle aiheutuneen palo-, lvis-, luonnonilmiö- ja rikosvahingon. Vakuutusyhtiöittäin voi vakuutusturvan laajuudessa olla eroavaisuuksia. Tärkeimmät rajoitukset omaisuusvahinkojen korvattavuuteen ovat ulkopuolisen veden, kulumisen ja syöpymisen, rakenteiden toimimattomuuden sekä huollon tai kunnossapidon laiminlyönneistä johtuvat vahingot.

Kiinteistövakuutuksen piiriin ei kuulu kiinteistön omistama irtaimisto, joka on vakuutettava erikseen. Kauppakeskus voi vakuuttaa myös omaisuusvahingosta aiheutuneen vuokratulon menetyksen kiinteistövakuutukseen lisättävällä lisäturvalla tai erillisellä vuokratulokeskeytysvakuutuksella.

Riskilisäilmoitus

Kiinteistössä suoritettavista rakennus- ja korjaustöistä on tehtävä vakuutusyhtiölle ns. riskilisäilmoitus lisääntyneestä riskistä rakennustyön aikana. Ilmoitus tulee tehdä aina, jos kyse on merkittävästä työstä tai paljon tulitöitä sisältävästä työstä. Tämä ei kuitenkaan koske huoltotöitä.

Vastuuvakuutus

Kiinteistövakuutuksen vastuuosaa korvaa toiselle aiheutetun esine- ja henkilövahingon, josta vakuutuksenottaja on voimassa olevan lain mukaan vastuussa. Tyypillisin esimerkki on asiakkaan liukastuminen, kun kiinteistön katsotaan laiminlyöneen kunnossapitovelvollisuutensa. Tätä lainmukaista vastuuta ei voida sopimusteitse siirtää sopimuskumppanin vakuutuksesta korvattavaksi.

Hallinnonvastuuosa korvaa vakuutuksenottajana olevalle yhteisölle tai sivulliselle aiheutuneen taloudellisen vahingon, josta vakuutettu on korvausvastuussa vakuutuksenottajan toimielimen (esim. hallitus) jäsenenä.

Vuokralaisen vakuutus

Kiinteistövakuutus ei korvaa vuokralaisen irtaimistolle sattunutta vahinkoa eikä myöskään vuokralaisen liiketoiminnalle tulleita häiriöitä omaisuusvahinkojen yhteydessä. Näiden vakuuttaminen kuuluu vuokralaiselle. Kiinteistövakuutus ei myöskään korvaa vuokralaisen tiloissa tapahtunutta vahinkoa, joissa vuokralaisen katsotaan toiminnallaan aiheuttaneen vahingon.

Muiden sopimuskumppaneiden vakuutus

Kaikkien sopimuskumppaneiden tulee vakuuttaa oma omaisuutensa sekä liiketoimintansa. Sopimuskumppaneilta, kuten vartiointi-, huolto- ja siivousliikkeiltä, tulee edellyttää voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus liiketoiminnassa toiselle aiheutettujen vahinkojen varalta.

5. OHJEISTAMINEN JA KOULUTUS

Kauppakeskuksen johdon tulee laatia tai laadittua (esim. vartiointin esimies vartiointitehtävistä) riittävästi ohjeita kauppakeskuksen toimijoille turvallisuuden ylläpitämisestä. Ennen ohjeiden laadintaa tulee selvittää, kuka vastaa mistäkin turvallisuusasiasta ja sen perusteella laatia ohjeet kullekin toimijalle. Ohjeistuksessa ja koulutuksissa tulee ottaa huomioon kunkin organisaation omat turvallisuusohjeet ja tavat toimia, ettei synny ristiriitaitilanteita turvallisuusasioiden hoidossa. Lisäksi ohjeissa tulee määritellä erilaisten muutos- ja korjaustöiden rajat, jotta ne eivät vaaranna kauppakeskuksen turvallisuutta.

Kauppakeskusjohdon tulee määritellä suunnitelmia ja ohjeita tehtäessä, minkälaisia koulutuksia ja harjoituksia kauppakeskuksessa tullaan järjestämään. Kauppakeskuksessa toimivien yritysten ja organisaatioiden vastuulle jää omien työntekijöidensä perehdytys, mutta kauppakeskus voi tarjota esim. kerran vuodessa kaikille yhteisen turvallisuuskoulutuksen. Myös poistumisharjoituksia tulee järjestää säännöllisesti esim. kerran vuodessa. Poistumisharjoitus voidaan toteuttaa kauppakeskuksen ollessa suljettuna, jolloin ei

häiritä keskuksen normaalia toimintaa.

Evakuointi-, ensiapu- ja pelastustilanteita on harjoitettava säännöllisesti kauppakeskuksen ohjeiden mukaan ja tarvittaessa myös yhdessä poliisin, pelastuslaitoksen sekä terveyskeskuksen ja työterveyshuollon kanssa osana muuta pelastautumis- tai kriisiharjoitusta. Lisätietoja harjoitusten järjestämisestä ja pelastuskoulutuksesta saa oman paikkakunnan pelastuslaitoksesta.

5.1. Kauppakeskuksessa toimivat yritykset

Kaikkien uusien tilojen käyttäjien kanssa tulee järjestää keskustelu, jossa käydään läpi tärkeimmät turvallisuusasiat ja niihin liittyvät turvallisuusohjeet. Ohjeet on suositeltavaa koota esim. kiinteistön käyttäjän käsikirjaan, joka jaetaan kaikille kauppakeskuksessa toimiville yrityksille. Ohjeet on käytävä läpi säännöllisesti, jotta ne pysyvät ajan tasalla. Ohjeiden päivityksistä ja muutoksista on tiedotettava tilojen käyttäjille.

Ohjeiden on sisällettävä ainakin seuraavia asiakokonaisuuksia:

- kiinteistön pelastussuunnitelma
- yleiset hätänumerot
- organisaation kuvaus ja yhteystiedot
 - kauppakeskuksen johto ja vastuuhenkilöt toimialoittain
 - vartioidin yhteystiedot
 - huoltoyhtiö työaikana ja päivystysaikoina
- kriisiryhmän kokoonpano vastuualueittain
- vartioidin ja järjestyksenvalvonnan sisältö, alueellinen ja toiminnallinen kattavuus
- yhteistoiminta vartioidin kanssa
- vartioimisliikkeen mahdolliset lisäpalvelut
- hälytysjärjestelmät, paloilmoin- ja sammutusjärjestelmät
 - mitä vuokralaisen tulee tietää niiden toiminnan varmistamisesta ongelmatilanteissa ja vikahälytysten välttämisestä
- kulunvalvonta ja lukitukset
 - onko yhteisiä kulunvalvontajärjestelmiä
 - voiko / täytyykö tilankäyttäjän liittyä niihin
 - mitä lukituksia kauppakeskus järjestää
 - lukitukset, joista käyttäjät itse vastaavat
 - tilojen käyttäjien velvollisuus järjestää oma avainhallinta
 - kulkukortteja tai avaimia tilaamaan oikeutettujen nimeäminen ja tilausmenettely
 - kulkukorttien ja avainten katoamisilmoitukset
 - periaatteet tavarantoimittajien kulkuoikeuksien järjestämisestä
- velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan puutteista tai vaaraa aiheuttavista seikoista
- poistumisteiden pitäminen avoimina ja esteettöminä
- minkälaisiin tapahtumiin, toimiin, ilmoituksiin tms. vaaditaan kauppakeskuksen lupa
- jätehuollon järjestelyt ja toiminta ongelmajätteiden suhteen
- rahahuollon järjestäminen
- velvoite ohjeistaa henkilökunta ja tarvittaessa opastaa asiakkaita
- turvallisuuskoulutuksen järjestäminen ja siihen osallistuminen

Toimintaohjeet poikkeustilanteisiin:

- tapaturma ja sairaskohtaus
- sähkökatko
- vesikatko- tai vesivahinko
- lämpökatko
- hissien ja liukuportaiden toimintahäiriöt
- muiden teknisten järjestelmien häiriöt
- tulipalo *
- varkaus *
- murto *
- ryöstö *
- väkivalta ja uhkatilanteet *
- pommi- tai muu terroriuhkaus*
- viranomaisten antama yleishälytys*

*merkityistä kohdista on olemassa valmiita ohjeita esim. oppaassa "Turvaa Kaupanteko", jota on saatavissa Työturvallisuuskeskuksesta.

Kauppakeskuksen johdolla on oikeus antaa ohjeita myös huoneistojen sisäiseen turvallisuuteen liittyen. Tärkeimmät näistä on oltava jo vuokrasopimuksessa (ks. 3.2.), mutta sen lisäksi ohjeita on annettava ainakin seuraavista asioista:

- yhteystietojen toimittaminen kauppakeskusjohdolle (kauppakeskusjohto voi luovuttaa näitä tietoja henkilötietolain mukaisesti mm. vartiointille ja ylläpitovastaaville)
- tilojen käyttäjien omaa toimintaa palveleva vartiointi-, ylläpito- siivous- yms. palvelut (vuokralaisten osalta ehto vuokrasopimukseen)
- kauppakeskuksen ja sen edustajien, kuten vartijoiden, oikeudesta tilojen tarkastuksiin (ehto vuokrasopimukseen)
- muistuttaa ylläpidon turvallisuusnäkökohdista tilojen sisällä (kalustuksen ja laitteiden turvallisuusmääräysten noudattaminen, tarpeellisten huoltojen suorittaminen ripustusten yms. turvallisuuden varmistaminen) (ehto vuokrasopimukseen)
- valaistuksen ja sähkölaitteiden turvallisuus (esim. somisteiden etäisyys valaisimista)
- poistumisteiden pitäminen avoimena, esteettöminä ja lukitsemattomina liikkeen aukioloaikoina
- liikkeen omat hälyttimet ja niiden mahdollinen kytkentä kiinteistön ilmoitinjärjestelmiin
- lupaa edellyttävät toimenpiteet, kampanjat tai tuotteet
- paloherkkien tai muutoin vaarallisten tuotteiden käsittely, myynti tai säilyttäminen pelastuslain tai muiden määräysten mukaisesti
- velvollisuus ilmoittaa ennakolta ja pyytää lupa tulitöiden suorittamiseen (vain tulityökortin haltijat voivat tehdä tulitöitä)
- muutostyöt tiloissa (ehto sopimisesta, luvanvaraisuudesta ja ilmoituksista vuokrasopimukseen ks. edellä asiaa käsittelevä kohta)
- velvollisuudesta pyytää lupa / ilmoittaa laitteiden kytkemisestä kiinteistöön tai sen järjestelmiin
- osallistuminen riskienkartoitukseen sekä koulutukseen ja turvallisuuteen liittyviin harjoituksiin
- tilojen käyttäjien velvollisuus järjestää omat vakuutuksensa

Tilojen käyttäjille tulee järjestää säännöllisesti koulutusta eri tilanteiden varalle. Tilojen käyttäjien tulee huolehtia, että riittävä määrä henkilöstöä koulutetaan kauppakeskuksen kriisitilanteita varten (=evakuointi-, ensiapu-, pelastus- ja/tai palontorjuntahenkilöstö). Tilojen käyttäjät/vuokralaiset kartoittavat kukin omalta osaltaan ensiaputaitoiset (EA1 ja EA2) työntekijänsä ja tarvittaessa heitä koulutetaan lisää. Yleinen suositus on, että vähintään 5 % työntekijöistä on saanut ensiapukoulutuksen kertauskoulutuksineen.

5.2. Ylläpito ja vartiointi

Palveluntoimittajille (esim. huolto, siivous, vartiointi) laadittavat ohjeet tulee laatia yhdessä palveluntoimittajan kanssa, jotta toimittajan omien ja kauppakeskuksen ohjeiden välille ei tule ristiriitaisuuksia tai päällekkäisyyksiä. Osapuolille on laadittava ohjeet sekä normaalioloissa suoritettavista turvallisuustoimenpiteistä että toiminnasta poikkeus- ja kriisitilanteissa.

Vartiointiohje on vartiomisliikkeen ja kauppakeskusjohdon yhteistyössä laadittu työkalu vartioiden sekä järjestyksenvalvojen päivittäiseen toimintaan toimialueellaan. Vartiointiohje tulee räätälöidä kauppakeskuskohtaisesti huomioiden kauppakeskuksen yksilölliset vaatimukset. Osana vartiointiohjetta laaditaan ohjeet vartiointiin ja järjestyksenvalvonnan toiminnasta poikkeus- ja kriisitilanteissa. Nämä ohjeet eivät saa olla ristiriidassa kauppakeskuksen muiden ohjeiden kanssa. Kauppakeskuksen johdolla on vartiomisliikkeen lisäksi oikeus pitää hallussaan laadittu vartiointiohje. Ohje toimii kauppakeskuksen johdon apuna esim. vartiointitoimintaa kilpailutettaessa ja vartiomisliikkeen vaihdon yhteydessä. Projektissa on sen osallistujien käyttöön laadittu kattava kauppakeskuksen vartiointiin ohjemalli ja kauppakeskuksen vartiointiin suunnitteluun liittyvä ohje.

Huollon henkilöstöllä tulee olla työturvallisuuskortti sekä tulityökortti henkilöillä, jotka suorittavat hitsaus-, leikaus- tai muita tulitöihin liittyviä korjaus- ja kunnossapitotehtäviä. Työturvallisuuskortin omaavat henkilöt ovat saaneet peruskoulutuksen työturvallisuuslain edellyttämistä turvallisuusasioista. Vartijoilla ja järjestyksenvalvojilla tulee olla suoritettuna lainsäädännön vaatimat koulutukset ja heiltä tulee löytyä voimassaoleva vartija- tai järjestyksenvalvojakortti.

Solmittaessa huoltosopimusta on suositeltavaa edellyttää huoltoyhtiöltä, että se esittää tai sitoutuu ennen toimeksiannon alkamista laatimaan ohjeet, joissa kuvataan huoltomiehen ja muun huolto-organisaation toiminta kauppakeskusta kohtaavassa yleisimmässä poikkeustilanteissa.

Tärkeimmät poikkeustilanteet, joihin varautuminen ylläpidon ohjeissa ja koulutuksessa on varmistettava, ovat:

- tulipalo
- sähkökatko
- vesivuoto
- vesikatko
- lämpökatko
- ilmavaihtojärjestelmän häiriöt
- hissien tai liukuportaiden toimintahäiriöt
- murtojen tai ilkivallan aiheuttamat vauriot
- sammutin tai hälytysjärjestelmien laiteviat
- sulkemis- ja lukitusjärjestelmien häiriöt

Ohjeiden sisältö ja tarvittava laajuus riippuvat kauppakeskuksesta, siellä olevista rakenteista ja järjestelmistä sekä mm. suljetun pysäköintitilan olemassaolosta. Ohjeiden tulee määrittellä välittömät toimenpiteet poikkeustilanteessa uhkaavien vaaratilanteiden ja lisävahinkojen syntymisen estämiseksi sekä tilanteen palauttamiseksi turvalliselle tasolle. Lisäksi on määriteltävä sovitut hälytys- ja ilmoitusmenettelyt sekä yhteystiedot eri tilanteissa.

Esimerkki poikkeustilanneohjeesta ylläpidolle:

POIKKEUSTILANNEOHJE: LÄMPÖKATKO, esimerkki

Kiinteistön vartija vastaa henkilöturvallisuudesta, toimi yhteistyössä vartijan kanssa

Kovalla pakkasella, pakkasta vähintään -15°C:

- kauppakeskuksessa annetaan tyhjennyskuulutus heti
- pysäköintitilojen ilmanvaihtokoneita pyöritetään mahdollisimman pitkään, ihmiset evakuoidaan hallista kun koneet joudutaan pysäyttämään Huom! tuloilman lämmitys on pelkästään LTO:n varassa, tarkkaile lämpötilaa
- sulje lämmönjakohuoneessa lämpimän käyttöveden sulut
- varmista parkkihallin tyhjeneminen hyvässä järjestyksessä. Pysäköintitiloihin päästetään vain ajoneuvojen kuljettajat, muut asiakkaat ohjataan ulos lähimmästä ulko-ovesta.
- muut ilmanvaihtokoneet ja erillispoistot pysäytetään heti ja tuloilmapeltien sulkeutuminen tiiviisi ti varmistetaan fyysisesti konehuoneesta. Koneen seisonta-aikana tuloveden ja LTO:n lämpötila ja laskee nopeasti. Avaa koneen huoltoluukut siten että huonetilan lämpö pääsee tuloilmapellin jälkeiselle patterille. Varmista että LTO-piirin pumput jäävät päälle.
- teippaa tarvittaessa tuloilmapellit tiiviiksi

Pienellä pakkasella, +1 - -15°C:

- sulje pysäköintihallin sisäänajo-ovi, ohjaa ajoneuvot ulkopaikoitukseen
- ilmanvaihtokoneet pidetään päällä normaalisti
- sulje lämmönjakohuoneessa lämpimän käyttöveden sulut, tiedota kampaamoliikkeisiin, yms.
- pysäytä tuloilmakojeet heti ja tarkista tuloilmapeltien tiivis sulkeutuminen
- jos katkos kestää yli tunnin suoritetaan kauppakeskuksessa tyhjennyskuulutus ja toimitaan kuten ylempänä

Leudolla ilmalla, lämpötila yli +1°C:

- ajoneuvoliikenne voi toistaiseksi jatkua normaalisti
- ilmanvaihtokoneet asetetaan pienimmälle nopeudelle, erillispoistot pysäytetään (ei rasvapoistot)
- sulje lämmönjakohuoneessa lämpimän käyttöveden sulut, tiedota kampaamoliikkeisiin, yms.
- tarkkaile LTO:n toimintaa, kun sisäänpuhallusilman lämpötila putoaa alle +10°C pysäytä IV-laitos
- toimi IV-koneiden pysäyttämisen jälkeen kuten ylempänä

YLEISTÄ

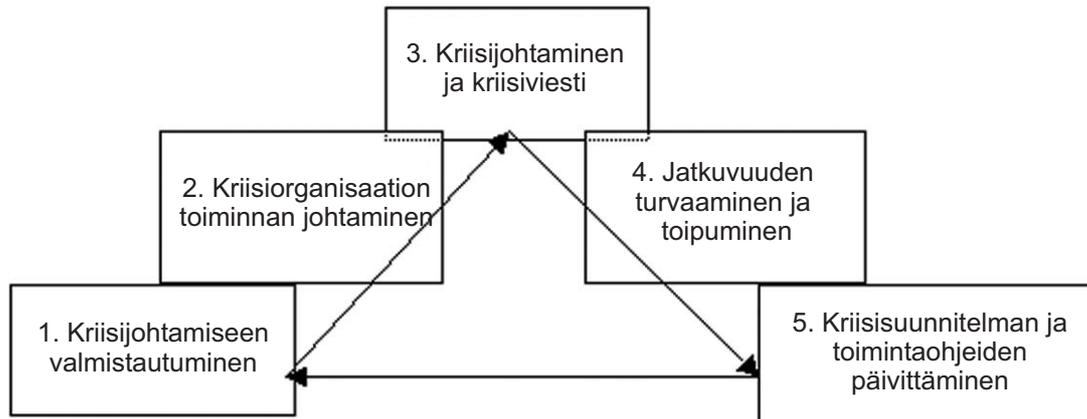
Huom! Pysäköintihallin ilmanvaihtolaitteiston toimimattomuuden vuoksi hallin ilma likaantuu nopeasti pakokaasuista. Tarvittaessa pyydä pelastuslaitosta hoitamaan pysäköintitilan tyhjentäminen ja tuulettaminen.

IV-koneiden patterivaurioiden estämiseksi pitkässä katkoksessä hanki kiinteistön edustajan luvalla lisälämmittimiä, jotka sijoitetaan koneisiin tuloilmapeltien sisäpuolelle. Tarkkaile pattereiden lämpötiloja, patterin jäätymisvaurion ilmetessä estä koko verkoston tyhjeneminen. Kytke kaikki sisäpuolinen valaistus käsin päälle, valaistus tuottaa hieman lämpöä.

6. KRIISIJOH TAMINEN

6.1. Kriisijohtamismalli

Kriisijohtamisella tarkoitetaan kauppakeskuksessa tai sen vaikutuspiirissä olevan kriisitilanteen johtamista. Kriisitilanteisiin varautuminen ja siinä toimiminen perustuvat realistiseen uhkakuvaan, tiedossa olevaan päätehtävään ja ennalta suunniteltuihin yhteistoimintamuotoihin viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Kauppakeskuksen toiminnan jatkuvuuden turvaamisessa keskitytään normaaliolojen ydinprosessien ja niitä tukevien toimintojen ylläpitoon. Alla olevassa kaaviossa on kuvattu kauppakeskuksen kriisijohtamisprosessi.



Kuva 3: Kauppakeskuksen kriisijohtamisprosessi

Kauppakeskus kriisit jaetaan kriisin vakavuuden mukaan. Tilanteet vaativat joko kauppakeskuksen johtajan tai viranomaisen informoimista tai heidän aktiivista johtamistaan. Osa tapahtumista hoidetaan päivittäisen operatiivisen henkilökunnan voimin ja raportoidaan tapahtumista kauppakeskuksen johdon tai kriisijohtoryhmän antamien ohjeiden mukaan vasta tilanteen normalisoiduttua.

Kauppakeskuksen kriisijohtamisesta vastaava luo itsenäisen kriisijohtamissuunnitelman ja toimintaohjeet. Kriisijohtamisen toimintaohjeet on laadittava vakavien kriisitilanteiden varalle käytännön työkaluksi kriisitilanteissa toimimiseksi. Toimintaohjeissa ei ole mahdollista ottaa huomioon kaikkia tilanteita, vaan ohjeita sovelletaan aina tilannekohtaisesti.

Kriisijohtamisen kannalta tärkeimmät henkilöt perehdytetään suunnitelman ja ohjeen sisältöön. Kriisijohtamissuunnitelma ja toimintaohjeet päivitetään kriisin jälkeen ja tarvittaessa muulloinkin, mm. riskienarvioinnin yhteydessä. Kauppakeskuksen kriisijohtamissuunnitelma ohjeineen käydään yhteistyössä läpi soveltuvien osin esimerkiksi kunnan valmiuspäällikön, aluepoliisilaitoksen, aluepelastusyksikön, aluehälytyskeskuksen, paikalliseen terveyskeskuksen ja työterveysshuollon kanssa.

6.2 Kriisiorganisaatio

Kauppakeskuksen kriisiorganisaatioon voivat kuulua kaikki kriisitilanteessa toimivat: oma henkilökunta, vartioimisliikkeen vartijat, kiinteistöhuollon ja siivouksen henkilöstö, kauppakeskuksessa toimivien yritysten vastuuhenkilöt (suoje lu- ja ensapuhenkilöstö) ja kriisistä riippuen erityinen kriisihenkilöstö (evakuointi-, ensiapu-, pelastus- ja/tai palotorjuntahenkilöstö). Kriisiorganisaatio toimii kriisitilanteiden varalle muodostetun kriisijohtoryhmän alaisuudessa ja se voi toimia tietyissä tilanteissa myös suoraan viranomaisten määräysten alaisuudessa.

Kauppakeskuksen kriisijohtoryhmällä tulee olla ajantasainen luettelo koulutuksen saaneista evakuointi-, ensiapu-, pelastus- ja/tai palontorjuntahenkilöistä yhteystietoineen. Vuokrasuhteessa vastuussa olevat laativat yhteystietoluettelon kriisihenkilöstöstään kauppakeskuksen kriisijohtoryhmälle tai kriisin johtamisesta vastaavalle.

Kauppakeskuksen evakuointi-, ensiapu- ja pelastushenkilöillä tulee olla valmius pikaiseen paikalle tuloon ja mahdollisesti toimimaan jo ennen viranomaisten saapumista ja muutoinkin viranomaisten apuna.

6.3. Väestönsuojelu

Väestönsuojelulla tarkoitetaan ihmisten ja omaisuuden suojaamista ja pelastustoiminnan tehtävien hoitamista poikkeusoloissa sekä näihin varautumista. Väestönsuojelu jaetaan yleiseen väestönsuojeluun, josta huolehtivat valtio ja kunnat sekä omatoimiseen suojeluun, josta huolehtivat yksityiset ja yhteisöt. Normaalioloissa väestönsuojelu käsittää varautumisen, johon kuuluu väestönsuojien, johtamis-, valvonta- ja hälytysjärjestelmien rakentaminen, evakuointien sekä sammutus-, pelastus-, ensiapu-, huolto-, raivaus- ja puhdistustoiminnan suunnittelu samoin kuin viestikeskusten ja -yhteyksien tarkoituksenmukainen järjestely ja varmentaminen poikkeusolojen varalta.

Kauppakeskuksissa väestönsuojelun toimenpiteet liittyvät lähinnä väestönsuojien kunnossa- ja ylläpitoon, erilaisten toimintasuunnitelmien tekemiseen sekä tarvittavien henkilöiden kouluttamiseen. Väestönsuojelusta huolehtiminen on osa kauppakeskuksellekin kuuluvaa omatoimista varautumista.

6.4. Pelastussuunnitelma

Vuoden 2004 alusta voimaan tullessa pelastuslaissa on määrätty omatoimisesta varautumisesta (8 §), johon pelastussuunnitelman laatimisvelvollisuuskin osaltaan perustuu. Pelastuslain mukaan rakennuksen omistaja ja haltija, teollisuus- ja liiketoiminnan harjoittaja sekä muut määrättyt yhteisöt, ovat velvollisia ehkäisemään asianomaisessa kohteessa ja muussa toiminnassaan vaaratilanteiden syntymistä, varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa sekä varautumaan sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin ne omatoimisesti kykenevät.

Kauppakeskuksen johto vastaa siitä, että kauppakeskukselle on tehty pelastussuunnitelma. Kohteen koosta, yritysten lukumäärästä ja niiden toimialasta riippuen voidaan kohteesta tehdä yhteinen pelastussuunnitelma kauppakeskuksessa toimivien tahojen kanssa. Vanhat pelastustoimilain mukaiset turvallisuussuunnitelmat on tullut päivittää uuden lain mukaisesti pelastussuunnitelmiksi 1.1.2005 mennessä. Suunnitelma tai sen yhteenveto on toimitettava alueen pelastusviranomaiselle tämän antamien ohjeiden mukaan. Suunnitelman mukaisista pääkohdista on tiedotettava kiinteistön tilojen käyttäjiä ja suunnitelmat on pidettävä ajan tasalla.

Pelastussuunnitelman vähimmäissisältö määritellään pelastusasetuksen 10 §:ssä, mutta pelastussuunnitelmaan voidaan lisätä myös muita asioita.

Pelastussuunnitelmassa on selvitettävä ainakin:

- ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden vaikutukset (riskikartoitus)
- toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi
- poistumis- ja suojautumismahdollisuudet sekä sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt
- turvallisuushenkilöstö, sen varaaminen ja kouluttaminen sekä muun henkilöstön ja asukkaiden perehdyttäminen suunnitelmaan
- tarvittava materiaali kuten alkusammutus-, pelastus- ja raivauskalusto, henkilösuojaimet ja ensiaputarvikkeet sen mukaan kuin ennakoitujen vaaratilanteiden perusteella on tarpeen
- ohjeet erilaisia ennakoituja onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteita varten
- miten suunnitelmaan sisältyvät tiedot saatetaan asianomaisten tietoon

Pelastussuunnitelmassa on otettava huomioon myös kohteen tavanomaisesta poikkeava käyttö.

Vuokralainen tai muu tilojen haltija voi olla velvollinen tekemään myös oman pelastussuunnitelman. Suunnitelma on laadittava esimerkiksi yrityksiin, laitoksiin ja vastaaviin kohteisiin, joissa työntekijöiden ja samanaikaisesti paikalla olevien muiden ihmisten määrä on yleensä vähintään 30 (valtioneuvoston asetus 787/2003). Näiden suunnitelmien tulee monen asian kohdalla perustua kauppakeskuksen pelastussuunnitelmaan ja siksi ne tulee ainakin perustietojen osalta antaa näiden yritysten käyttöön. On suositeltavaa, että pelastussuunnitelmat tiedonkulun ja aukottomuuden vuoksi tehdään yhteistyössä niiden yritysten kanssa, jotka ovat velvoitettuja tekemään suunnitelman. Kauppakeskuksen turvallisuuden kannalta myös kauppakeskuksen taholta on hyvä muistuttaa tästä velvoitteesta, vaikkakin näitä velvoitteita valvotaan varsinaisesti viranomaisten taholta.

Lisätietoja pelastussuunnitelmiin liittyen saa mm. Suomen Pelastusalan Keskusjärjestöstä osoitteesta <http://www.spek.fi> ja paikallisilta pelastusviranomaisilta.

7. UUDET TURVALLISUUSTARPEET JA MAHDOLLISUUDET

7.1. Kansainvälisiä kehitystrendejä

Kauppakeskuksia ja niiden turvallisuutta käsitteleviä tutkimuksia ei ole Suomessa tehty, mutta esim. Yhdysvalloissa aiheetta on tutkittu jonkin verran, tosin tieteellisiä artikkeleita aiheesta ei ole juurikaan julkaistu.

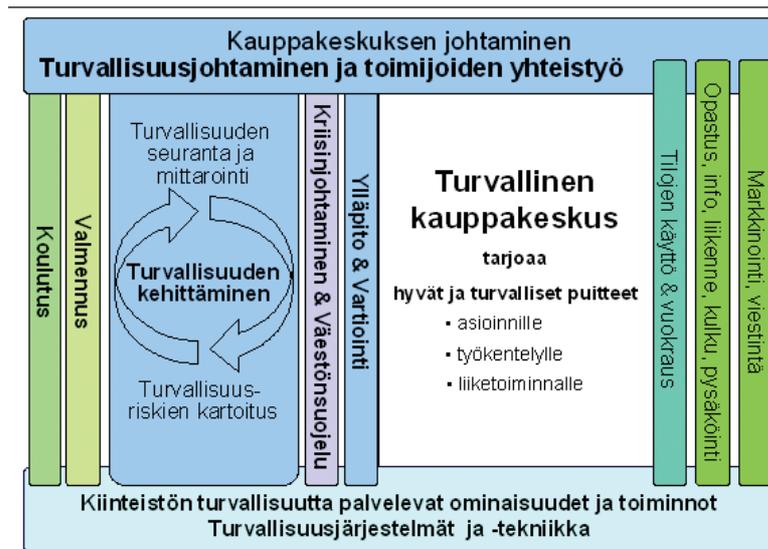
Turvattomuuden pelko johtaa Yhdysvalloissa useiden asiakkaiden kohdalla kauppakeskusten välttämiseen. Marylandissa tehdyn tutkimuksen mukaan lähes joka kymmenes vastaajista välttää ostoskeskuksissa käyntiä turvallisuussyistä johtuen. Asiakkaiden turvallisuudentunne vaikuttaa kauppakeskuksessa käymisen lisäksi asiakkaiden ostoskäyttäytymiseen. Miamissa tehdyn tutkimuksen mukaan turvalliseksi kauppakeskuksessa olonsa tuntevat asiakkaat käyttivät enemmän rahaa ostokseen kuin olonsa vähemmän turvalliseksi tuntevat asiakkaat. Kun asiakkaiden luottamus turvallisuusasioiden hoitamiseen on menetetty, sitä on vaikea saada takaisin. Kauppakeskusten turvallisuusjohtamisessa tuleekin kiinnittää erityistä huomiota vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn ja asiakkaiden turvallisuuteen. Turvallisuus tarkoittaa asiakkaita ja asiakkaat tarkoittavat tuotteita.

Kauppakeskusten turvallisuuden kannalta merkittävin uhka kansainvälisesti on terrorismi. Yhdysvalloissa ja Englannissa kauppakeskukset varautuvat terrori-iskuihin lähinnä voimakkaan viranomaisyhteistyön avulla. Kauppakeskukset ja muut paljon ihmisiä keräävät liikenneasemat ovat otollisia kohteita pommiskuille. Israelissa linja-autot ja kauppakeskukset ovat useimmiten iskujen kohteena.

Toinen kansainvälisesti esiin noussut turvallisuusriski ovat tulipalot. Etelä-Amerikassa sattuneissa kauppakeskuspaloissa on kuollut satoja ihmisiä. Huonot paloilmoinjärjestelmät yhdistettynä toimimattomiin evakuointi- ja pelastusjärjestelmiin ovat olleet tuhoisia. Myös rakenteelliset viat ovat aiheuttaneet sortumia. Lisäksi maanjäristykset, myrskyt ja muut luonnonilmiöt ovat maailmalla luhistaneet ”sortumattomiakin” rakennuksia.

7.2. Turvallisen kauppakeskuksen visio palvelujen tarpeen lähtökohtana

Kauppakeskusten turvallisuusjohtamishankkeen tavoitteelliseksi visioksi asetettiin se, että suomalaiset kauppakeskukset ja kauppakeskuskonseptit tarjoavat hyvät ja turvalliset puitteet asiainnille, työskentelylle sekä liiketoiminnan harjoittamiselle (ks. Kuva 4). Kauppakeskuksen yleinen turvallisuustaso on varsin merkittävä tekijä niin asiakkaiden, työntekijöiden kuin liikkeenharjoittajienkin kannalta.



Kuva 4: Kauppakeskusten turvallisuus

Asiakkaiden kannalta keskeisiä tekijöitä ovat asiointin houkuttelevuus, helppous ja mukavuus sekä tunne turvallisuudesta. Nämä koskevat yhtä lailla kauppakeskukseen tuloa, pysäköintiä, palvelujen löytämistä, varsinaista asiointia sekä poistumista. Asiakkaan opastaminen ja asiointien helpottaminen lisäävät turvallisuutta ja turvallisuuden tunnetta. Asiakkaiden tarpeet, valmiudet ja käyttäytyminen vaihtelevat laajoissa rajoissa: yksinäinen näkövammainen, liikuntarajoitteinen vanhus, yksinhuoltaja usean pienen lapsen kanssa, omin päin kulkevat lapset ja nuoret, tottumattomat ja arat autoilijat, eri kulttuuritaustoja (ml. kieli) omaavat ihmiset jne.

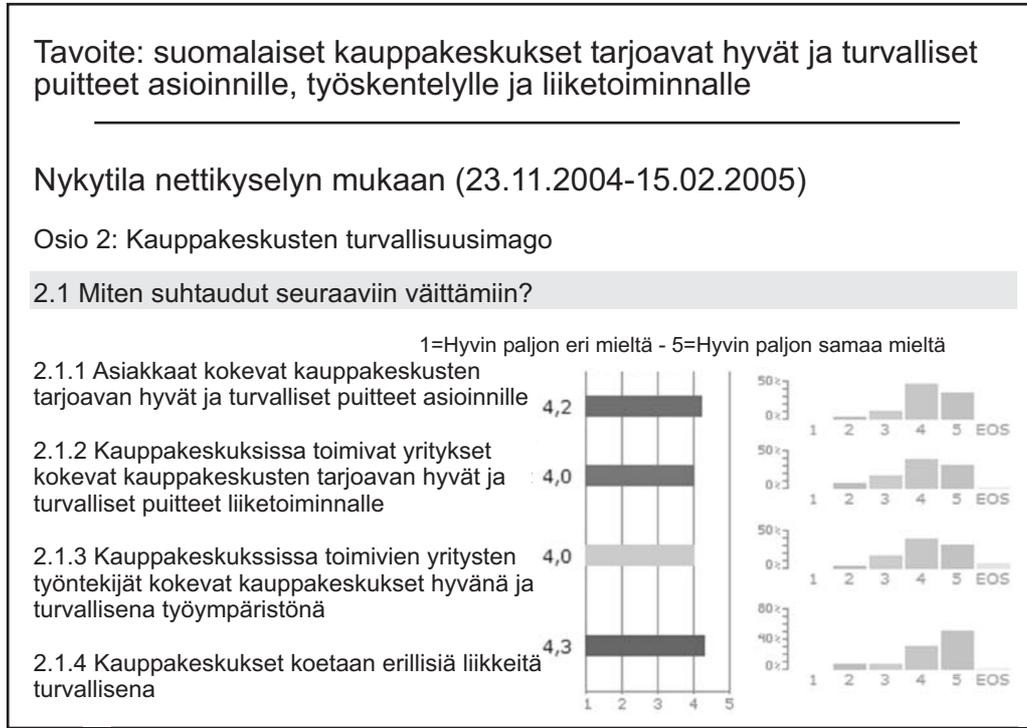
Projektissa esiin nousseita esimerkkejä asiakkaiden kannalta turvallisuuteen ja turvallisuuden tunteeseen vaikuttavista asioista ovat: vartijan näkyvä positiivinen esilläolo ja osallistuminen, näkyvä valvonta (esim. kamerat), pankkiautomaattien sijoittelu ja pysäköintihallin/-alueen turvallisuus sekä poikkeustilanteiden osalta: selkeä toimintamalli, poistumisvalot, turvavalaisuus ja hätäkuulutus.

Kauppakeskuksessa työskentelevien kannalta keskeistä on toimiva, terveellinen, turvallinen sekä helposti opittava ja hallittava työympäristö. Kauppakeskuksessa työskentelee sen asiakkaita suoraan palvelevien yrittäjien ja yritysten henkilökunnan lisäksi lukuisia palveluntuottajia ja tavarantoimittajia. Työn tai tavara-toimituksen ajoittuminen vaikuttaa tilanteen hallittavuuteen. Projektissa esiin nousseita esimerkkejä työntekijöiden kannalta turvallisuuteen ja turvallisuuden tunteeseen vaikuttavista asioista ovat: nopea avun saanti uhkaaviin tilanteisiin, ryöstöpainikkeet ja selkeät toimintaohjeet onnettomuustapausten varalle sekä työpaikalle saapumisen ja sieltä poistumisen turvallisuus. Yritysten ja henkilöiden yhteistyö ja säännölliset valmennus-, koulutus- ja infotapahtumat vahvistavat sosiaalista yhteenkuuluvuutta, lisäävät turvallisuuden tunnetta sekä auttavat ehkäisemään vahinkoja.

Kauppakeskuksissa toimivien yritysten kannalta on keskeistä, että toivottuja asiakkaita ja työntekijöitä riittää. Keskeistä on myös toiminnan taloudellisuus, varmuus ja vaivattomuus. Kauppakeskus tarjoaa konseptina monenlaisia synergiaetuja erillisessä liikkeessä toimimiseen verrattaessa. Kauppakeskus pystyy tarjoamaan hyvät ja turvalliset puitteet ilman, että täytyisi yksin huolehtia kaikista yksityiskohdista. Kauppakeskuksessa toimiva yrittäjä voikin hyvin pitkälti keskittyä varsinaiseen liiketoimintaan.

Projektissa esiin nousseita esimerkkejä kauppakeskuksissa toimivien yrittäjien ja yritysten kannalta turvallisuuteen ja turvallisuuden tunteeseen vaikuttavista asioista ovat: kauppakeskuksen yleinen turvallisuustaso, turvallisuusohjeistus ja tähän liittyvä koulutus kaikille vuokralaisille, saatavilla olevat palvelut ja kameravalvonta. Projektin aikana vahvistui käsitys, että turvallisuus on tekijä, jota kauppakeskusten ja siellä toimivien yritysten kannattaa nostaa vahvemmin esiin ja hyödyntää markkinoinnissaan. Turvallisuuden parantaminen tarjoaa hyvän kohteen yhteistyölle. Kauppakeskuksen yrittäjäyhdistyksellä on keskeinen rooli turvallisuuden hallinnassa ja kehittämisessä.

Kauppakeskusturvallisuutta koskeneessa kyselyssä kauppakeskusten turvallisuusimago osoittautui varsin hyväksi ja selkeästi yksittäisiä erillisiä liikehuoneistoja paremmaksi (ks. Kuva 5). Tämä on selitettävissä pitkälti sillä, että kauppakeskus muodostaa fyysisen ja toiminnallisen pääosin sisätiloissa toimivan yhteisön, mikä tarjoaa luonnostaan hyvät lähtökohdat turvallisuuden aikaansaamiselle. Kauppakeskuksissa on lisäksi jo pitkään tehty systemaattista työtä turvallisuuden kehittämiseksi kauppakeskusjohdon ja kauppakeskuksissa toimivien yritysten yhteistyönä.



Kuva 5: Kauppakeskusten koettu turvallisuus

7.3. Kauppakeskusten turvallisuuteen liittyviä palveluesimerkkejä

Seuraavassa on esitelty muutamia esimerkkejä mahdollisista tulevista palvelu- ja tuotekokonaisuuksista. Esimerkit perustuvat tehdyssä kyselyssä esiin nousseisiin toiveisiin. Kyselyn tuloksia on käsitelty tarkemmin liitteessä 4.

Avainhallinta

Kauppakeskuksen avainhallinta on turvallisuuden kannalta tärkeää ja avainten sekä kulutunnusteiden hallinnointi on haastava tehtävä. Kadonneet tai palauttamatta jääneet avaimet sekä muut kulutunnusteet voivat olla merkittävä turvallisuusriski.

Avainhallintaan liittyy monia eri toimijoita. Avainten hallinnointiin osallistuvat kauppakeskuskiinteistön sekä valvontaa ja vartiointia hoitavan operaattorin edustajat. Osaa avaimista taas hallinnoivat kauppakeskuksessa toimivat yritykset. Turvaurakoitsijat ja lukkoliikkeet hoitavat avainten teettämiseen ja sarjoituksen muutoksiin liittyvät tehtävät.

Avainten tuottamis-, luovutus- ja palautusprosessien hallinta edellyttää hyvää ja kurinalaista tehtävienjakoa. Tätä varten on kehitetty avainhallintaa ja siihen liittyviä asioita tukevia ohjelmistoja. Ohjelmiston avulla kukin osapuoli hoitaa omalla käyttöliittymällään avainhallintaan liittyvät tehtävät. Käyttöön ototon yhteydessä ohjelmistoon toteutetaan eri osapuolille tarvittavat käyttöliittymät ja -oikeudet siten, että avainhallinta voidaan hoitaa tarkoituksenmukaisesti. Avainhallinta voidaan integroida osaksi kauppakeskuksen käyttämää sähköistä huoltokirjaa.

Oviympäristön ennakoiva huolto

Poistumistieovet ovat kauppakeskusten yksi tärkeimmistä turvallisuuteen liittyvistä tekijöistä poikkeustilanteissa. Ylläpidon kartoituksessa voidaan kiinteistön poistumistiet, poistumistieopasteet ja poistumistieovet tarkastaa sekä antaa tarvittaessa ehdotus niiden saattamisesta asianmukaiseen kuntoon. Poistumistieovien lukitukseen on kehitetty järjestelmiä, joissa on otettu huomioon hävikin ehkäisy sekä kaikkien henkilöryhmien (mm. liikuntarajoitteiset) turvallinen poistuminen kiinteistöstä.

Oviympäristön ennakoivan huollon tavoitteena on varmistaa ovien toiminta suunniteltuun tarkoitukseensa kaikissa olosuhteissa. Ennakoiva huolto pitää sisällään oven, siihen liittyvän lukituksen ja heloituksen, erilaisten automaatiotoimintojen ja eri järjestelmien sekä niiden antureiden tai ilmaisimien ennakoivan kunnossapidon. Huoltosopimukseen liittyy yleensä myös ympärivuorokautinen vikapäivystys sekä oviympäristöjen korjaus- ja modernisointipalvelut.

Kauppakeskusten oviympäristöt ovat suurista käyttäjämääristä ja vaativista käyttöolosuhteista johtuen usein vikaantuva osa. Ennakkohuolto varmistaa ovien turvallisen ja häiriöttömän käytön asiakkaille. Ovi- en ennakkohuollolla varmistetaan erityisesti turvajärjestelmien (esim. rikosilmoitin- kulunvalvonta-, videovalvontajärjestelmät) sekä palonsulku- ja poistumistiejärjestelmien häiriötön ja turvallinen toiminta myös mahdollisissa poikkeustilanteissa. Oviympäristön huolto tapahtuu ovityypeittäin ennalta asiakkaan kanssa suunnitellun huolto-ohjelman mukaan ja siitä raportoidaan sovitulla tavalla. Ohjelmaan voidaan sisällyttää myös tarvittaessa poistumisteiden oikean käytön auditointi ja neuvonta. Samalla varmistetaan oviympäristön asianmukainen toiminta kiinteistön muiden automaatiojärjestelmien ohjauksessa sekä huolehditaan viranomaismääräysten ja ohjaavien standardien täyttymisestä.

Ennakoivan kunnossapidon avulla oviympäristön huolto tehostuu, mikä parantaa ovien käyttöturvallisuutta. Ennakoiva huolto parantaa myös oviympäristön käytettävyyttä, pidentää niiden käyttöikää ja vähentää korjaustarvetta. Näin syntyy myös kustannussäästöjä.

Turvallisuuskoulutus

Turvallisuuskoulutus voidaan ulkoistaa eri palvelutoimittajille. Vartioimisliikkeillä ja muilla turvallisuuspalvelujen toimittajilla on paljon kauppakeskuksen käytännön turvallisuustoimintaan liittyvää osaamista, jota voidaan käyttää hyväksi koulutuksen suunnittelussa. Vartioimisliike voi pitää turvallisuuskoulutusta kauppakeskuksessa toimivien yritysten henkilökunnalle.

Koulutus voi pitää sisällään esim. seuraavia asioita:

- hävikin hallinta
 - kassahenkilöstö
 - osastovastaavat
- rahaväärennösten tunnistaminen
- vaarallisen ja uhkaavan henkilön kohtaaminen
- käyttäytymismallit
- rikollisuus kiinteistössä
 - riskikartoitukset
 - SVK:n normisto
 - tilastot ja ennakkotapaukset
- myyjän / tiloissa toimivan oikeudet ja velvollisuudet
 - näpistyksen
 - poistot
- toiminta muissa poikkeustilanteissa
 - alkusammutus

Töhrysten ja ilkivallan torjunta

Esimerkki toimintamallista kauppakeskuksiin:

Vartijat tarkastavat säännöllisen epäsäännöllisesti kiinteistön sekä ulkoa että sisältä. Uudet töhryt kuvataan digikameralla ja tallennetaan sähköiseen raportointijärjestelmään lisäämällä raporttiosioon kuvaus töhrystä (itse leipäteksti ja tekijän oma tagi).

Valtakirjan avulla vartijat voivat tehdä töhrystä / ilkivallasta rikosilmoituksen poliisille ja liittää otetut kuvat siihen. Palvelu voi sisältää myös vahinkoilmoituksen tekemisen kiinteistön vakuuttaneelle vakuutusyhtiölle. Kun tapahtuma on tilastoitu, voi vartija sopia töhryn poistosta suoraan kiinteistön yhteistyökumppanin kanssa, joka puolestaan hoitaa nopeasti jälkien hävittämisen, ettei töhry innosta uusia tekijöitä. Asiakas saa tiedon tapahtumasta suoraan sähköisen raportointijärjestelmän kautta automaattisella sähköpostiviestillä.

Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus milloin tahansa seurata reaaliaikaisia tilastoja tapahtumista tai suorittaa määrätyn hakukriteerein tapahtumahaku. Ohjelma ei kuormita asiakkaan omaa tietoverkkoa, vaan on Internetyhteyden kautta selaimella seurattava, vartioimisliikkeen serverillä oleva ohjelma.

Vartiointiliike säilyttää tapahtumatietoja viiden vuoden ajan, joten jos muutaman vuoden kuluttua sama tekijä saadaan kiinni töhryjen teosta, voidaan hänen rikoksiinsa lisätä myös entiset töhryt (yhdistävänä tekijänä on hänen oma taginsa).

Turvallisuuden johtamiseen liittyvät palvelut

Turvallisuusjohtaminen voidaan ulkoistaa siinä missä mikä tahansa muukin palvelu, mutta toimintalueeksi tulee määritellä selkeästi johtaminen, johon kuuluu muun toiminnan organisointi ja valvonta. Turvallisuusjohtamisen näkökulmana tulee olla kauppakeskuksen intressit ja se on kyettävä liittämään osaksi muuta johtamisprosessia. Tällöin on hankittaville palveluille asetettava suuremmat vaatimukset liiketoiminnan osaamisesta ja ymmärtämisestä kuin yksittäisten turvallisuuden osa-alueiden palveluilla (vartiointi, vakuuttaminen, huolto, siivous, jne.).

Turvallisuusjohtamisen ulkoistettuja palveluita voivat olla esimerkiksi:

- turvallisuusstrategian luominen
- turvallisuuspolitiikan ja -ohjeiston rakentaminen
- turvallisuuteen liittyvien sopimusten laatiminen/tarkastaminen (esim. vartiointisuunnitelmat ja -sopimukset, ylläpidon sopimusrakenteen tarkastaminen, jne.)
- yhteydenpito vakuutusyhtiöön tai -meklariin
- turvallisuusriskien kartoittaminen yhdessä eri osapuolien kanssa
- turvallisuustehtävien vastuuttaminen ja ohjeistaminen
- turvallisuusmittareiden rakentaminen (strategiset ja operatiiviset)
- turvallisuustoiminnan kehittäminen
- yhteydenpito eri sidosryhmiin (viranomaiset, palvelujen tarjoajat, tilojen käyttäjien turvallisuusorganisaatiot, kauppakeskuksen johto ja omistajat, kunnan turvallisuus- ja varautumisorganisaatiot, jne.)
- turvallisuuteen liittyvän lainsäädännön ja viranomaismääräysten seuraaminen
- avainhallinnan järjestelyt
- omatoiminen palotarkastus
- tilastointi
- raportointi
- eri osapuolten perehdytykset, koulutukset ja valmennukset
- muut turvallisuusasiantuntijan tehtävät

Turvallisuusjohtamiseen liittyvät palvelut voidaan sopia projekteina toteutettaviksi tai pysyviksi ulkoistetuiksi järjestelyiksi. Sopimusta voidaan syventää vastuuttamalla turvallisuusasiat erillisellä henkilökohtaisella valtakirjalla, jolloin ensisijainen vastuu turvallisuusjohtamisen kokonaisuuden hallinnasta on palvelun tarjoajalla. Valtuutus ei kuitenkaan koskaan poista vastuunantajan omaa vastuuta vaan määrittää vain ensisijaisen vastuunkantajan.

Turvallisuuden tekniset ratkaisut ja niihin liittyvät palvelut

Yksi turvallisuuden tärkeimmistä tulevista teknisistä ratkaisuista on erilaisten teknisten järjestelmien integrointi yhdeksi kokonaisuudeksi. Kulunvalvonta, murtohälytysjärjestelmä, kameravalvonta, kiinteistötekniikka, käyttöoikeuksien hallinta jne. voidaan tulevaisuudessa hoitaa yhdellä järjestelmällä. Kauppakeskus voi tarjota kaikki turvallisuus- ja kiinteistötekniiset järjestelmät yhtenä kokonaisuutena tilojen käyttäjille. Tämän integraation avulla voidaan tehostaa järjestelmien käyttöä sekä alentaa hankinta- ja käyttökustannuksia.

Ajoneuvojen automaattinen tunnistus

Pysäköintialue kauppakeskuksen yhteydessä on yksi ratkaiseva tekijä asiointimukavuuden kannalta. Pysäköintialueen turvallisuus on siten keskeisessä osassa kokonaisuutta ajatellen. Autojen automaattinen

tunnistus pysäköintialueella parantaa selkeästi valvontamahdollisuuksia, vahinkojen selvittämistä ja luouusia palvelumahdollisuuksia. Käytännössä ratkaisu on jo olemassa markkinoilla ja käytössä muutamassa kohteessa Suomessa.

Ajoneuvojen tunnistus tapahtuu rekisterikilven lukemisella tietokantaan. Täten pysäköintialueen operaattorilla on tieto kaikista alueella olevista ajoneuvoista sekä ajoneuvojen tulo- ja lähtöajankohdista. Näin ollen alueella sattuneita vahinkoja tai onnettomuuksia on helpompi selvittää. Pysäköintialueen turvallisuustaso kohenee ja varkauksien estomahdollisuudet paranevat.

Kameravalvonnan yhdistäminen hälytyksiin, murtoilmaisuun, kassatapahtumiin ja / tai kulunvalvontaan

Kysymys sivuaa aikaisemmin esitettyä näkemystä, jossa fokuksessa on kauppakeskuksen yhteinen valvonta. Jotta kokonaisuutta voitaisiin hallita ja saada mahdollisimman paljon lisäarvoa kyseisille järjestelmille yhteensopivuus ja skaalautuvuus nousee päällimmäiseksi tekijäksi. Turvallisuus- ja valvontajärjestelmien integrointimahdollisuudet ovat siis avainasemassa hankintoja tehtäessä.

Markkinoilta löytyy valmiita ratkaisuja, joissa visuaalinen valvonta eli kameravalvonta on yhdistetty kulunvalvontaan, kassatapahtumiin, ryöstöhälytysjärjestelmiin jne. Yhdistämällä valvontajärjestelmiä keskenään saavutetaan lisäarvoa, joka on monikertainen verrattuna järjestelmien eriytettyyn toimintaan verrattuna.

Integroiduilla järjestelmillä järjestelmien antamat tiedot pyritään yhdistämään siten, että jokaisesta tapahtumasta saadaan myös kuvamateriaalia tapahtumien kulusta. Kameravalvonnan hakutyökaluja voidaan hyödyntää tapahtumien selvittämisessä.

Ryöstöhälytyksen integroiminen kameravalvontaan tarkoittaa lyhyesti lähimpien kameroiden aktivoitumista hälytyksen tapahduttua. Kassatiedon integroiminen kameravalvontaan tarkoittaa kaikkien kassatietojen näkymistä myös videovalvontajärjestelmässä ja tapahtumatietojen löytymistä esim. kuittinumerolla, ajan- kohdalla jne.

Kauppakeskuksen tarjoamat kokonaisturvallisuuspalvelut tilojen käyttäjille

Turvallisuustason parantamiseksi menetelmien ja laitteiden hallinta, kehittäminen ja jatkuvuus ratkaisevat. Jotta prosessista tulisi mahdollisimman tehokas, on oltava yksi taho joka ottaa vastuun ja hallinnoinnin. Luonnollista siis olisi että kauppakeskus tarjoaa tilojen käyttäjille kokonaisturvallisuuspalvelun.

Yhteisellä kokonaisturvallisuuspalvelulla ensisijaisen tärkeää kauppakeskukselle ovat integroidut järjestelmät, elinkaaren hallittavuus ja järjestelmien päivitettävyyden. Tämän päivän tekniset ratkaisut mahdollistavat uusien palvelumuotojen luomisen ja toiminnan tehostamisen. Palveluiden lisäarvo on riippuvainen kokonaisuuden yhteensopivuudesta.

Kokonaispalvelukonseptilla on suuri lisäarvo tilojen käyttäjille parannetun turvallisuustason, reaktioajan kehittymisen sekä taloudellisuuden kannalta. Kokonaisturvallisuuspalvelut tuovat kustannussäästöä, ohjeistuksen ja koulutuksen tehokkuutta sekä jatkuvuutta.

8. LAINSÄÄDÄNTÖ

Turvallisuuteen liittyvä lainsäädäntö asettaa turvallisuusjohtamiselle erilaisia vastuita ja rajoituksia. Lainsäädäntö asettaa usein turvallisuustoimenpiteille tietyn minimitason, joka yrityksen tulee täyttää. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että minimitason täyttymisellä riskit olisi riittävän kattavasti huomioitu ja riittävä turvallisuustaso saavutettu. Kokonaisvaltainen ja kattava turvallisuusjohtaminen edellyttää enemmän, mitä lainsäädäntö vaatii. Turvallisuusjohtamiseen liittyvän lainsäädännön tunteminen on kuitenkin välttämätöntä turvallisen ja lainmukaisen toiminnan takaamiseksi.

Kauppakeskusympäristö asettaa turvallisuusjohtamiselle erityisiä juridisia haasteita, koska toimintaympäristöön liittyy usein monenlaisia toimijoita. Kauppakeskusten turvallisuusjohtamisessa tulee huomioida kaikkien näiden toimijoiden toimialakohtainen lainsäädäntö ja näiden säädösten asettamat velvoitteet ja rajoitteet. Lisäksi turvallisuusjohtamiseen liittyy runsaasti yleisiä säädöksiä, jotka koskevat kaikkia kauppakeskusympäristön osapuolia yhteisesti. Erilaisia normeja löytyy laki- ja asetustasolta, mutta määräyksiä ja velvoitteita löytyy paljon myös erilaisista viranomaisten ohjeista ja määräyksistä. Näiden lisäksi tulee huomioida vakuutusyhtiöiden vakuutusehdot ja suojeluohjeet.

Seuraavassa käydään lyhyesti läpi tärkeimpiä kauppakeskuksen turvallisuusjohtamiseen liittyviä säädöksiä. Lakia ja asetusta alemmanasteisia normeja löytyy niin runsaasti, ettei niiden käsittely tässä yhteydessä ole tarkoituksenmukaista. Nämä kuuluvat kuitenkin tärkeänä osana turvallisuuslainsäädäntöön ja määrittävät varsinaista lainsäädäntöä yksityiskohtaisemmin turvallisuusveloitteiden sisältöä. Näistä saa parhaiten tieto viranomaisilta, palveluntoimittajilta ja muilta asiantuntijoilta. Lakien ja asetusten tarkempi sisältö ja ennen kaikkea ajantasaisuus ja voimassaolo kannattaa käydä läpi aina tapauskohtaisesti.

Lopussa olevassa listassa on luettelo tärkeimmistä kauppakeskuksen turvallisuusjohtamista koskevista säädöksistä.

8.1. Kiinteistön ylläpito

Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999) sekä *-asetus (895/1999)* asettavat rakennuksille teknisiä vaatimuksia, jotka liittyvät mm. palosuojeluun, rakennusten käyttöturvallisuuteen sekä kunnossapidon turvallisuuteen. Maankäyttö- ja rakennuslain nojalla säädetyissä *Suomen rakentamismääräyskokoelmassa* on lisäksi yksityiskohtaisempia määräyksiä ja ohjeita kiinteistön rakenteisiin sekä yllä- ja kunnossapitoon liittyvistä turvallisuusasioista.

Pelastuslaki (468/2003) ja *valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (787/2003)* sisältävät tärkeitä kauppakeskuskiinteistön ylläpitoon liittyviä säännöksiä. Laki pitää sisällään määräyksiä muun muassa rakennusten yleisestä paloturvallisuudesta ja korjaus- tai muun työn tekijän huolellisuusveloitteesta. Pelastuslainsäädäntöön kuuluu lisäksi runsaasti asetuksia, joiden asettamat turvallisuusvaatimukset tulee kauppakeskuksen ylläpidossa huomioida.

Kauppakeskusten jokapäiväisessä toiminnassa tulee huomioida ympäristöturvallisuuden osalta *jätelain (1072/1993)*, *-asetuksen (1390/1993)* sekä *ympäristönsuojelulain (86/2000)* määräykset. Säännökset koskevat lähinnä jätteiden säilytykseen ja käsittelyyn liittyviä asioita sekä asettavat kauppakeskukselle veloitteita olla selvillä toimintaan liittyvistä ympäristöriskeistä.

Kiinteistön omistajan vastuulla on lisäksi katolla, piha-alueella ja kiinteistöön liittyvällä jalkakäytävällä olevan lumen, jään ja liukkauden poistaminen. Näistä löytyy säännöksiä *laista kadun ja eräiden yleisten alueiden kunnossa- ja puhtaanapidosta (669/1978)* sekä *järjestyslaista (612/2003)*. Järjestyslaki sisältää paljon myös muita järjestykseen ja turvallisuuteen liittyviä määräyksiä, joista osa voi olla kiinteistöyhtiön vastuulla.

Kauppakeskusympäristö pitää usein sisällään monia erikokoisia yrityksiä sekä näiden yritysten ja kiinteistöyhtiön alihankkijoita. Jokaisen työnantajan tulee huolehtia työpaikkansa työturvallisuudesta. Työturvallisuusasioita koskee *työturvallisuuslaki (738/2002)*. Laista löytyy säännöksiä työnantajan ja työntekijöiden velvollisuuksista työturvallisuuteen liittyen. Kauppakeskusympäristöstä muodostuu helposti myös ns. yhteinen työpaikka, jolloin vastuu työturvallisuusveloitteista on pääasiallista määräysvaltaa käyttävällä työnantajalla.

Turvallisuusveloitteita asettavia säädöksiä löytyy lisäksi useita eri toimialoja koskevista erityissäädöksistä. Näistä voidaan mainita esimerkkeinä *kemikaalilaki (744/1989)* ja *-asetus (675/1993)*, *räjähdeasetus (473/1993)*, *asetus majoitus- ja ravitsemisliikkeistä (727/1991)*, *laki (693/1976)* ja *asetus toimenpiteistä tupakoinnin vähentämiseksi (225/1977)*, *sähköturvallisuuslaki (410/1996)* sekä *asetus vaarallisten kemikaalien teollisesta käsittelystä ja varastoinnista (59/1999)*.

Lakien ja asetusten lisäksi kiinteistön ylläpitoon liittyy paljon muita alemman tason viranomaismääräyksiä ja -ohjeita. Ajantasaista tietoa näistä saa parhaiten eri aloihin erikoistuneilta palvelujen toimittajilta.

8.2. Vartiointi ja valvonta

Vartiointiin ja valvontaan liittyvä lainsäädäntö on suhteellisen uutta ja se asettaa velvollisuuksia niin kauppakeskukselle kuin sen sidosryhmillekin. Tässä yhteydessä käsitellään myös tietoturvallisuuteen liittyvää sääntelyä.

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (282/2002) ja valtioneuvoston asetus yksityisistä turvallisuuspalveluista (534/2002) koskevat lähinnä kauppakeskuksen vartioinnista huolehtivaa vartioimisliikettä ja sen vartioita. Säädökset sisältävät määräyksiä vartioimisliikkeen erilaisista velvoitteista, vartijoiden oikeuksista sekä vartioinnin operatiivisen toiminnan ohjauksesta. Säädöksissä määritellään myös toimeksiantosopimuksen sisällöstä ja muodosta.

Kauppakeskuksissa toteutettavaan järjestyksenvalvontaan liittyy olennaisesti *järjestyslaki (612/2003)*, *laki järjestyksenvalvojista (533/1999)* sekä edellisessä kappaleessa mainitut, vartiointia koskevat säädökset. Järjestyslaissa määritellään kauppakeskuksen mahdollisuus hakea poliisilta lupaa järjestyksenvalvojien asettamiseen. Järjestyslain nojalla asetettuihin järjestyksenvalvojiin sovelletaan lakia järjestyksenvalvojista sekä tietyin osin lakia ja asetusta yksityisistä turvallisuuspalveluista. Näiden säädösten kokonaisuudesta selviää järjestyksenvalvojen toiminnalle asetetut perusvaatimukset.

Kauppakeskuksen tietoturvallisuuteen liittyy olennaisesti *henkilötietolaki (523/1999)*, *laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)*, *sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004)* sekä *rikoslain (39/1889)* 24 luvussa olevat salakuuntelua ja -katselua koskevat säännökset. Näiden säädösten asettamat velvoitteet tulee huomioida erilaisten rekisterien pidossa, kamera- ja kulunvalvonnassa sekä sähköisessä viestinnässä.

8.3. Kriisihallinta ja väestönsuojelu

Pelastustoimeen katsotaan kuuluvan tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäisy, pelastustoiminta sekä väestönsuojelu. Näistä asioista löytyy määräyksiä aiemmin mainituista *pelastuslaista (468/2003)* ja *valtioneuvoston asetuksista pelastustoimesta (787/2003)*. Niissä määritellään kauppakeskuksillekin kuuluvia velvollisuuksia kuten omatoiminen varautuminen, pelastussuunnitelman laatiminen sekä erilaisia kiinteistön käyttöön ja kunnossapitoon liittyviä velvoitteita. Pelastuslainsäädännöstä löytyy myös runsaasti kauppakeskusten kriisihallintaan ja ylläpitoon liittyviä yksittäisiä asetuksia. Omatoimiseen varautumiseen kuuluu mm. väestönsuojelusta huolehtiminen. Erilaisia väestönsuojia koskevista asetuksista löytyy lisäksi runsaasti määräyksiä väestönsuojien teknisistä vähimmäisvaatimuksista. Pelastussuunnitelmassa tulee huomioida mm. erilaiset vaaratilanteet ja niiden vaikutukset sekä toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi.

Väestönsuojelu pitää sisällään ihmisten ja omaisuuden suojelun sekä pelastustoiminnan tehtävien hoitamisen poikkeusoloissa. Poikkeusolojen määritelmä löytyy *valmiuslaista (1080/1991)* sekä *puolustustilalaista (1083/1991)*. Näiden mukaan poikkeusoloiksi katsotaan mm. sodanuhka, välttämättömien poltto- ja raaka-aineiden sekä muiden tavaroiden vaihdannan äkillisestä vaikeutumisesta aiheutuva uhka väestön toimeentulolle tai talouselämän perusteille sekä suuronnettomuus.

8.4. Lainsäädäntölista

Kauppakeskuskiinteistöön ja ylläpitoon liittyvä lainsäädäntö

Järjestyslaki (612/2003)
VNA työpaikkojen turvallisuus- ja terveysvaatimuksista (577/2003)
Pelastuslaki (468/2003)
VNA pelastustoimesta (787/2003)
Työturvallisuuslaki (738/2002)
Asetus ilmanvaihtokanavien ja -laitteistojen puhdistamisesta (13.9.2001/802)
Asetus automaattisista sammutuslaitteistoista (SM-1999-967/Tu-33 8.8.2000)
Ympäristönsuojelulaki (86/2000)
Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999) ja -asetus (895/1999)
Asetus vaarallisten kemikaalien teollisesta käsittelystä ja varastoinnista (59/1999)
Sähköturvallisuuslaki (410/1996)
Jätelaki (1072/1993) ja -asetus (1390/1993)
Räjähdeasetus (473/1993)
Laki eräiden alueiden kunnossa- ja puhtaanapidosta (669/1978)

Vartioinnin ja valvonnan lainsäädäntö

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)
Sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004)
Järjestyslaki (612/2003)
Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (282/2002)
Laki järjestyksenvalliojista (533/1999)
Henkilötietolaki (523/1999)
Rikoslaki (39/1889)

Kriisihallintaa ja väestönsuojelua koskevaa lainsäädäntöä

VNA pelastustoimesta(787/2003)
Pelastuslaki (468/2003)
Asetus S1- ja K-luokan teräsbetonisista väestönsuojista (11.9.2001/947)
Asetus S1-, S3- ja S6-luokan kalliosuojista sekä S3-luokan teräsbetonisesta väestönsuojasta (11.9.2001/1047)
Valmiuslaki (1080/1991)

LIITTEET

LIITE 1: Projektiin osallistuneet yritykset ja tahot

Alko Oy
Are Oy
ArgoSec Finland Oy
Beconnected Finland Oy
Citycon Oyj
Estera Oy
Falck Security Oy
Heath Lambert Finland Oy
Helsingin yliopiston ylioppilaskunta, Kiinteistöt
Inspecta Oy
Suomen Kiinteistöliitto ry
ISS Palvelut Oy
JP-Talotekniikka Oy
Kauppakeskus Jumbo/ Kiinteistö Oy Vantaanportin liikekeskus
Kauppakeskus Mylly
Kesko Oyj/ Kiinteistökesko
Kiinteistöalan Koulutussäätiö
Lassila & Tikanoja Oyj
Ovenia Oy
Ponsec Finland Oy
Securitas Oy
Security Group STY - Turvaykköset Oy
Suomen Kauppakeskusyhdistys ry
Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto (RAKLI)
Suomen Turvatiimi Oy
Sähkötarkastus FIMTEKNO Oy
Tampereen teknillinen yliopisto/ Turvallisuustekniikka
Teknologian kehittämiskeskus (TEKES)
Wereldhave Finland Oy/ Kauppakeskus Itäkeskus
YIT Kiinteistötekniikka Oy

LIITE 2: Lista projektissa tuotetusta muusta aineistosta

Riskienarviointityökalu
Vartiointin suunnittelu
Vartiointiohje
Kriisijohtaminen (valmentautuminen ja toimintaohjeet)

LIITE 3: Esimerkki ylläpidon mahdollisista sopimuskohteista

Kiinteistön yleishoito ja huolto

- Kiinteistönhoito
- Ulkoalueiden hoito
- Pysäköintihallin hoito

Siivous

- Siivoussopimus ja peruspesut
- Saniteettipaperit
- Käsipyyhepalvelu
- Saniteettiastiat
- Vaihtomattopalvelu

Jätehuolto

- Sekajäte
- Biojäte
- Keräyspaperi ja toimistopaperi
- Keräyspahvi ja -kartonki
- Energiajäte
- Ongelmajätteet
- Jätehuoltolaitteiden vuokraus
- Jätehuoltolaitteiden huollot ja pesut
- Rasvanerotuskaivojen tyhjennykset
- Hiekan ja öljynerotuskaivojen tyhjennykset

Liittymät

- Vesi- ja jätevesiliittymät
- Kaukolämpöliittymä
- Sähköliittymä

Hissit, liukuportaat, oviympäristöt ja palonsulku ja poistumistiet

- Hissien huolto
- Hissitarkastukset
- Liukuporrashuolto
- Nosto-ovien huolto
- Nostopöytien huolto
- Oviympäristön ja palonsulku- ja poistumistiejärjestelmien huolto
- Avainhallinta
- Porttien, rullakaltereiden, veräjien ja muiden rakenteellisen turvallisuuden järjestelmien huolto

Ilmanvaihto ja ilmastointi

- IV-huolto
- Ilmastointikoneiden suodattimet
- Jäähdytyslaitteiden huollot
- Konvektorien huolto
- Ilmastointikanavien nuohous
- Rasvanpoistokanavien nuohous

Paloturvajärjestelmät

- Paloilmoituslaitteiston huolto
- Paloilmoituslaitteiston tarkastus
- Savunpoisto- ja savunrajoitusjärjestelmien huolto
- Sprinklerilaitteiston huolto
- Sprinklerilaitteiston määräaikaistarkastus

Muut tekniset järjestelmät

- Turvavalaistuskeskuksen huolto
- Merkkivalaistuksen huolto
- Varavoimakoneiden huolto
- UPS-laitteiden huolto
- Rikosilmoitusjärjestelmän huolto

- Videovalvontalaitteiden huolto
- Rakennusautomaatiojärjestelmän huolto
- Huoltokirjan lisenssi/käyttöoikeus
- Valaisinhuolto
- Pysäköinnin ohjausjärjestelmän huolto
- Sähkön määräaikaistarkastus
- Sähkölaitteiston käytönjohto (tarvittaessa)

Data- ja puhelinyhteydet

- Datayhteydet, hissihälytys
- Datayhteydet, palohälytys
- Datayhteydet, rikoshälytys
- Datayhteydet, rakennusautomaatiohälytys
- Puhelinliittymät puhumiseen

Muut

- Lämmöntarkkailu
- Opastepäivitykset
- Pysäköinnin opastus
- Pysäköinnin valvonta
- Ostosvaunuhuolto
- Ostosvaunujen siirtopalvelu
- Teosto
- Gramex
- Taustamusiikkipalvelu
- Tuholaisten torjunta
- Viherkasvien hoito (sisätiloissa)

LIITE 4: Turvallisuuden kehittämistarpeet

Seuraavassa on esitelty kauppakeskusten turvallisuusimagoa ja turvallisuuteen liittyviä kehittämistarpeita kauppakeskuksissa toimivien liikkeiden, kauppakeskusomistajien ja johtamis-/managerointipalvelujen tuottajien vastausten perusteella.

Vastausten keskiarvot on esitetty asteikolla: **1 = Ei lainkaan tärkeä – 5 = Erittäin tärkeä**
Asiat vastausten keskiarvon mukaisessa tärkeysjärjestyksessä

TÄRKEYDEN KESKIARVO 4,4 - 4,6 (keskiarvon perusteella yleisesti erittäin tärkeäksi koettu)

1. Kauppakeskusiinteistön yhteinen avainhallinta 4,6

Kauppakeskusten avainhallinta tuli esiin keskeisenä kehityskohteenä sekä toteutetussa kyselyssä että muutoinkin hankkeen puitteissa. ”Avainhallinta” on erittäin haastava asia. Sen täytyy toimia. Kauppakeskuksessa on kymmeniä usein jopa satoja yrityksiä, satoja tai jopa toista tuhatta työntekijää, lukuisia määriä ovia jne. Mekaanisilla avaimilla asia on mahdoton hoitaa. Ihanneratkaisuksi voi jatkossa hyvinkin muodostua kännykkä tai se, että ihminen itse toimii avaimena (biometriset tunnisteet) – silloin avain ei unohdu, huku tai joudu vieraisiin käsiin. Tässä on selvästikin merkittävä kehityspotentiaali, josta osa on realisoitavissa välittömästi käytännössä hyödyntämällä nykyinen tarjonta tehokkaasti. Toinen puoli vaatii vielä tuotteiden- ja palveluiden kehittymistä, mutta siltäkin osin hyödyntämiseen kannattaa jo ryhtyä valmistautumaan.

2. Ovihuolto (esim. palonsulku- ja poistumistieovet, suojaristikot, ym.) 4,6

Ovihuolto tuli esiin keskeisenä kehityskohteenä sekä toteutetussa kyselyssä että muutoinkin projektin puitteissa. Poistumistie-, palonsulkuovien ja suojaristikoiden toimivuudella on suuri merkitys turvallisuudelle. Parannusta on saatavissa välittömästi hyödyntämällä ja kehittämällä tarjolla olevia palveluja.

3. Turvallisuuskoulutus ja valmennus kauppakeskusjohdolle ja asiantuntijoille 4,5

Turvallisuuskoulutuksen ja valmennuksen tarpeellisuus nousi kyselyssä korkeimmalle kauppakeskusjohdon ja asiantuntijoiden osalta. Kannattaa kuitenkin huomioida, että tarpeet koulutuksen ja valmennuksen osalta nousivat muidenkin ryhmien osalta varsin korkealle (tärkeys välillä 4,2 - 4,4). Tässä on selvä tilaus turvallisuuteen liittyvistä koulutus- ja valmennuspalveluista.

4. Töhryjen ja ilkivallan torjunta 4,4

Töhryjen ja ilkivallan torjunnalla on merkittävä vaikutus kauppakeskuksen viihtyisyyteen ja koettuun turvallisuuteen. Töhryjen ja ilkivallan torjuntaan on tarjolla laaja valikoima keinoja töhryjen poistosta, helposti puhdistettavista pinnoista, puhdistusmenetelmistä, valaistuksesta, valvonnasta ja viestinnästä aina nuorison kanssa tehtävään yhteistyöhön asti.

5. Yhteinen info, opastus ja turvallisuuden palvelupiste kaikille toimijoille 4,4

Yhteinen info, opastus ja turvallisuuden palvelupiste nousi tärkeäksi sekä kyselyssä, että muutoinkin hankkeen aikana. Infolla, opastuksella ja turvallisuudella näkyy olevan hyvin voimakas synergia. Tältä osin asia on vietävissä eteenpäin esim. kauppakeskusjohdon, yrittäjäyhdistyksen ja turvallisuuspalvelujen tuottajan kanssa.

6. Turvallisuuskoulutus ja valmennus kauppakeskusten palvelutuottajille 4,4

Turvallisuustoiminnan yhtenäisyyden takaamiseksi sekä päällekkäisyyksien ja puutteiden korjaamiseksi on syytä järjestää säännöllistä koulutusta tai valmennusta palvelujen tuottajille. Koulutuksessa tulee käsitellä yleisien asioiden lisäksi ajankohtaisia riskejä, muuttuneita säädöksiä ja ohjeita sekä yhteistoimintaan liittyviä kysymyksiä.

TÄRKEYDEN KESKIARVO 3,8 - 4,2 (keskiarvon perusteella yleisesti varsin tärkeäksi koettu)

7. Turvallisuuskoulutus ja valmennus kauppakeskuksissa toimivien liikkeiden henkilökunnalle 4,2

8. Yhteinen kameravalvonta, murtohälytys, ryöstö-/päällekkäushälytys ja/tai kulunvalvonta kaikille toimijoille keskitettynä palveluna (valvontapisteestä) 4,2

9. Vahinko- ja tapahtumaseuranta ja muut turvallisuuteen liittyvät raportointipalvelut 4,2
 10. Yhteiset järjestyksenvalvonta- ja vartiointipalvelut yhteisten alueiden ulkopuolelle 4,1
 11. Asiantuntijapalvelut turvallisuusjohtamisjärjestelmän rakentamiseen ja kehittämiseen 4,1
 12. Turvallisuusriskien kartoituspalvelut 4,1
 13. Turvallisuuspäällikköpalvelu (turvallisuustoiminnan operatiivinen johtaminen) 4,1
 14. Kauppakeskuksen tarjoamat kokonaisturvallisuuspalvelut tilojen käyttäjille (vartiointi, järjestyksenvalvonta, kameravalvonta, riskikartoitus, vakuutukset, ohjeistus, koulutus, yms.) 4,1
 15. Kameravalvonnan yhdistäminen ryöstö-/päällekkäushälytyksiin, murtoilmaisuuksiin, kassatapahtumiin ja/tai kulunvalvontaan 4,0
 16. Turvallisuuden auditointipalvelut 3,9
 17. Kauppakeskuksessa toistuvasti häiriötä (näpistykset, väkivaltainen käyttäytyminen, yms.) aiheuttaneiden tunnistaminen sisään tullessa esim. kameravalvontaan perustuvan kasvojen tunnistuksen avulla 3,8
- TÄRKEYDEN KESKIMÄÄRÄ 2,4 - 3,1** (keskimäärän perusteella ei yleisesti tärkeäksi koettu)
18. Yhteinen keskitetty rahahuolto 3,1
 19. Autojen automaattinen tunnistus (rekisterinumero) sisään ajettaessa pysäköintitiloihin /poistuttaessa niistä 2,6
 20. Kauppakeskuksessa työskentelevien sisäänpääsy/kulunvalvonta biometrisin tunnistein (esim. sormenjälki, silmä, kasvot) 2,4

Kauppakeskusturvallisuus, nettikyselyn tuloksia (23.11.2004-15.02.2005)

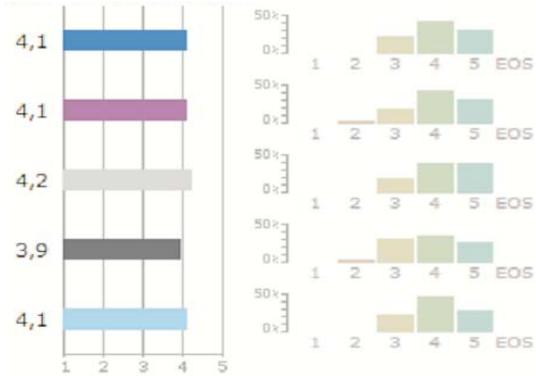
Osio 3: Turvallisuuteen liittyvät palvelut

Kuinka tärkeinä pidät kauppakeskusten turvallisuuden ylläpidon kannalta seuraavia palveluita?

3.1 Turvallisuusjohtamiseen liittyvät palvelut

1=Ei lainkaan tärkeä – 5=Erittäin tärkeä

- 3.1.1 Asiantuntijapalvelut turvallisuusjohtamisjärjestelmän rakentamiseen ja kehittämiseen
- 3.1.2 Turvallisuusriskien kartoituspalvelut
- 3.1.3 Vahinko- ja tapahtumaseuranta ja muut turvallisuuteen liittyvät raportointipalvelut
- 3.1.4 Turvallisuuden auditointipalvelut
- 3.1.5 Turvallisuuspäällikköpalvelu (turvallisuustoiminnan operatiivinen johtaminen)



Kauppakeskusturvallisuus, nettikyselyn tuloksia (23.11.2004-15.02.2005)

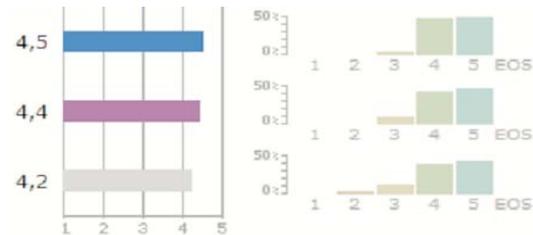
Osio 3: Turvallisuuteen liittyvät palvelut

Kuinka tärkeinä pidät kauppakeskusten turvallisuuden ylläpidon kannalta seuraavia palveluita?

3.3 Turvallisuuteen liittyvät koulutuspalvelut

1=Ei lainkaan tärkeä – 5=Erittäin tärkeä

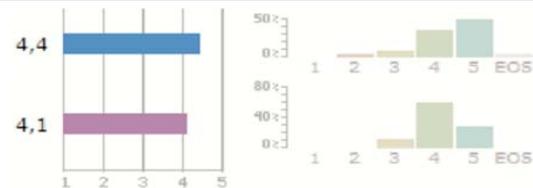
- 3.3.1 Turvallisuuskoulutus ja valmennus kauppakeskusjohtajille ja asiantuntijoille
- 3.3.2 Turvallisuuskoulutus ja valmennus kauppakeskusten palvelutuottajille (vartiointi, huolto, siivous jne.)
- 3.3.3 Turvallisuuskoulutus ja valmennus kauppakeskuksissa toimivien liikkeiden henkilökunnalle



3.5 Vartiointiin, valvontaan ja opastukseen liittyvät palvelut

- 3.5.1 Yhteinen info, opastus ja turvallisuuden palvelupiste kaikille toimijoille (ml. valvonta, kuulutukset, yms.)

- 3.5.2 Yhteiset järjestyksenvalvonta- ja vartiointipalvelut myös yhteisten alueiden ulkopuolelle



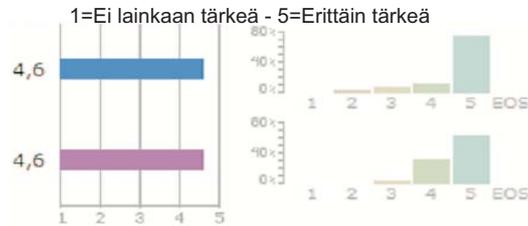
Kauppakeskusturvallisuus, nettikyselyn tuloksia (23.11.2004-15.02.2005)

Osio 4: Turvallisuuteen liittyvät palvelut ja tekniset ratkaisut

Kuinka tärkeinä pidät kauppakeskusten turvallisuuden ylläpidon kannalta seuraavia palveluita tai teknisiä ratkaisuja?

4.1 Ylläpitoon liittyvät turvallisuuteen vaikuttavat palvelut

4.1.1 Kauppakeskusiinteistön yhteinen avainhallinta (esim. lukko- ja vartioimisliikkeen yhteistoimintana)

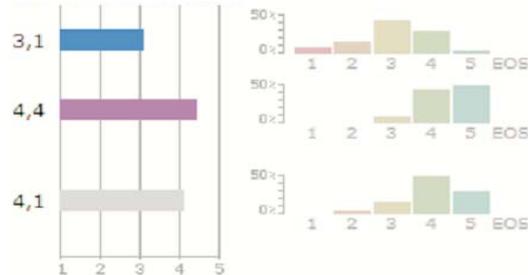


4.1.2 Ovihuolto (esim. palonsulku- ja poistumistieovet, suojaristikot, ym.)



4.5 Muut turvallisuuteen liittyvät palvelut

4.5.1 Yhteinen keskitetty rahahuolto



4.5.2 Töhröjen- ja ilkivallan torjunta



4.5.3 Kauppakeskuksen tarjoamat kokonaisturvallisuuspalvelut tilojen käyttäjille (vartiointi, järjestyksenvalvonta, kameravalvonta, riskikartoitus, vakuutukset, ohjeistus, koulutus, yms.)



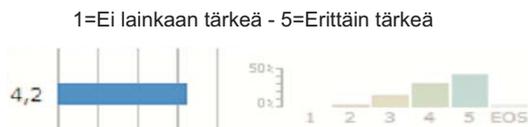
Kauppakeskusturvallisuus, nettikyselyn tuloksia (23.11.2004-15.02.2005)

Osio 4: Turvallisuuteen liittyvät palvelut ja tekniset ratkaisut

Kuinka tärkeinä pidän kauppakeskusten turvallisuuden ylläpidon kannalta seuraavia palveluita tai teknisiä ratkaisuja?

4.3 Tekniset ratkaisut

4.3.1 Yhteinen kameravalvonta, murtohälytys, ryöstö-/päällekkarkaushälytys ja/tai kulunvalvonta kaikille toimijoille keskitettynä palveluna (valvontapisteestä)



4.3.2 Kameravalvonnan yhdistäminen ryöstö-/päällekkarkaushälytyksiin, murtoilmaisuun, kassatapatumiin ja/tai kulunvalvontaan?



4.3.3 Kauppakeskuksessa työskentelevien sisäänpääsy/kulunvalvonta biometrisin tunnistein (esim. sormenjälki, silmä, kasvot)



4.3.4 Autojen automaattinen tunnistus (rekisterinumero) sisään ajettaessa pysäköintitiloihin/poistuttaessa niistä



4.3.5 Kauppakeskuksessa toistuvasti häiriötä (näpistyksen, väkivaltainen käyttäytyminen yms.) aiheuttaneiden tunnistaminen sisään tullessa esim. kameravalvontaan perustuvan kasvojen tunnistuksen avulla



