

Metodika reakce na bezpečnostní incidenty pro vybranou síť čerpacích stanic

Patrik Němec



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta aplikované informatiky

Ústav bezpečnostního inženýrství

Akademický rok: 2024/2025

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Patrik Němec
Osobní číslo: A22138
Studijní program: B1032A020001 Bezpečnostní technologie, systémy a management
Forma studia: Kombinovaná
Téma práce: Metodika reakce na bezpečnostní incidenty pro vybranou síť čerpacích stanic
Téma práce anglicky: Methodology for Responding to Security Incidents for a Selected Network of Gas Stations.

Zásady pro vypracování

- Uvedte základní terminologii a nezbytnou teorii.
- Kategorizujte typy čerpacích stanic ve vybrané síti.
- Popište současný stav dané problematiky.
- Analyzujte činnost a výbavu mobilní ostrahy a její spolupráci s operačním dispečinkem.
- Na základě analýzy navrhněte metodiku ke zlepšení současného stavu.

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

1. KAMENÍK, Jiří. *Komerční bezpečnost. Soukromá bezpečnostní činnost detektivních kanceláří a bezpečnostních agentur*. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-309-6.
2. KYNCL, Jaromír. *Bezpečnost objektu ve světle moderních technologií*. Praha: Ko, 2014. ISBN 978-80-260-7115-0.
3. LUKÁŠ, Luděk. *Konvergovaná bezpečnost*. Zlín: VeRBuM, 2019. ISBN 978-80-87500-99-6.
4. LUKÁŠ, Luděk. *Teorie bezpečnosti II*. Zlín: VeRBuM, 2020. ISBN 978-80-88356-06-6.
5. LUKÁŠ, Luděk. *Bezpečnostní technologie, systémy a management V*. Zlín: VeRBuM, 2015. ISBN 978-80-87500-67-5.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Lukáš Kotek**
Ústav bezpečnostního inženýrství

Datum zadání bakalářské práce: **23. listopadu 2024**

Termín odevzdání bakalářské práce: **2. června 2025**



doc. Ing. Jiří Vojtěšek, Ph.D. v.r.
děkan

Ing. Jan Valouch, Ph.D. v.r.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 23. listopadu 2024

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., v platném znění bez ohledu na výsledek obhajoby;
- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- jedno vyhotovení bakalářské práce v listinné podobě bude ponecháno Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně k uložení;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá; neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji, že

- jsem na bakalářské práci pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem řádně citoval(a); v případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor;
- odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

Ve Zlíně, dne

.....
podpis autora

ABSTRAKT

Bakalářská je zaměřena na vytvoření konkrétních postupů na bezpečnostní incidenty ve vybrané síti čerpacích stanic, kdy si klade za cíl vytvořit metodiku reakce na bezpečnostní incidenty ve vybrané síti čerpacích stanic na území České republiky. Důraz je kladen především na představení odlišností u různých konceptů režimu prodeje v návaznosti na výjezdovou činnost soukromých bezpečnostních agentur při řešení vyvstalých bezpečnostních incidentů a jejich spolupráci s dohledovým poplachovým a přijímacím centrem.

Popis aktuálního stavu včetně šetření dojezdů soukromých bezpečnostních agentur napříč republikou je výsledkem osobní kontrolní činnosti autora této práce. Na základě těchto poznatků je pak v závěru práce navržena metodika postupů při vzniku bezpečnostního incidentu včetně postupů školení zaměstnanců těchto stanic v oblasti fyzické bezpečnosti.

Klíčová slova: soukromé bezpečnostní agentury, čerpací stanice, dohledové poplachové a přijímací centrum

ABSTRACT

The bachelor thesis is focused on the creation of specific procedures for security incidents in a selected network of petrol stations, where it aims to create a methodology for responding to security incidents in a selected network of petrol stations in the Czech Republic. The emphasis is mainly on presenting the differences in the different concepts of the sales mode in relation to the outbound activities of private security agencies in dealing with security incidents and their cooperation with the alarm monitoring and reception centre.

The description of the current situation, including a survey of private security agencies' arrivals across the country, is the result of the author's personal monitoring activities. Based on these findings, the thesis then concludes by proposing a methodology for procedures in the event of a security incident, including procedures for training the staff of these stations in physical security.

Keywords: private security agencies, petrol stations, alarm monitoring and reception centre

Poděkování

V této části bych rád poděkoval svému vedoucímu bakalářské práce panu Ing. Lukáši Kotkovi za jeho přístup, rady a možnosti konzultací během tvorby bakalářské práce.

OBSAH

ÚVOD.....	13
I TEORETICKÁ ČÁST	15
1 ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE.....	16
2 SEGMENT ČERPACÍCH STANIC V ČESKÉ REPUBLICE	19
2.1 FYZICKÁ OSTRAHA	19
2.1.1 Právní rámec fyzické ostrahy	20
2.1.2 Požadavky na fyzickou ostrahu.....	21
2.2 TECHNICKÁ OCHRANA OBJEKTŮ A JEJÍ TVORBA.....	21
2.2.1 Bezpečnostní posouzení objektu	22
2.2.2 Mechanické zábranné systémy.....	22
2.2.3 Poplachové zabezpečovací a tísňové systémy	23
2.2.4 Elektronický systém kontroly vstupu.....	23
2.2.5 Kamerové systémy	23
2.2.6 Elektrická požární signalizace.....	24
II PRAKTICKÁ ČÁST	25
3 POSPIS SOUČASNÉHO STAVU	26
3.1 LOKACE ČERPACÍ STANICE	26
3.2 KVALITA ZÁSTUPCŮ SBA	28
3.3 KVALITA BEZPEČNOSTNÍCH TECHNOLOGIÍ	29
3.3.1 Dohledové video systémy	29
3.3.2 Poplachový zabezpečovací a tísňový systém.....	29
3.3.3 Mechanické zábranné systémy.....	30
3.3.4 Elektronický systém kontroly vstupu.....	32
3.3.5 Klíčové hospodářství.....	33
3.4 POPIS AKTUÁLNÍCH POSTUPŮ SBA A DPPC PŘI VZNIKU BEZPEČNOSTNÍHO INCIDENTU.....	34
3.4.1 Loupež.....	35
3.4.2 Krádež vloupáním	36
3.4.3 Výtržnost	40
3.4.4 Detekce kouře prostřednictvím prvku PZTS ve střeženém prostoru	41
3.4.5 Detekce nárůstu teploty prostřednictvím PZTS ve střeženém prostoru.....	42
3.4.6 Další poplachové události detekované na DPPC, které mohou být následně bezpečnostními incidenty	44
4 KATEGORIZACE JEDNOLIVÝCH TYPŮ ČERPACÍCH STANIC VE VYBRANÉ SÍTI	46
4.1 PROVOZNÍ REŽIM ČERPACÍ STANICE 0-24 S OBSLUHOU ZÁKAZNÍKA 0-24.....	47
4.1.1 Lokace	48
4.1.2 Počet pracovníků obsluhy na jedné směně.....	49
4.1.3 Bezpečnostní technologie a jejich užívání	49
4.2 PROVOZNÍ REŽIM ČERPACÍ STANICE OD-DO S OBSLUHOU ZÁKAZNÍKA OD-DO.....	50

4.2.1	Lokace	51
4.2.2	Počet pracovníků obsluhy na jedné směně	52
4.2.3	Bezpečnostní technologie a jejich užívání	53
4.3	PROVOZNÍ REŽIM ČERPACÍ STANICE 0-24 BEZ OBSLUHY ZÁKAZNÍKA.....	55
4.3.1	Lokace	56
4.3.2	Počet pracovníků obsluhy na jedné směně	56
4.3.3	Bezpečnostní technologie a jejich užívání	57
4.4	PROVOZNÍ REŽIM ČERPACÍ STANICE 0-24 S OBSLUHOU ZÁKAZNÍKA OD-DO	58
4.4.1	Lokace	59
4.4.2	Počet pracovníků obsluhy na jedné směně	59
4.4.3	Bezpečnostní technologie a jejich užívání	59
5	ANALÝZA ČINNOSTI A VÝBAVY ČLENŮ ZÁSAHOVÝCH JEDNOTEK NA ZÁKLADĚ PROVEDENÝCH POPLACHŮ	61
5.1	ČINNOST ZÁSAHOVÝCH JEDNOTEK DLE SMLUVNÍHO UJEDNÁNÍ 0220-2015, ODS. II, ČLÁNEK 2	62
5.2	POVINNÁ VÝBAVA ZÁSAHOVÝCH JEDNOTEK DLE SMLUVNÍHO UJEDNÁNÍ 0220-2015, ODS. II, ČLÁNEK 3	63
5.3	VÝSLEDKY KONTROLY ČINNOSTI A VÝBAVY ZÁSAHOVÝCH JEDNOTEK NA ZÁKLADĚ PROVEDENÝCH POPLACHŮ	64
5.3.1	Časy aktivace poplachové události a časy příjezdů zásahových jednotek	64
5.3.2	Činnosti zásahových jednotek	66
5.3.3	Vybavenost povinnou výbavou	67
5.3.4	Zhodnocení kontroly činnosti a výbavy zásahových jednotek.....	72
6	NÁVRH METODIKY POSTUPŮ ČINNOSTI A VÝBAVY PRO JEDNOTLIVÉ TYPY ČERPACÍCH STANIC	73
6.1	ZÁSAHOVÉ POSTUPY PRO JEDNOTLIVÉ TYPY ČERPACÍCH STANIC V PŘÍPADĚ PŘIJETÍ POPLACHOVÉ UDÁLOSTI NA DPPC	73
6.1.1	Provozní režim čerpací stanice 0-24 s obsluhou zákazníka 0-24	74
6.1.2	Provozní režim čerpací stanice od-do s obsluhou zákazníka od-do	85
6.1.3	Provozní režim čerpací stanice 0-24 bez obsluhy zákazníka	95
6.1.4	Provozní režim čerpací stanice 0-24 s obsluhou zákazníka od-do	101
6.2	NASTAVENÍ SYSTÉMŮ KONTROLY DODRŽOVÁNÍ SMLUVNÍCH PODMÍNEK ZE STRANY SBA A DPPC	102
6.2.1	Průběh kontrolní činnosti ze strany společnosti	102
6.3	ŠKOLENÍ PRACOVNÍKŮ OBSLUHY V OBLASTI FYZICKÉ BEZPEČNOSTI VZHLEDEM ČINNOSTI SBA.....	103
6.3.1	Online kurzy v rámci interní aplikace	104
	ZÁVĚR.....	106
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	109
	SEZNAM OBRÁZKŮ	111
	SEZNAM TABULEK.....	113

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	114
--	------------

ÚVOD

Díky téměř desetileté praxi v oblasti zabezpečení čerpacích stanic na území České republiky bylo téma bakalářské práce zcela jasné, jelikož problematika fyzické bezpečnosti v oblasti čerpacích stanic je pro autora této práce opravdu velice zajímavá a považuje tento segment za aktuálně velice dynamicky se rozvíjející.

Díky vzhledu, jaký autorovi bakalářské práce jeho pozice v rámci jeho společnosti umožňuje do problematiky fyzické bezpečnosti čerpacích stanic, zná mnoho problémů, které jsou pro fyzické zabezpečení objektů čerpací stanice aktuálně velice palčivé, zejména pak směrem k ochraně života a zdraví osob či majetku společnosti. K těmto problémům, mimo jiné, patří také poskytování služby ze strany soukromých bezpečnostních agentur (dále jen „SBA“) při řešení vyvstalých bezpečnostních incidentů.

Aktuálně tato služba neodpovídá požadavkům a očekáváním ze strany koncových uživatelů, kterými jsou především pracovníci obsluhy čerpací stanice, kteří častokrát při vzniku bezpečnostních incidentů SBA ani nekontaktují, jelikož této službě nedůvěřují a raději se obracejí rovnou na Policii České republiky (dále jen „PČR“). Tato práce si tak klade za cíl nastavit jasné postupy pro řešení bezpečnostních incidentů pro jednotlivé typy čerpacích stanic a bezpečnostních incidentů, kdy jejich řešení bude na vzájemné kooperaci mezi operátorem dohledového poplachového a přijímacího centra (dále jen „DPPC“) a členy zásahové jednotky (dále jen „ZJ“).

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část, přičemž její úvodní teoretická část je věnována zejména představení pojmů v oblasti fyzické bezpečnosti používaných ve vybrané společnosti provozující na území České republiky síť čerpacích stanic. Ve stejné části jsou pak představeny požadavky na fyzickou ostrahu a právní rámec řešené problematiky.

V praktické části se pak autor bakalářské práce věnuje již samotnému představení vybrané společnosti, a to popisem aktuálního stavu čerpacích stanic z pohledu fyzické bezpečnosti, představení jednotlivých kategorií čerpacích stanic na území České republiky a analýzu poskytované služby ze strany soukromých bezpečnostních agentur ve vybrané síti čerpacích stanic. Práce je pak ukončena podrobným návrhem metodiky pro operátory DPPC a členy ZJ, která vychází z aktuálních požadavků na poskytování této služby a vybavenosti jednotlivých kategorií provozu čerpacích stanic.

Výstupem této bakalářské práce je ucelený přehled o zabezpečení vybrané sítě čerpacích stanic na území České republiky a především návrh metodiky postupů pro zásahové jednotky a operátory dohledových poplachových a přijímacích center, kteří by spolu měli při řešení bezpečnostních incidentů velmi úzce spolupracovat, což je aktuálně poměrně problém.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE

V samotném úvodu této bakalářské práce je pro budoucí pochopení jejich jednotlivých částí nutné uvést základní terminologii, která je v této práci používána a která je zároveň pro následné nakládání a případnou implementaci do interních směrnic jednotlivých společností neopomenutelnou nutností.

Definice pojmů používaných v rámci Společnosti¹

V rámci vybrané sítě čerpacích stanic jsou používány pojmy, případně slovní spojení, která je třeba v úvodu této práce jednoznačně vymezit, a to zejména s ohledem na jejich následné možné využití v rámci dané bakalářské práce.

Vymezení pojmů:

- **Čerpací stanice** (dále jen „ČS“) – čerpací stanicí pohonných hmot se pro účely této bakalářské práce rozumí stavba nebo zařízení, z nichž se pohonná hmota, prodává a vydává zpravidla do palivové nádrže vozidla. [1]
- **Bezpečnost** – „stav, kdy rizika plynoucí z bezpečnostních hrozeb jsou pokud možno minimalizována pomocí souboru opatření na akceptovatelnou úroveň.“[2]
- **Bezpečnostní situace** – „vyjadřuje okolnosti, v nichž se sledovaný objekt v daném čase nachází.“ [2]
- **Bezpečnost organizace** – „je charakterizována jako aktivní využívání systému² bezpečnosti, jehož úkolem zajistit bezpečné prostředí, ve kterém organizace může naplňovat svoje funkce a vytyčené cíle.“ [3]
- **Bezpečnostní incident (BI)** – bezpečnostní událost, jejímž důsledkem je narušení bezpečnosti osob a majetku Společnosti. [4]
- **Bezpečnostní technologie (BT)** – poplachové zabezpečovací a tísňové systémy (PZTS), kamerové systémy (VSS), elektronický systém kontroly vstupu

¹ Společností je v rámci bakalářské práce myšlena organizace provozující síť čerpacích stanic na území České republiky i v zahraničí. Z důvodu zachování její anonymity je označována jako Společnost.

² Systémem bezpečnosti se rozumí komplexně tvořený systém prvků technické ochrany objektů, jakými jsou především mechanické zábranné systémy, poplachový zabezpečovací a tísňový systém, kamerový systém a elektronický systém kontroly vstupu.

(ESKV), mechanické zábranné systémy (MZS), tedy systémy určené k ochraně života a zdraví osob, majetku, hodnot a aktiv Společnosti. [4]

- **Provozovatel čerpací stanice** – smluvní partner Společnosti, který na základě Smlouvy o ČS provozuje ČS pod značkou Společnosti. [4]
- **Pracovník obsluhy čerpací stanice** – pracovník obsluhy ČS, který je ve smluvním vztahu s provozovatelem čerpací stanice. [4]
- **UKOB** – Úsek kontroly a bezpečnosti Společnosti zodpovědný za implementaci a kontrolu bezpečnostních standardů Společnosti na čerpací stanice. [4]
- **Zásahová jednotka** – *„je mobilní složka ostrahy složená ze speciálně vyškolených zaměstnanců, která může zastřežit několik objektů najednou. Může být vybavena střelnou zbraní a ovládá postupy zvládání bezpečnostních incidentů spojených s výkonem ozbrojené služby. Počet osob závisí na konkrétní vykonávané činnosti v určeném prostředí, v praxi vykonávají tuto činnost zpravidla jedna až dvě osoby.“* [5]
- **DPPC** – Dohledové poplachové a přijímací centrum
- **Operátor DPPC** – *„proškolený pracovník v úrovni středoškolského/vysokoškolského oborového vzdělání, který dohlíží nad bezpečnostními technologiemi a řídí tým bezpečnostních pracovníků, při krizových situacích koordinuje činnost zásahové jednotky.“* [5]
- **Poplachové zabezpečovací a tísňové systémy (PZTS)** – *„soubor technických a organizačních opatření, které stojí v cestě mezi chráněným zájmem a nebezpečím, kterému má čelit.“* [5] Je dána souborem norem ČSN EN 50131 – x.
- **Elektrická požární signalizace (EPS)** – *„vyhrazené požárně bezpečnostní řešení, které zajišťuje pomocí hlásičů požáru včasnou signalizaci požáru. Signály z hlásičů požáru jsou přijímány ústřednou EPS. U ústředny je zajištěna stálá obsluha, která v případě požáru přivolá jednotku požární ochrany. Pokud není zajištěna stálá obsluha, je jednotka požární ochrany přivolána pomocí zařízení vzdáleného dohledu.“* [5] Je dána souborem norem ČSN EN 54 – X.

- **Tísňové tlačítko (TT)** – „*elektronické zařízení, přenosové nebo zabezpečovací, které při stisknutí vyšle signál stavu nouze.*“ [5]

První kapitola je zaměřena na představení jednotlivých pojmů z oblasti fyzické bezpečnosti užívaných v rámci vybrané společnosti. Tyto pojmy vycházejí zejména z interních dokumentů společnosti, případně z běžně užívaných definicí.

2 SEGMENT ČERPACÍCH STANIC V ČESKÉ REPUBLICE

Čerpací stanice jsou širokou veřejností vnímány zejména jako místo pro možnost tankování a prodeje pohonných hmot do nádrží automobilů, a to jak osobních, tak také nákladních, s možnostmi koupě drobného občerstvení, denního tisku či alkoholických a tabákových výrobků. V posledních letech však došlo u naprosté většiny společností působících na českém trhu v oblasti provozování čerpacích stanic k velkému boomu, co se nabídky doplňkového sortimentu týče, kdy největšího rozmachu se v této oblasti dočkala především oblast občerstvení, a to na úkor zejména nabídky denního tisku a časopisů, které v současné době přecházejí z papírové formy do té elektronické.

Čerpací stanice jsou tak aktuálně místem setkávání lidí z různých společenských vrstev, které objekty čerpacích stanic využívají mimo možnost tankování pohonných látek (dále jen „PHL“) také jako místo pro uspořádání pracovních schůzek s klienty, odpočinku s konzumací čerstvě namleté kávy nebo zakoupení plnohodnotné snídaně, oběda či večeře. Na všechny tyto změny ve vnímání zákazníků jsou nyní jednotlivé společnosti nuceny reagovat, pokud se chtějí na trhu i nadále udržet.

V souvislosti s těmito změnami jsou tak společnosti nuceny nejen neustále přizpůsobovat nabídku služeb aktuálním požadavkům zákazníků, ale zároveň také reagovat na změny v chování osob, které na čerpací stanice přicházejí s úmyslem neoprávněného obohacení se prostřednictvím krádeží zboží, hotovosti nebo poničení majetku společností. Díky tomu tak musejí odpovědné osoby na straně společností značně investovat do zabezpečení těchto objektů, jelikož zde již není primárním aktivem pouze PHL, ale právě i množství tabákových výrobků, alkoholických nápojů apod., které jsou v objektech čerpacích stanic vzhledem k velkému odbytu častokrát uskladněny v poměrně velkém počtu kusů.

2.1 Fyzická ostraha

„Fyzická ostraha patří mezi základní pilíře v poskytování ochrany majetku a osob. Ve většině případů bývá doplněna technickými prostředky, ale ať je technologie sebelepší, nemůže plně nahradit lidský faktor. Vždy bude potřeba, aby pracovník průmyslu komerční bezpečnosti vyhodnotil danou situaci a adekvátně na ni reagoval.“ [5]

„Role SBA v bezpečnostní komunitě státu (armáda, policie, SBA) není rolí hlavní, ale jde o roli doplňující. SBA zvyšují bezpečnost garantovanou státem a za úplatu dostává zákazník nadstandard těchto služeb, na které by stát musel vynakládat nemalé finanční prostředky.“ [6]

2.1.1 Právní rámec fyzické ostrahy

„Pracovník fyzické ostrahy se musí řídit dle platných zákonů. Zejména se ho týká trestní zákoník, trestní řád a občanský zákoník.“ [5]

- **Trestní zákoník**

„Mezi nejdůležitější paragrafy patří § 29 o nutné obraně a § 28 o krajní nouzi. Oba tyto paragrafy řeší, jak se může pracovník chovat v případě útoku nebo nebezpečí.“ [7]

Oba výše uvedené paragrafy z trestního zákoníku jsou pro činnost členů zásahových jednotek natolik důležité, že je především v zájmu SBA, aby všichni jejich pracovníci tyto paragrafy znali a pro případné následné zneužití z jejich strany o tom provedli záznam, který by měl mít klient, který si službu fyzické ostrahy u SBA objedná, k nahlédnutí.

- **Trestní řád**

„Odstavec 2 § 76 o zadržení osoby podezřelé říká, že omezit osobní svobodu může kdokoli, tedy i pracovník fyzické ostrahy. Všeobecně ze znění zákona jsou určeny podmínky, které by měly být dodrženy:

- *Osoba musí být přistižena při spáchání trestného činu nebo bezprostředně poté.*
- *Omezení osobní svobody musí být nutné pro zjištění totožnosti, zabránění útěku nebo k zajištění důkazů.*
- *Daná osoba musí být ihned předána policejnímu orgánu.*
- *Způsobená škoda musí být nanejvýš stejná jako ta, která hrozila.“ [8]*

- **Občanský zákoník**

„Pro průmysl komerční bezpečnosti je nejdůležitější § 14, který definuje svépomoc. Říká, že každý si může přiměřeným způsobem pomoci ke svému právu sám, pokud je toto právo bezprostředně ohroženo. Další podmínkou je, že musí být zřejmé, že by pomoc od veřejné moci přišla pozdě.“ [5]

2.1.2 Požadavky na fyzickou ostrahu

Konkrétní požadavky pro pracovníka fyzické ostrahy závisí především na konkrétní pracovní pozici.

„Obecné požadavky:

- *Věk nad 18 let.*
- *Trestní bezúhonnost.*
- *Oprávnění k právním úkonům.*
- *Výborný zdravotní stav a dobrá fyzická kondice.*
- *Dobré psychické předpoklady.*
- *Důstojné chování a schopnost komunikace.*
- *Schopnost přesvědčování.*
- *Odborné znalosti.*
- *Vhodné osobnostní charakteristiky.“ [5]*

„Specifické požadavky budou kladeny na pracovníky zásahové jednotky:

- *Střelecká příprava – znalost obranné střelby.*
- *Znalosti taktiky vstupování do objektu a prohlídky objektu.*
- *Vyšší nároky na řidičské schopnosti.“ [5]*

2.2 Technická ochrana objektů a její tvorba

Vzhledem k výše uvedené proměně především nabídky služeb zákazníkům je třeba tuto skutečnost reflektovat rovněž při návrhu koncepčního řešení zabezpečení objektů čerpacích stanic. Jednotlivé systémy musejí být navzájem propojené a jejich jednotlivá řešení musejí vycházet právě z celkového koncepčního řešení. Není tedy možné, aby byl například kamerový systém řešen separátně od řešení poplachovým zabezpečovacím a tísňovým systémem. Zároveň se v rámci bezpečnostního řešení musí dále zohledňovat požadavky na mechanické zábranné systémy, které díky vyšším hodnotám aktiv v objektu čerpacích stanic nesmí být opomenuty.

2.2.1 Bezpečnostní posouzení objektu

Pro tvorbu koncepčního řešení zabezpečení jakéhokoliv objektu musí být vypracováno bezpečnostní posouzení, tudíž tomu není jinak ani v případě čerpacích stanic, ačkoliv na něj v praxi bývá velice často zapomínáno, a to jak z nevědomosti odpovědných osob, tak také z důvodu navýšení celkové investice.

Odpovědné osoby v rámci společností si však neuvědomují, že povinnost provedení bezpečnostního posouzení má stanovenou legislativní oporu v technických normách ČSN 50131-7, TNI 334591-1 a směrnicích České asociace pojišťoven. Dále je třeba si uvědomit, že podcenění bezpečnostního posouzení může mít v konečném důsledku výrazný dopad na kvalitu navrženého systému. Norma ve svých přílohách jasně definuje základní požadavky, které by měl brát tvůrce bezpečnostního posouzení v úvahu při vlastním posuzování a přípravě návrhu PZTS. [9]

Výstupem z bezpečnostního posouzení objektu je pak především určení stupně zabezpečení a třídy prostředí pro jednotlivé komponenty, návrh rozmístění prvků PZTS a VSS, ale i například určení průlomové odolnosti pro mechanické zábranné systémy. Díky tomu je pak pro odpovědné osoby společností výrazně jednodušší alokovat na přestavbu finanční zdroje, stejně jako tyto výstupy implementovat do interních směrnic pro nastavení jednotného standardu na všech jednotlivých objektech stejného nebo podobného charakteru.

2.2.2 Mechanické zábranné systémy

„Nedílnou součástí ochrany budov je tzv. klasická ochrana, tedy využívání mechanických prostředků, zařízení a komponentů, které svou konstrukcí znemožňují jejich jednoduché překonání. Takové technické prostředky nazýváme mechanické zábranné systémy. Zjednodušeně řečeno slouží jako pevná hráz a zamezují průniku osob do střeženého prostoru.“ [9]

„Vedle tradičních mechanických prostředků, jakými jsou bezpečnostní dveře, zámky, rolety, mříže a bezpečnostní skla, řadíme do mechanických zábranných systémů také vjezdové závory, bariéry proti vozidlu či oplocení. K mechanickým prvkům ochrany patří i některé stavební součásti budov, které již svou podstatou tvoří překážky proti vniknutí pachatele. Jedná se o otvorové výplně dveří nebo okenní, vnější obvodové zdi budov, stropy, podlahy a střechy přízemních budov, zejména u staveb, kde je střecha současně stropem objektu, čemuž je ve valné většině právě u objektů čerpacích stanic.“ [9]

2.2.3 Poplachové zabezpečovací a tísňové systémy

„Poplachové zabezpečovací a tísňové systémy tvoří převážně kombinace ústředny a elektronických komponentů (prostorových detektorů, magnetických kontaktů aj.). V souvislosti s ochranou objektu pomocí PZTS rozlišujeme jednotlivé prvky pro prostorovou, plášťovou a předmětovou ochranu.“ [9]

„Prostorovou ochranou rozumíme detekci pohybujících se osob ve vymezeném prostoru za použití prostorových detektorů a systémy detekce pak členíme na aktivní a pasivní. Příkladem těchto systémů jsou PIR detektory, MW detektory či detektory tříštění skla. Všechny tyto detektory obsahují povětšinou sabotážní spínač, který se aktivuje při pokusu o zničení.“ [9]

„Předmětovou ochranu tvoří opatření vedoucí k zamezení zcizení a neoprávněné manipulaci s chráněnými aktivy.“ [10] V segmentu čerpacích stanic se jedná zejména o bezpečnostní úschovné předměty, tedy trezory s hotovostí. Ochrana těchto předmětů je pak nejčastěji tvořena pomocí magnetických kontaktů a otřesových detektorů.

„Plášťová ochrana je souhrnem bezpečnostních opatření fyzické bezpečnosti realizovaných na plášti chráněného objektu, zpravidla budovy. Cílem plášťové ochrany je odstrašení, znemožnění průchodu, zpoždění a odhalení narušitele. Detekční prvky plášťové ochrany se zpravidla umísťují zevnitř budovy ve formě magnetických kontaktů či detektorů tříštění skla.“ [10]

2.2.4 Elektronický systém kontroly vstupu

„Systém, který poskytuje oprávněným osobám vstup do zabezpečeného prostoru a/nebo opuštění zabezpečeného prostoru. Systém zároveň umožňuje zamítnutí vstupu a/nebo odchodu neoprávněným jedincům nebo entitám.“ [11]

V prostředí čerpacích stanic je nejčastěji implementován prostřednictvím klávesnice pro zadání PINU.

2.2.5 Kamerové systémy

Kamerové systémy jsou nejčastějším systémem, který je napříč společnostmi v oblasti provozování čerpacích stanic používán, avšak častokrát se jedná o systémy značně zastaralé a bez pravidelné údržby. Stejně tak jejich umístění je vzhledem k účelu, jakým je ochrana osob a majetku, velice často nevhodně zvoleno, což lze častokrát již pouhým okem poměrně

snadno rozpoznat. Zapříčiněno je to tím, že při obnově kamerového systému nedochází ke koncepčnímu řešení spolu s ostatními systémy popsány v této bakalářské práci, nýbrž jsou pouze měněny komponenty tzv. kus za kus, což v konečném důsledku sice přináší společnostem moderní kamerové systémy, častokrát i s možností využití analytických funkcí, nicméně díky zmíněnému postupu jsou to značně neúčelně vynaložené prostředky.

Tyto systémy jsou tvořeny zdrojem napájení, venkovními a vnitřními kamerami, aktivním prvkem a záznamovým zařízením pro uložení záznamů. Je pak již na každé společnosti, jakým způsobem se záznamy pracuje zejména v oblasti přístupu k nim a jejich ochrany proti možnému zneužití, přičemž typickým řešením jsou například cloudová úložiště s omezeným přístupem pro oprávněné osoby či lokální ukládání přímo na objektu.

2.2.6 Elektrická požární signalizace

Pro jednotlivé společnosti aktuálně působící na českém trhu v oblasti provozování čerpacích stanic se jedná o systém, který není pro ochranu osob a majetku využíván, a to zejména z důvodu povinností vyplývajících ze souboru norem ČSN EN 54 – X ohledně možnosti přístupu do uzavřeného objektu, požadavků Generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru pro přenos poplachových zpráv na jejich dohledové pracoviště či nutnosti pravidelných revizí.

Pokud už tedy dochází ze strany společnosti provozující čerpací stanici k zabezpečení objektu za účelem ochrany života a zdraví osob a majetku společnosti, je EPS nahrazována koncovými prvky PZTS pro detekci kouře či nárůstu teploty ve střeženém prostoru s přenosem na DPPC prostřednictvím ústředny PZTS. U vybrané společnosti pro účely této bakalářské práce je toto řešeno konkrétně opticko-kouřovými či teplotními hlásiči.

Pro řešení fyzické bezpečnosti čerpacích stanic jsou odvětví fyzické ostrahy a technických prostředků zcela zásadní a bez jejich vzájemného provázání není možné o fyzické bezpečnosti s ohledem na ochranu života a zdraví osob a majetku společnosti hovořit. Z tohoto důvodu jim byla věnována druhá kapitola této bakalářské práce.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 POSPIS SOUČASNÉHO STAVU

V rámci předešlé kapitoly této bakalářské práce byl proveden obecný náhled na prostředí čerpacích stanic v rámci České republiky, přičemž tato kapitola si klade za cíl již přímé představení aktuálního stavu fyzické bezpečnosti v rámci vybrané sítě čerpacích stanic.

Pro lepší ilustraci jednotlivých odlišností, které je v rámci koncepčního řešení fyzické bezpečnosti u vybrané sítě čerpacích stanic nutno sledovat, byly autorem této práce vybrány parametry, které následně hrají co do návrhu metodiky postupů pro operátory DPPC a příslušníky SBA velmi zásadní roli.

3.1 Lokace čerpací stanice

Vzhledem k tomu, že vybraná síť čerpacích stanic disponuje v rámci České republiky stovkami provozoven, je důležitost polohy, neboli lokace, velice důležitá pro správné nastavení procesů v případě vzniku bezpečnostního incidentu.

Každý si umí představit, jakým způsobem bude probíhat zásah zásahové jednotky SBA, případně příslušníků PČR či strážníků městské policie (dále jen „MěP“) na čerpací stanici v rámci krajského nebo okresního města, kde mají uvedené subjekty častokráte rovněž svá stanoviště nebo služebny. Ovšem zcela jiný zásah, zejména co do jeho rychlosti, můžeme očekávat v horských či jinak odlehlých oblastech typicky na hranicích, kde však ale co do kvality zásahu žádný rozdíl být nesmí.

Hovoří-li se v této kapitole o aktuálním stavu, v tomto případě tedy o roli parametru lokace při bezpečnostních incidentech, je jeho role velice významnou. Souvislost v tomto případě s tím, jak se pracovníci obsluhy čerpacích stanic cítí z hlediska bezpečnosti na základě znalosti místní SBA, která zajišťuje patrolaci, případně výjezdy při vzniku bezpečnostního incidentu pro danou stanici, se napříč republikou velice liší.

Je nutno konstatovat, že drtivá většina pracovníků obsluh napříč republikou je se současným stavem poskytované služby velice znepokojena a nespátřuje v ní oporu v rámci ochrany vlastního života a zdraví. Ze strany pracovníků obsluhy je na tento fakt již po mnoho let opakovaně poukazováno prostřednictvím interních kanálů sloužících pro vyjádření spokojenosti se zaměstnáním na čerpacích stanicích vybrané společnosti. S takovýmto vnímáním poskytované služby ovšem souvisejí návazné procesy jako například nošení přenosných tísňových tlačítek, zastřežování jednotlivých subsystémů v rámci PZTS nebo monitoring areálu stanice pomocí náhledového monitoru v pokladní zóně s obrazy

z vybraných kamer, kterým je každá stanice vybavena. Pracovníci obsluhy tyto základní operace velmi často neprovádějí zejména proto, že nemají důvěru v následné procesy ze strany operátora DPPC a SBA vedoucí k jejich ochraně života a zdraví při vzniku bezpečnostního incidentu. V parametru lokace však nehraje roli pouze SBA, která je v konečném důsledku v rámci České republiky opravdu velice obdobná, nýbrž i již zmíněná PČR a MěP, která je koncovému uživateli nakonec stejně neblíže a má v ní i tu největší důvěru.

Právě zde však lze narazit na velice zásadní odlišnosti ve vnímání práce příslušníků PČR či strážníků MěP napříč republikou a nedá se přitom říci, že kupříkladu východ je na tom lépe než západ nebo že naopak v menších městech je vnímání práce příslušníků horší nežli v těch větších. I v rámci dvou měst, která jsou srovnatelná co do velikosti i počtu obyvatel a dělí je od sebe pouze několik kilometrů, lze spatřit zásadní rozdíl ve fungování těchto institucí. Zatímco v jednom městě je čerpací stanice navštěvována policisty nebo strážníky ve večerních a nočních hodinách takřka každé dvě hodiny, čistě z preventivních důvodů, za což jim je poskytnuta kupříkladu káva od provozovatele čerpací stanice zdarma, ve druhém městě se policisté na stanici neobjeví téměř nikdy.

Zkušenost v rámci společnosti je taková, že pokud provozovatel chce a má zájem o bezpečnost svých zaměstnanců a aktivně v tomto směru se zástupci zmíněných institucí jedná a snaží se je například právě kávou či párkem v rohlíku zdarma na čerpací stanici alespoň ve vybrané dny a časy přilákat, vnímají poté pracovníci obsluhy nejen svoji, ale i bezpečnost zákazníků, zcela odlišně a mnohem lépe se s nimi v tomto směru pracuje.

Společnost jako taková ovšem nemá lidské kapacity řešit tyto záležitosti vzhledem k počtu svých stanic na našem území u každé stanice zvlášť a primární snaha a zájem by měl především vycházet právě od provozovatelů jednotlivých čerpacích stanic, kteří byli společností vybráni ve výběrovém řízení pro provozování dané čerpací stanice za dodržení veškerých standardů a povinností, které jim společnost prostřednictvím uzavřeného smluvního vztahu nařizuje.

Dalším důležitým faktem je, že pracovníci obsluhy jsou zaměstnanci právě provozovatele, proto ze strany společnosti nedochází ke komunikaci s místní PČR či MěP a je to z její strany přenecháno plně do kompetence provozovatele čerpací stanice.

3.2 Kvalita zástupců SBA

Tento fakt je z celkového pohledu pro požadovaný výstup této bakalářské práce vůbec tím nejzásadnějším, a to z toho důvodu, že služba, kterou aktuálně společnost od již před mnoha lety vytendrované společnosti, která zajišťuje výjezdovou činnost pro celé území, dostává, je neadekvátní vůči hrozbám, která zejména pracovníkům obsluhy aktuálně hrozí, a to u naprosté většiny čerpacích stanic napříč republikou.

Svědčí o tom jednak výše popsané vnímání této služby ze strany koncových uživatelů, kterými jsou pracovníci obsluhy čerpací stanice a rovněž také výsledky provedených zkušebních testů dojezdů a vybavenosti členů ZJ uvedené v kapitole 5.3 této bakalářské práce na základě smluvního ujednání.

Ze smlouvy totiž mimo jiné vyplývá, že zásahové vozidlo bude pro zásah na objektu společnosti vybaveno vždy dvěma zaměstnanci dané SBA, kteří budou vybaveni poutacími prostředky, obuškem či prostředky první pomoci. Z kontrolní činnosti uvedené v rámci kapitoly 5.3 této bakalářské práce je jasné patrné, že tyto povinnosti nejsou ze strany smluvního partnera dodržovány, a to opět napříč republikou.

Ve většině oblastí je naplňování smlouvy ze strany smluvního partnera řešeno prostřednictvím další společnosti, se kterou má smluvní partner společnosti smlouvu, ovšem to objednavatele nemusí, ba dokonce ani nemůže, zajímat, na to si musí dohlížet smluvní partner sám, což se ovšem neděje.

Dalším aspektem je, že jsou tito lidé častokrát v invalidním či starobním důchodu a jejich vystupování tak rozhodně nepřipomíná představy o tom, jak by měl takovýto zaměstnanec určený k řešení bezpečnostních incidentů vypadat, což je popsáno v kapitole 2.1.2 této bakalářské práce. Tento stav má zejména za důsledek, že pracovníci obsluhy čerpacích stanic tísňová tlačítka takřka nepoužívají, a to ani přenosná, ani pevná, která mají instalovaná u každého pokladního místa.

Přesto, najde-li se poctivý pracovník obsluhy, který chce dbát o svoji bezpečnost, vydrží mu to povětšinou do prvního planého poplachu, který svojí neopatrnou manipulací s tísňovým tlačítkem způsobí, jelikož je mu tento marný výjezd ze strany provozovatele čerpací stanice účtován k zaplacení, ale především, vidí na vlastní oči službu, která mu má v případě nouze přijít na pomoc.

Záměrně s tímto tématem není spojována problematika dojezdových časů, jelikož na základě aktuálního stavu právního rámce, který by jakkoliv upravoval problematiku SBA, tento parametr nelze nikterak smluvně ošetřit.

3.3 Kvalita bezpečnostních technologií

Již v druhé kapitole této bakalářské práce bylo poukazováno na skutečnost, že přístup jednotlivých společností v České republice není vždy zcela ideální, co se přístupu k bezpečnostním technologiím týče a to, že jsou na stanici instalovány kupříkladu IP kamerové systémy, ještě neznamena, že je kamerový systém jako celek vzhledem k jeho účelu, tedy ochrana osob a majetku, správně instalován, servisován apod. Rozptýl stavu, vybavenosti a následného zacházení s bezpečnostními technologiemi je v rámci vybrané společnosti veliký, a to jak v rámci jednotlivých konceptů provozu, tak také samozřejmě v rámci regionů, měst či okresů.

3.3.1 Dohledové video systémy

V současné chvíli jsou jen u kamerových systémů v rámci dané sítě čerpacích stanic čtyři různé systémy s různou kvalitou, původem nebo možností údržby, přičemž analogový kamerový systém je ještě stále zastoupen v celkovém počtu čerpacích stanic dané sítě z téměř 20%, nicméně je třeba si uvědomit zejména celkový počet stanic a náklady na obnovu všech těchto stanic s tím spojenými. Jednoduše řečeno, jde se s obnovou postupně od těch nejvýdělečnějších po ty nejméně výdělečné.

Stejně tak IP technologie sama o sobě neznamena výhru na poli kamerových systémů, není-li správně zrealizována, nastavena a směrem do budoucna především pokud není v souladu se směrnicí vydanou Evropským parlamentem a Evropskou radou 2022/2555 ze dne 14. prosince 2022 o opatřeních k zajištění vysoké společné úrovně kybernetické bezpečnosti v Unii a o změně nařízení (EU) č. 910/2014 a směrnice (EU) 2018/1972 a o zrušení směrnice (EU) 2016/1148 (dále jen „NIS2“), kterou daná Společnost bude muset v rámci svých čerpacích stanic zcela jistě řešit. [12]

3.3.2 Poplachový zabezpečovací a tísňový systém

U PZTS platí, že pokud je řadu let čerpací stanice v režimu 0-24, který je podrobněji popsán v kapitole 4.1 této bakalářské práce, nebylo potřeba instalovat koncové prvky, tudíž není možné stanici zakódovat, nebo jen opravdu velmi částečně, například pouze provozovnu bez zázemí a ještě častokrát pouze na základě jednoho detektoru pohybu.

Jsou však i stanice, které jsou co do umístění koncových prvků PZTS zcela v souladu s interní Politikou fyzické bezpečnosti, což je hlavní a nejdůležitější dokument pro tvorbu bezpečnostních technologií, a vycházejí rovněž i z bezpečnostního posouzení pro danou stanici, jehož výstup s určením jednotlivých koncových prvků, stupně zabezpečení či třídy prostředí jednotlivých komponentů je jedním ze základních podkladů pro projektanty bezpečnostních technologií při tvorbě návrhu systému zabezpečení čerpací stanice.

Prvky, které vycházejí z aktuálního znění Politiky fyzické bezpečnosti, jsou detektory pohybu v provedení jak nástěnném, tak může být i stropní, záleží vždy na konkrétní dispozici daného prostoru, detektor tříštění skla, opticko-kouřový hlásič, teplotní hlásič, magnetický kontakt, otřesový detektor, tísňová tlačítka. Speciálními koncovými prvky jsou pak podle dalších například místních podmínek záplavové senzory.

Z výčtu je tedy jasně patrné, že kvalitní PZTS se neskládá jen z jednoho detektoru pohybu na celý objekt, ale jedná se o důmyslný navzájem propojený systém, který je stejně tak silný proti prolomení, jako je jeho nejslabší článek a je tak potřeba také na celou problematiku fyzické bezpečnosti nahlížet. Jedná se o jeden organismus navzájem propojených systémů, které tvoří jeden celek a ten bude správně fungovat pouze za předpokladu, že bude navržen zároveň a vždy s přihlédnutím k místním podmínkám, což je jedna z velmi zásadních změn, které se v rámci dané společnosti v oblasti fyzické bezpečnosti udály.

3.3.3 Mechanické zábranné systémy

Samostatnou kapitolou jsou pak MZS, u kterých historicky nebyla vůbec řešena průlomová odolnost, takže drtivá část čerpacích stanic tento základní parametr MZS bohužel aktuálně nesplňuje, přičemž se tento stav jen tak v blízké budoucnosti nezmění. Dále pak úschovné předměty k uložení hotovosti, je-li na stanici akceptována, jsou nejen velmi rozdílné úrovně, ale i jejich počet a umístění se velmi výrazně liší napříč sítí.

Zatímco jinde je trezor určený pro uložení veškeré hotovosti umístěn v té nejvzdálenější místnosti od pokladní zóny, odkud je do něj hotovost odnášena častokrát i desetkrát za jednu osmi hodinovou směnu, na jiné stanici je takovýto trezor umístěn v kanceláři provozovatele, kterou lze samostatně zakódovat, a především, ve zdi mezi kanceláří a pokladní zónou je vybudován otvor pro okamžitý odhoz hotovosti.

Dalším atributem k dokázání obrovské odlišnosti napříč vybranou sítí čerpacích stanic je téma trezoru pro uložení provozní hotovosti, neboli té, která slouží při ranním zprovoznění stanice jako počáteční vklad do pokladny. Na většině stanic totiž není tento typ trezoru dodaný společností, ač jej v interní Politice fyzické bezpečnosti vyžaduje, takže je na provozovateli, zda jej zajistí z vlastních prostředků, anebo jej stanice mít nebude a počáteční hotovost bude uložena kdesi mezi zbožím či úborem pracovníků obsluhy v zázemí, každopádně zcela v rozporu s pojistnými podmínkami pojišťovny pro případ zcizení.

Poměrně novým prvkem fyzické bezpečnosti v oblasti MZS je pak prodejní okno, které se před pandemií Covid-19 vyskytovalo opravdu jen v jednotkách případů na čerpacích stanicích dané sítě, avšak již během pandemie se začalo poměrně horentně instalovat i zpětně na již zrekonstruované stanice, jelikož dokázalo zajistit provoz s minimálními personálními požadavky na počty pracovníků obsluhy, což bylo v té době poměrně zásadní.

Postupem času se však podařilo odpovědným osobám prosadit jej do interní Politiky fyzické bezpečnosti pro všechny nově budované či rekonstruované čerpací stanice, což je na poli bezpečnosti v rámci dané sítě považováno za poměrně velký úspěch spolu se zavedením správné terminologie, neboť ta je pro jeho správné pochopení uživatelem, tedy pracovníky obsluhy, a následné využívání opravdu dosti zásadní. Dříve byl interně používán pojem „Covid okno“, což s sebou neslo směrem k pracovníkům obsluhy jasný signál používat jej pouze během pandemie Covid-19 a nikdy více.

Dalším výrazem pak byl pojem noční okno, což zase zabraňovalo pracovníkům obsluhy využít jej kdykoliv, kdy se cítí ohroženy na životě či zdraví, proto je snad již plně zaveden správný název tohoto prvku fyzické bezpečnosti, a sice prodejní okno, neboť je určeno k prodeji zboží bez nutnosti kontaktu se zákazníkem.

Prodejní okno je vybaveno provozními technologiemi zcela totožně jako běžné prodejní místo v pokladní zóně, tedy samostatnou pokladnou pro uložení hotovosti, platebním terminálem, monitorem s pokladním systémem a pevným tísňovým tlačítkem. Navíc je pak vybaveno výsuvnými šuplíky pro předání zboží zákazníkům bez nutnosti osobního kontaktu stejně jako převzetí hotovosti od zákazníků pracovníky obsluhy. Posledním prvkem zajišťující komunikaci mezi pracovníkem obsluhy a zákazníkem přes prosklenou stěnu budovy je mikrofón na obou stranách tohoto typu pokladního místa.



Obrázek 1 Ukázka provedení prodejního okna

(zdroj: vlastní)

3.3.4 Elektronický systém kontroly vstupu

Elektronický systém kontroly vstupu je v rámci vybrané sítě čerpacích stanic aktuálně řešen dvěma typy tohoto systému, a sice s klávesnicí, kde je nutno zadat čtyřmístný kód, takže již po několika málo měsících, pokud se tedy systém využívá, jsou daná políčka s onými čtyřmi číslicemi tak viditelně opotřebená, že stačí jen tipnout, jak jsou dané číslice v pořadí za sebou. Druhým a aktuálně preferovaným typem je pak čtečka pro možnost přiložení karty s RFID čipem, ovšem tento systém je aktuálně instalován pouze na nízkém počtu stanic z celkové sítě.



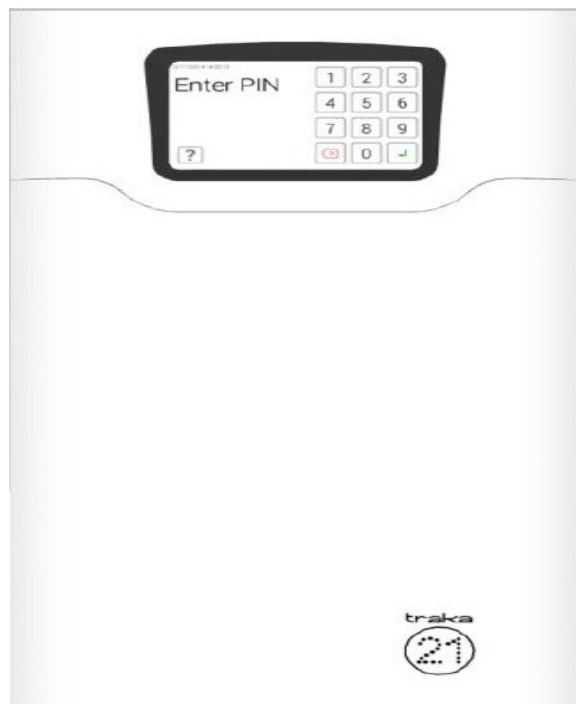
Obrázek 2 Ukázka čtečky ESKV

(zdroj: vlastní)

3.3.5 Klíčové hospodářství

Posledním důležitým prvkem bezpečnostních technologií je častokráte opomíjené klíčové hospodářství. Aktuálně je interní Politikou fyzické bezpečnosti řešeno tak, že není-li na stanici instalován klíčový depozit umožňující zpětné dohledání kdo a kdy použil jaký klíč a zda jej také vrátil, kdy je tento depozit zároveň snímán nepřetržitě kamerou, musí být sledované klíče uloženy v zapečetěných obálkách, u kterých je vedena ruční evidence použití.

Z výše uvedeného tedy jasně vyplývá, že si lze jen těžko představit rozdílnější ekosystém z hlediska tak velkého počtu objektů a zároveň počtů, typů a skladby bezpečnostních technologií, jako právě u vybrané sítě čerpacích stanic v České republice.



Obrázek 3 Ukázka klíčového depozitu

(zdroj: vlastní)

3.4 Popis aktuálních postupů SBA a DPPC při vzniku bezpečnostního incidentu

V rámci vybrané sítě čerpacích stanic je v interní Politice fyzické bezpečnosti identifikováno celkem sedmnáct incidentů, které mohou mít dopad na ochranu života a zdraví osob či majetek společnosti, avšak ne všechny jsou zároveň spojeny s nutností výjezdu příslušníků SBA na základě přijetí signálu z ústředny PZTS na DPPC.

V rámci této bakalářské práce jsou tak řešeny pouze bezpečnostní incidenty, na které jsou na základě přijetí poplachové události operátorem DPPC vysíláni příslušníci smluvní SBA, kterými jsou:

- loupež,
- krádež vloupáním,
- výtržnost,
- detekce kouře prostřednictvím prvku PZTS ve střeženém prostoru,
- detekce nárůstu teploty prostřednictvím PZTS ve střeženém prostoru.

3.4.1 Loupež

Loupež je jasně definována prostřednictvím § 173 zákona 40/2009 Sb. Trestního zákoníku jako „*užití násilí nebo pohrůžky bezprostředního násilí v úmyslu zmocnit se cizí věci proti jiné osobě.*“ [13]

Tento typ bezpečnostního incidentu není u vybrané sítě čerpacích stanic nikterak výjimečným co do pravděpodobnosti výskytu na základě sledovaných údajů po nahlášení tohoto incidentu provozovatelem čerpací stanice prostřednictvím interních komunikačních kanálů, avšak celkové počty loupeží v rámci celé sítě čerpacích stanic jsou v rámci jednotek případů za jeden kalendářní rok.

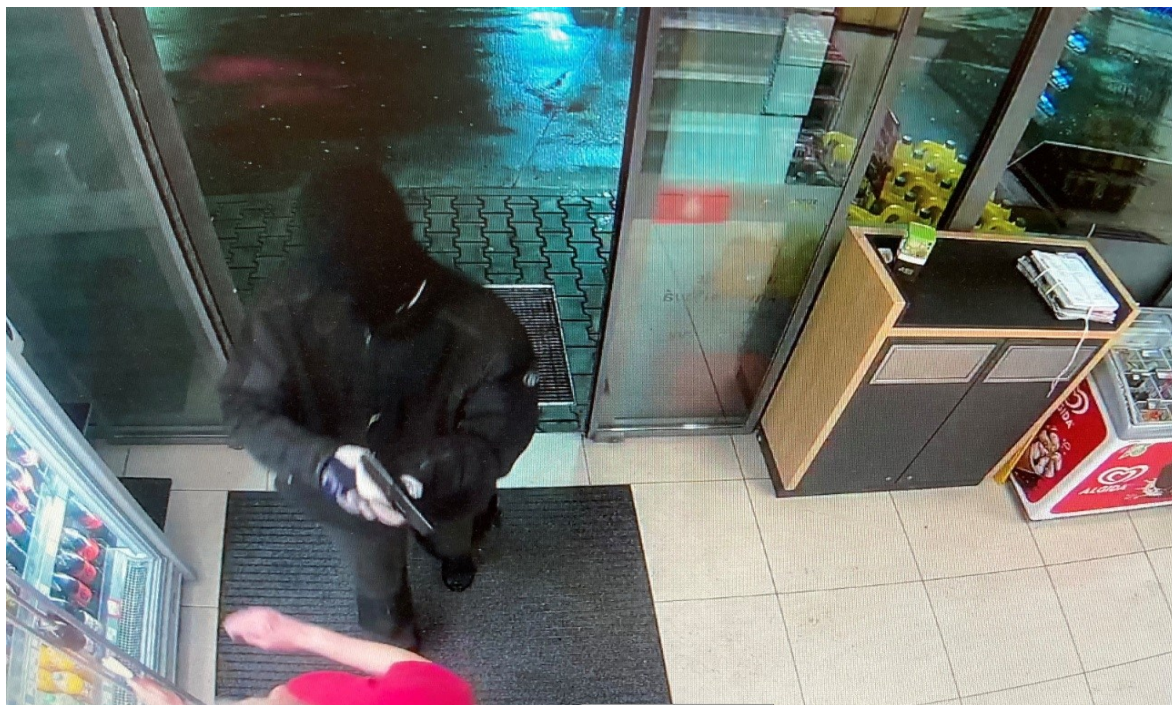
Postup řešení této poplachové události ze strany operátora DPPC musí být z jeho strany řešen bez ohledu na provozní režim dané čerpací stanice (viz kap. 4 této bakalářské práce), jelikož se jedná o incident ohrožující bezprostředním způsobem život a zdraví osob, v tomto případě konkrétně pracovníků obsluhy čerpací stanice. V době uzavření stanice, případně je-li stanice v režimu 0-24 bez přítomnosti pracovníků obsluhy, tento typ bezpečnostního incidentu směrem k ochraně života a zdraví osob nacházejících se v perimetru čerpací stanice aktuálně není řešen.

Podle aktuálně platných smluvních pravidel tedy musí při vyhlášení poplachu prostřednictvím pevného / přenosného tísňového tlačítka pracovníkem obsluhy operátor DPPC postupovat tak, že v případě přijetí signálu okamžitě vysílá smluvní zásahovou jednotku v místě, avšak provozní oddělení čerpacích stanic společnosti si prosadilo u jistých čerpacích stanic nejdříve telefonické ověření relevance poplachu a až poté, v případě nedovolání se na objekt operátorem DPPC, vyslání smluvní zásahové jednotky, což je zcela nepřípustné.

Operátor DPPC musí mít vždy na paměti, že k použití tísňového tlačítka došlo v rámci incidentu ohrožujícím bezprostředně život a zdraví a není tak možné chtít po uživateli, v tomto případě tedy pracovníkovi obsluhy, aby v této situaci ještě před pachatelem potvrzoval oprávněnost užití tlačítka.

Stejně absurdně zní možnost odvolání výjezdové skupiny operátorem DPPC na základě telefonátu z objektu, ze kterého byl signál tísně vyslán. Z jistého úhlu pohledu lze tuto možnost chápat jako eliminace výjezdů zásahových jednotek na základě neúmyslného vyvolání tísňového stavu za pomoci tísňového tlačítka, nicméně i tento postup není v žádném případě žádoucí, jelikož takto může být postupováno taktéž v situacích, kdy si

pachatel všimne během incidentu použití tlačítka tísně ze strany pracovníka obsluhy čerpací stanice a pod pohrůžkou násilí jej donutí poplach odvolat.



Obrázek 4 Loupež na čerpací stanici

(zdroj: vlastní)

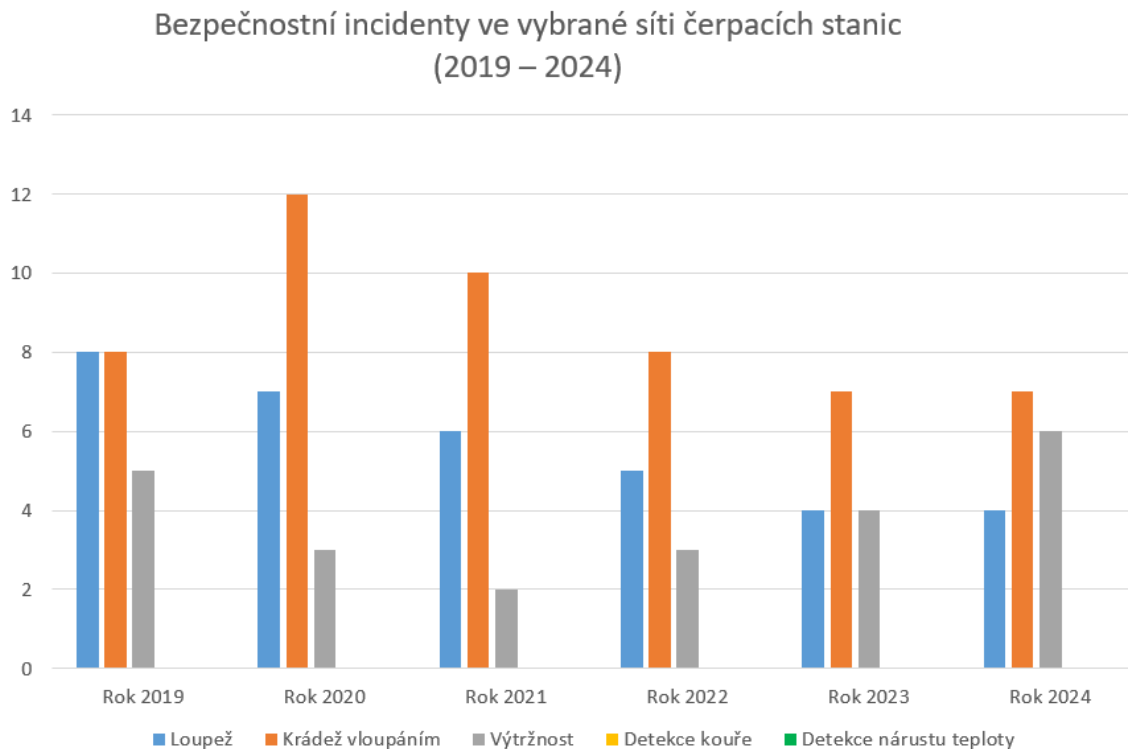
3.4.2 Krádež vloupáním

Krádeží vloupáním je pro účely této bakalářské práce myšlen čin dle § 205 zákona 40/2009 Sb. Trestního zákoníku, odst. 1 písmeno b., „Kdo si přisvojí cizí věc tím, že se jí zmocní a čin spáchá vloupáním.“ [13]

Nicméně jako další přiblížení definice krádeže vloupáním lze použít definici JUDr. Ondřeje Preusse, PhD., „vloupání znamená neoprávněné vniknutí do uzavřeného prostoru (např. domu, bytu, vozidla), což obvykle znamená použití násilí nebo lsti k překonání zabezpečení.“ [14]

Jedná se o nejčastější typ bezpečnostního incidentu u sledované sítě čerpacích stanic, na základě kterého dochází k poplachové události na ústředně PZTS s následným přenosem na DPPC. Z historického hlediska jsou čerpací stanice obecně vnímány jako objekty, kde je uchovávána hotovost vysoké hodnoty, případně zde lze „snadno“ odcizit jiné zájmové zboží typu tabákových výrobků či alkoholických nápojů.

Právě tyto dvě komodity jsou dle dříve spáchaných incidentů ty zdaleka nejžádanější mezi pachateli těchto trestných činů, možná překvapivě až za nimi je v případě krádeže vloupáním v pomyslném žebříčku odcizení hotovosti.



Obrázek 5 Bezpečnostní incidenty ve sledovaném období

(zdroj: vlastní)

Z obecného úhlu pohledu lze říci, že se jedná o incident, který se týká v naprosto drtivém procentu případů všech typů konceptů čerpacích stanic v kapitole č. 4 této bakalářské práci uvedených, a to bez rozdílu reakce operátora DPPC na signalizaci o narušení objektu prostřednictvím detekce o narušení, kterou indikují koncové prvky PZTS – magnetické kontakty na vstupech do objektu, detektory pohybu, detektory tříštění skla, případně otřesové detektory na trezoru s hotovostí, ovšem aktuálně tomu tak není.

Operátor musí dle platných postupů nejdříve ověřit, o jaký výše uvedený koncept čerpací stanice se co do provozní doby s pracovníkem obsluhy jedná, tedy zda se na objektu nacházejí pracovníci obsluhy či nikoliv, případně zda se jedná o čerpací stanici s možností vzdáleného náhledu z DPPC na lokální VSS dané čerpací stanice s možností vzdálené verifikace poplachu operátorem DPPC.

a. Poplach v rámci provozní doby na ČS s pracovníkem obsluhy bez možnosti vzdálené verifikace pomocí DV

Operátor DPPC má za povinnost postupně volat uvedené kontakty pro daný objekt, kterými jsou provozovatel čerpací stanice a v případě nedovolání se pak určený zástupce provozovatele. Až teprve v případě, že není možnost se s nikým z výše uvedených spojit, vysílá zásahovou jednotku. Prodlení mezi přijetím poplachového stavu na DPPC až po vyslání zásahové jednotky na místo tak může činit i několik minut, což velmi negativně ovlivňuje výsledný dojezdový čas zásahové jednotky na místo.

b. Poplach v rámci provozní doby na ČS bez pracovníka obsluhy s možností vzdálené verifikace pomocí DV

V případě přijetí poplachové události z objektu čerpací stanice, kde je zajištěn výdej PHL v režimu 0-24, ovšem v době poplachové události se na čerpací stanici nenachází pracovník obsluhy, má operátor DPPC za povinnost provést verifikaci poplachového stavu pomocí vzdáleného náhledu na lokální VSS spolu s paralelním vysláním zásahové jednotky.

Dále má v případě zjištění o narušení objektu telefonicky kontaktovat provozovatele čerpací stanice spolu s PČR, ovšem není přesně definována priorita, koho kontaktovat dříve stejně jako není jasně definováno, jak dále postupovat, pokud není prostor detekovaného vniknutí do objektu, případně napadený vnitřní prostor čerpací stanice, pod dohledem jedné z instalovaných kamer.

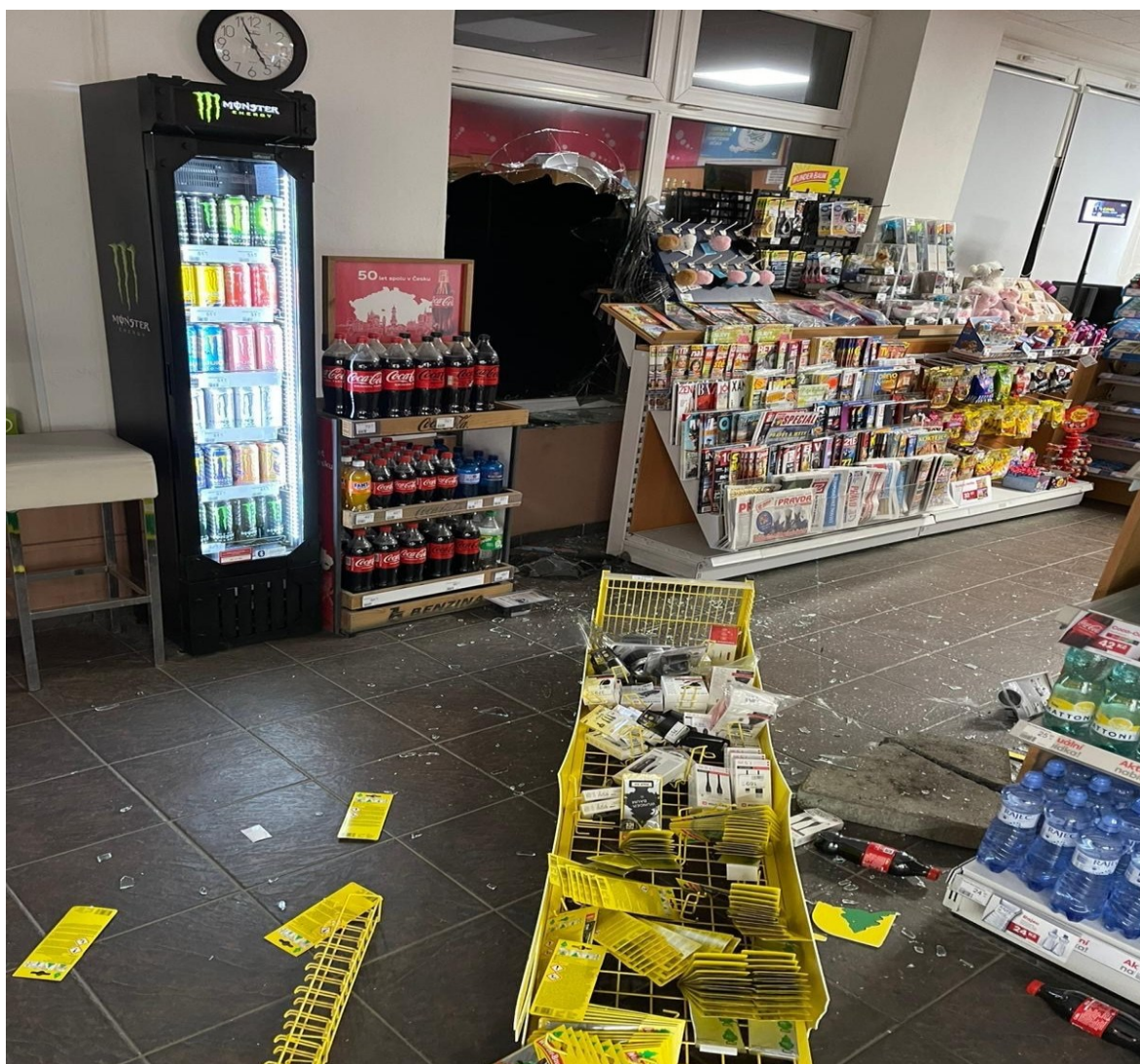
V neposlední řadě zde není uveden postup kontaktu mezi operátorem DPPC a členy zásahové jednotky během jejich výjezdu na objekt čerpací stanice, případně podpora členů SBA ze strany operátora během obhlídky objektu čerpací stanice.

c. Poplach mimo provozní dobu ČS bez přítomnosti pracovníka obsluhy a možnosti vzdálené verifikace pomocí DV

V případě přijetí poplachové události vysílá okamžitě operátor DPPC zásahovou jednotku na místo. V případě zjištění o narušení objektu pracovníky zásahové jednotky operátor DPPC telefonicky kontaktuje provozovatele čerpací stanice spolu s PČR. V současném postupu však není nikde explicitně uvedeno, aby pracovníci zásahové jednotky v případě zjištění o narušení objektu vyčkali na místě až do příjezdu PČR a provozovatele čerpací stanice.

Otázkou tedy je, jak by operátor DPPC postupoval v případě, že by v tento okamžik obdržel poplachovou informaci z dalšího střeženého objektu v dané lokalitě. Pokud by totiž vyslal zásahovou jednotku aktuálně se nacházející na objektu čerpací stanice společnosti čekající do příjezdu PČR na objekt, čerpací stanice by zůstala nezajištěna proti neoprávněnému vniknutí dalších osob a dle platných smluvních podmínek by se operátor DPPC ničeho nedopustil.

V případě, že objekt nebyl dle zjevných známek o vniknutí do objektu narušen, operátor DPPC kontaktuje provozovatele čerpací stanice pouze formou SMS zprávy o provedeném výjezdu zásahové jednotky na základě přijetí poplachové události na DPPC s výsledkem kontroly objektu.



Obrázek 6 Krádež vloupáním do čerpací stanice

(zdroj: vlastní)

3.4.3 Výtržnost

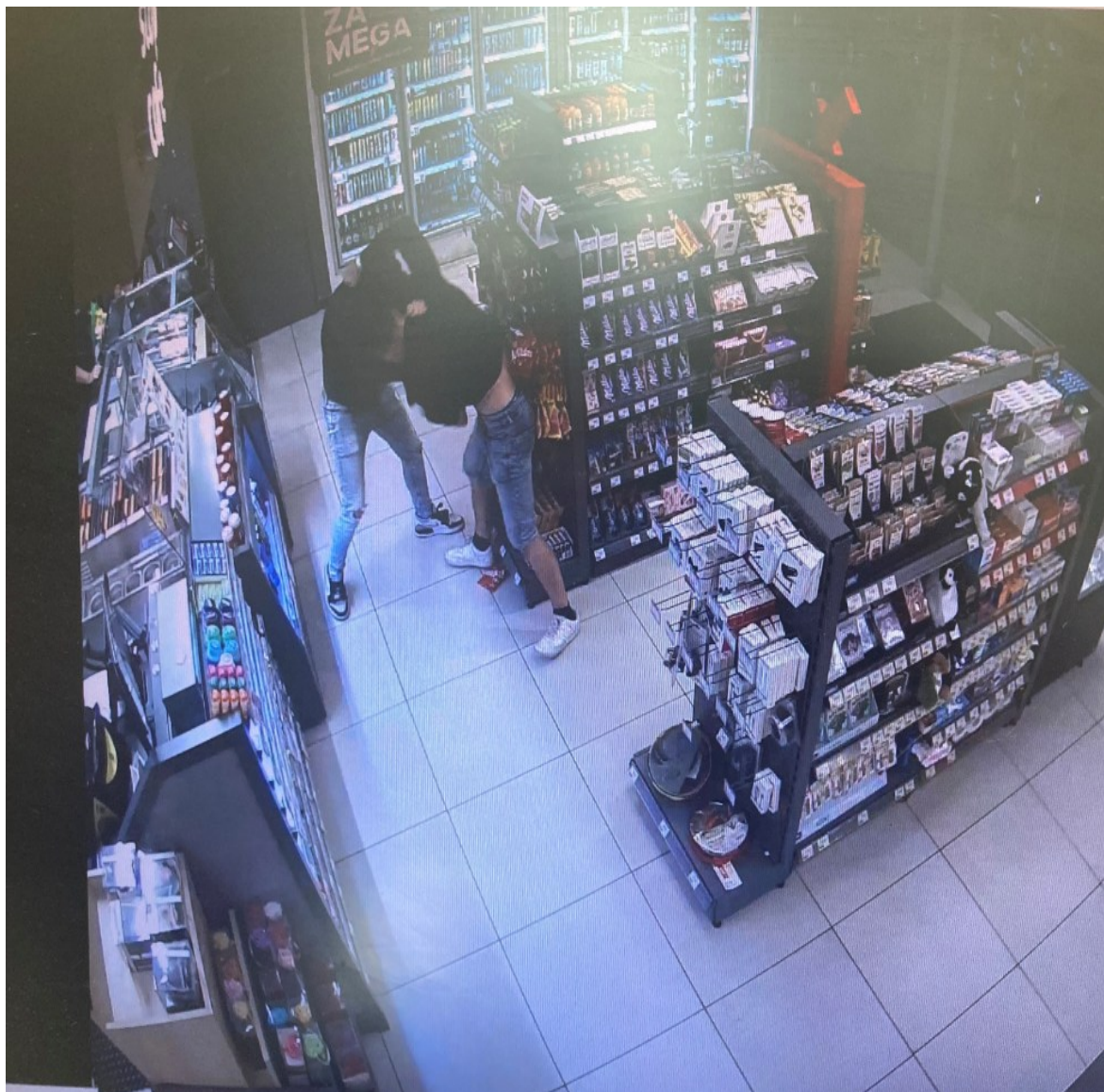
Výtržností se pro účely této bakalářské práce rozumím znění dle § 358 zákona 40/2009 Sb. Trestního zákoníku, odst. 1, „*Kdo se dopustí veřejně nebo na místě veřejnosti přístupném hrubé neslušnosti nebo výtržnosti zejména tím, že napadne jiného, ...*“. [13]

Pro úplnou implementaci pojmu výtržnost v prostředí čerpacích stanic je však ještě nutno pohlížet na tento čin stejně jako Nejvyšší soud ve svém judikátu ze dne 22. října 2020, který na svém webu cituje JUDr. Vladimír Janošek, „*V obecné rovině lze nejprve k uvedenému přechínu uvést, že předmětem ochrany ustanovení § 358 tr. zákoníku je chránit klidné občanské soužití proti závažnějším útokům narušujícím veřejný klid a pořádek, kdy zpravidla jsou výtržnictvím ohroženy i další zájmy, zejména zdraví lidí, cizí majetek, čest a důstojnost lidí apod.*“ [15]

Obecně se jedná o poměrně častý incident typický pro čerpací stanice s dobou provozu 0-24 s pracovníkem obsluhy zasazenou do městského prostředí, kde zejména v brzkých ranních hodinách může docházet na základě dříve zkonsumovaných návykových látek k jistému napětí mezi zákazníky stanice, a to jak mezi sebou, tak především směrem k pracovníkům obsluhy.

Častými dny, kdy je riziko výtržnosti nejvyšší, jsou tak jednoznačně sobota a neděle nad ránem typicky v letních měsících, kdy zákazníci čerpacích stanic leckdy využívají venkovních posezení pro pořádání bujarých večírků, sjezdy automobilových nadšenců apod.

Speciálně pro tento typ bezpečnostního incidentu je nutná rychlá a důrazná reakce v případě jeho vzniku ze strany zásahových jednotek SBA, a to na základě přijetí poplachové události na DPPC na základě použití tísňového tlačítka pracovníkem obsluhy čerpací stanice. Následný postup ze strany operátora DPPC v případě přijetí této poplachové události je již v této bakalářské práci popsán v bodě 3.4.1 Loupež.



Obrázek 7 Výtržnost na čerpací stanici

(zdroj: vlastní)

3.4.4 Detekce kouře prostřednictvím prvku PZTS ve střeženém prostoru

V aktuálně platném znění interních předpisů společnosti zabývajících se fyzickou bezpečností čerpacích stanic je indikace vzniku kouře ve sledovaných prostorech jednou ze základních částí celkové koncepce zabezpečení objektů prostřednictvím PZTS, jelikož plnohodnotná EPS v souladu se souborem norem ČSN EN 54 – x na čerpacích stanicích dané společnosti není instalována především s ohledem na náklady a pravidelné revize, které s sebou požadavky uvedené normy nesou.

Veškeré opticko-kouřové hlásiče jsou tak realizovány jako součást PZTS s okamžitou aktivací vnitřních a venkovních výstražných zařízení s následným přenosem signálu na DPPC. Prostorami, které jsou vybaveny tímto typem hlásičů, jsou zejména:

- veřejná část provozovny,
- technická místnost,
- kancelář provozovatele,
- šatna zaměstnanců obsluhy,
- sklady (venkovní / vnitřní),
- chodby vedoucí k toaletám pro zákazníky.

3.4.5 Detekce nárůstu teploty prostřednictvím PZTS ve střeženém prostoru

Pro detekci nárůstu teploty platí obdobné odůvodnění toho, proč není na čerpacích stanicích aplikována EPS dle souboru norem ČSN EN 54 – x, nýbrž jako součást PZTS. Teplotní hlásiče jsou tak stejně jako ty opticko-kouřové napojeny na ústřednu PZTS a v případě indikace nárůstu teploty ve střeženém prostoru vyvolá okamžitou aktivaci vnitřních a venkovních výstražných zařízení spolu s přenosem signálu na DPPC.

Prostorami vybavenými těmito typy hlásičů jsou takové, kde probíhá příprava pokrmů, a sice:

- prostor pokladní zóny,
- prostor přípravy pokrmů v zázemí čerpací stanice.

Body 3.4.4 a 3.4.5 mají co do řešení vzniklých incidentů operátorem DPPC v případě přijetí poplachové události aktuálně jednotný postup, přičemž jediným rozdílem je stejně jako u bodu 3.4.2 provozní doba čerpací stanice a případná možnost vzdáleného náhledu pomocí VSS pro možnost verifikace.

a. Poplach v rámci provozní doby na ČS s pracovníkem obsluhy bez možnosti vzdálené verifikace pomocí DV

Dojde-li aktuálně k poplachové události na DPPC vyvolané opticko-kouřovým hlásičem, případě teplotním hlásičem, postupuje operátor tak, že volá definované kontakty podle jasně daného pořadí:

1. objekt čerpací stanice,
2. provozovatel čerpací stanice.

Teprve pokud se nedovolá ani na jeden z uvedených kontaktů, vysílá na místo zásahovou jednotku. Nikde se v tomto případě aktuálně nehovoří o povinnosti kontaktování Hasičského záchranného sboru (dále jen „HZS“)!

b. Poplach v rámci provozní doby na ČS bez pracovníka obsluhy s možností vzdálené verifikace pomocí DV

Operátor DPPC má v takovémto případě za povinnost okamžitou verifikaci poplachové události pomocí vzdáleného náhledu na VSS a v případě potvrzení kontaktovat HZS plus provozovatele čerpací stanice, nicméně takováto formulace s použitím znaménka plus v popisu činnosti operátora DPPC během takto závažného bezpečnostního incidentu, jakým zahoření v areálu či přímo objektu čerpací stanice bezpochyby je, není v žádném případě akceptovatelné. Operátor DPPC musí mít zcela striktně nastaven postupu při řešení jakéhokoliv bezpečnostního incidentu, aby v rámci této stresové situace nebyl vystaven nutnosti pochyb či domýšlení si dalšího postupu. Dále není uvedeno jakým způsobem, zda telefonicky nebo formou SMS zprávy, má kontaktování HZS a provozovatele čerpací stanice proběhnout.

Pokud prostřednictvím VSS nezjistí operátor DPPC viditelné zahoření v rámci areálu či objektu čerpací stanice, má podle smluvních podmínek kontaktovat provozovatele čerpací stanice, nicméně opět není uvedeno jakým způsobem, a ten má rozhodnout o dalším postupu. Povinnost odpovědnosti tak vlastně operátor DPPC zcela jednoduše převede tímto jednáním na provozovatele, který však nemá v žádném interním dokumentu popsáno, jak v takové situaci postupovat. Následně by tak bylo těžké rozsoudit, kdo případně nese odpovědnost za to, že dojde k zahoření mimo dosahy instalovaných kamer v areálu čerpací stanice.

c. Poplach mimo provozní dobu ČS bez přítomnosti pracovníka obsluhy a možnosti vzdálené verifikace pomocí DV

V případě vzniku poplachové události na DPPC má operátor za povinnost vyslat na místo zásahovou jednotku, nicméně tím pro něj prakticky řešení tohoto bezpečnostního incidentu končí, neboť průměrné dojezdové časy zásahových jednotek se pohybují okolo deseti až patnácti minut, tudíž za tu dobu již bude objekt čerpací stanice zcela v plamenech a škoda prakticky rovna úplnému zničení celé čerpací stanice.

Až teprve při příjezdu zásahové jednotky na místo dojde při případném potvrzení o zahoření ze strany operátora DPPC ke kontaktování HZS plus provozovatele čerpací stanice. Opět je zde tedy velmi nejasné určení, koho má operátor DPPC kontaktovat prioritně a jakým způsobem.

Dalším důležitým aspektem je skutečnost, že zásahové jednotky nedisponují klíči od objektů čerpacích stanic, které nejsou zároveň ani vybaveny klíčovými trezory požární ochrany (dále jen „KTPO“) dle požadavků normy ČSN EN 54 – x, tudíž verifikace o zahoření členy zásahové jednotky probíhá pouze vně objektu, což v případě jejich rychlého příjezdu na místo může znamenat, že požár bude uvnitř objektu teprve ve svém začátku a bylo by jej tak možné uhasit jen za pomoci přítomných hasicích přístrojů, avšak incident bude přesto vyhodnocen jako planý poplach, jelikož viditelné hoření v dané chvíli nebude možné vně objektu pozorovat.

V takovémto případě pak má operátor DPPC za povinnost pouze za pomoci SMS zprávy kontaktovat provozovatele čerpací stanice, který si tak danou zprávu může přečíst i několik hodin po jejím doručení.

3.4.6 Další poplachové události detekované na DPPC, které mohou být následně bezpečnostními incidenty

Aktuálně platné smluvní ustanovení mezi společností a provozovatelem DPPC dále zohledňuje další dva typy poplachových stavů, které musí operátor odbavit a u kterých zároveň v jistém případě může dojít k přehodnocení původního nedbalostního jednání ze strany pracovníků čerpacích stanic, které zapříčinilo vyvolání poplachové události na DPPC, na vznik bezpečnostního incidentu přímo ohrožujícím život a zdraví pracovníků obsluhy čerpací stanice, případně majetku společnosti, alespoň tedy prvním níže uvedeném případě.

1. Neuzavření objektu čerpací stanice pomocí jedinečného kódu PZTS

Operátor DPPC disponuje seznamem všech připojených objektů čerpacích stanic společnosti spolu s uvedením provozní doby dané čerpací stanice. Společností bylo následně směrem k provozovateli DPPC požadováno, aby došlo ze strany operátora DPPC ke kontaktování provozovatele dané čerpací stanice, kde nedojde nejpozději do třiceti minut od konce provozní doby s pracovníkem obsluhy k zadání kódu k zastřežení objektu pracovníkem obsluhy.

Operátor má však v takovémto případě pouze informovat provozovatele čerpací stanice formou SMS zprávy o této skutečnosti a dále již celou situaci neřešit. Jak již bylo popsáno výše, provozovatel si může SMS zprávu přečíst až druhý den ráno, zatímco k nezadání kódu k zastřežení objektu pracovníkem obsluhy čerpací stanice došlo z důvodu náhlé nevolnosti či jiné závažné újmy na zdraví, která v tom nejhorším případě může vést až ke smrti pracovníka obsluhy z důvodu neposkytnutí včasné lékařské pomoci.

2. Neotevření objektu čerpací stanice pomocí jedinečného kódu PZTS

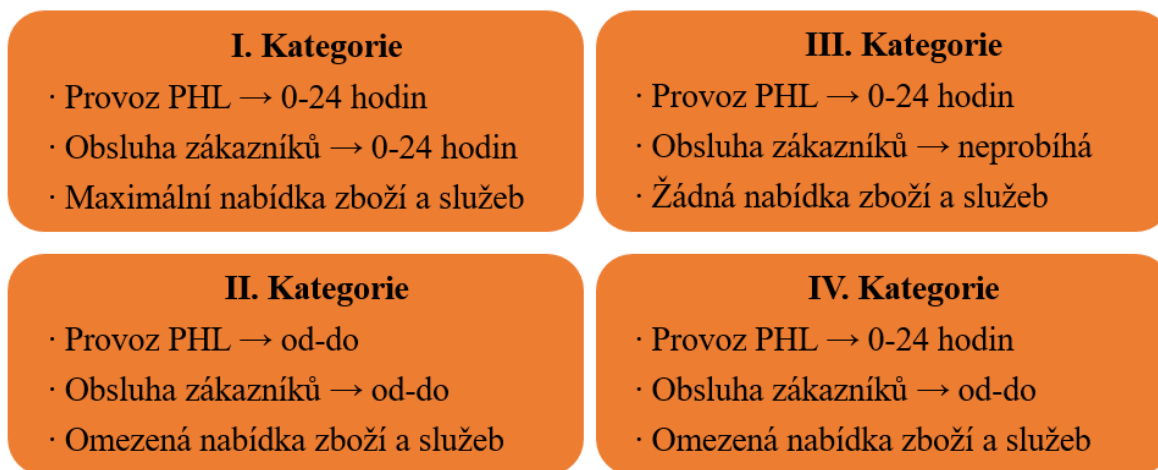
Na rozdíl od prvního případu tuto situaci nelze jakkoliv přímo vyřešit prostřednictvím operátora DPPC ve spolupráci se zásahovou jednotkou, jelikož pracovník obsluhy se nenachází na objektu čerpací stanice. Důležité je však vzhledem ke zprovoznění čerpací stanice informovat ze strany operátora DPPC příslušného provozovatele formou telefonického hovoru, aby následně mohl tuto situaci řešit dle interních postupů.

Povinnost kontaktovat provozovatele čerpací stanice operátorovi DPPC vzniká, pokud nedojde k zadání unikátního kódu pracovníkem obsluhy čerpací stanice za účelem odstřežení PZTS nejpozději třicet minut před zahájením provozní doby čerpací stanice s pracovníkem obsluhy.

4 KATEGORIZACE JEDNOTLIVÝCH TYPŮ ČERPACÍCH STANIC VE VYBRANÉ SÍTI

Aby bylo možno nastavit jednotlivé postupy, je nutné analyzovat aktuální stav všech jednotlivých typů provozů, které jsou v rámci dané sítě čerpacích stanic zákazníkům těchto stanic nabízeny, jelikož bez této analýzy není možné vzhledem ke značným provozním odlišnostem správně nastavit veškeré návazné procesy, co se bezpečnostních postupů týče.

V současné době, ke konci roku 2024, jsou v rámci vybrané sítě čerpacích stanic provozovány čtyři základní typy provozní doby, přičemž hlavní proměnnou je v tomto případě možnost tankování PHL oproti nákupu zboží na prodejně, které je interně nazýváno jako tzv. suché zboží.



Obrázek 8 Základní představení kategorií čerpacích stanic v rámci společnosti

(zdroj: vlastní)

V současné době je uvnitř společnosti pozorovatelný jasný trend v tom, aby provozní doba stanice jako takové, tedy prodejna, toalety, mycí linka či vysavač byly provozovány pouze po určitou denní dobu, avšak možnost odběru PHL byla nepřetržitá, a to ze dvou základních důvodů.

- a. Trendem současné doby je co možná nejvyšší snížení personálních nákladů souvisejících s provozováním čerpací stanice. Dokáže-li společnost zajistit odběr PHL zákazníkem a závoz těchto látek bez přítomnosti pracovníků obsluhy, ušetřenými náklady s tím spojenými pak mohou manažeři odpovědní za provoz u majitele společnosti vykázat obrovské zefektivnění prodeje právě vzhledem k potřebným nákladům a samozřejmě také možnosti úpravy konečné

spotřebitelské ceny pro zákazníka nevyjímaje, což je výstup, který na takovou čerpací stanici v konečném důsledku přinese nové zákazníky a tím opět i vyšší zisky.

Těmto typům stanice se v obecné rovině říká expresní, což je více než jasný důkaz korespondence procesu tankování PHL s rychlostí doby, ve které společnost aktuálně žije a která je zároveň motorem všech aktuálních procesů, kdy častokráte jediným požadavkem je rychlost a samostatnost.

- b. Druhým důvodem je právě eliminace rizika vzniku hrozby loupeže či fyzického napadení pracovníků obsluhy čerpací stanice v denních, ale i nočních hodinách, odhlédne-li se od sociálního aspektu tohoto odůvodnění, kterým je především na malých městech či vesnicích právě blízkost pracovníků obsluhy zákazníkům. Lze předpokládat, že na vesnici či maloměstě funguje čerpací stanice nejen jako místo pro odběr PHL, ale dokonce z valné části právě také jako trafika, kavárna či hospoda, zkrátka místo pro setkávání místních obyvatel. Z pohledu businessu jde pro společnost jistě o žádoucí stav, nicméně takovýto provoz má i svá úskalí, především pak právě v oblasti bezpečnostních incidentů, kterými jsou nejčastěji loupeže za pomoci střelných či řezných zbraní.

I díky současné pozici a postavení problematiky fyzické bezpečnosti v rámci vybrané společnosti je tak aktuálně nastolený trend prodeje zboží s co nejmenšími náklady na pracovníky obsluhy čerpací stanice u nových výstaveb, případně pokusit se na co nejnížší možnou úroveň snížit kontakt mezi zákazníkem a pracovníkem obsluhy například užíváním prodejních oken či bezkontaktních plateb za kávu nebo PHL.

4.1 Provozní režim čerpací stanice 0-24 s obsluhou zákazníka 0-24

Ve vybrané síti čerpacích stanic na území České republiky se jedná o druhý nejrozšířenější typ čerpací stanice z hlediska jejich provozování, v rámci kterého lze odebírat PHL dvacet čtyři hodin, sedm dní v týdnu, tři sta šedesát pět dní v roce stejně jako možnost koupě suchého zboží za přítomnosti pracovníka obsluhy čerpací stanice. V procentuálním vyjádření na celou síť se na základě interních dat společnosti dostaneme na zhruba 42% zastoupení.



Obrázek 9 Ukázka ČS s provozem 0-24 s obsluhou zákazníka 0-24

(zdroj: vlastní)

4.1.1 Lokace

Povětšinou se jedná o největší typy objektů čerpacích stanic, které jsou z logiky věci umístěny na hlavních silničních tazích v rámci České republiky, jakými jsou dálnice, rychlostní silnice a silnice první třídy, případně velká sídlištní zástavba s vysokým počtem obyvatel. Dále se zpravidla jedná o minimálně okresní města či obce s rozšířenou působností.

Uvědomění si právě významu lokace těchto stanic je pro následnou tvorbu a aplikaci metodického pokynu směrem k SBA a DPPC velmi důležité, neboť vzhledem k výše uvedenému popisu umístění takovýchto stanic je zde velmi vysoký předpoklad možnosti rychlého zásahu ze strany SBA, případně příslušníků PČR nebo strážníků městské policie (dále jen „MěP“) v případě vzniku bezpečnostního incidentu.

4.1.2 Počet pracovníků obsluhy na jedné směně

Opět velmi zajímavý parametr k řešení v případě tvorby metodického pokynu, se kterým se aktuálně takřka nepracuje. Typickým znakem pro čerpací stanice v režimu 0-24 a rovněž s také s obsluhou zákazníka 0-24 je, že prakticky vždy jsou na jedné směně alespoň dva pracovníci obsluhy odbavující zákazníky čerpací stanice. Je to dáno právě velikostí a lokalitou, ve které se dané stanice nacházejí. Například u čerpacích stanic, které se nacházejí na dálnicích je počet pracovníků obsluhy na jedné směně častokrát i pět a více.

Velice často je pro zákazníky na těchto stanicích připraven ten nejvyšší komfort z hlediska nabídky služeb, pokrmů a nápojů, která jsou aktuálně na českém trhu nabízeny, s čímž je spojena také potřeba vyššího počtu pracovníků obsluhy, kteří mají za úkol v co nejkratším čase odbavit maximální možný počet zákazníků.

Směrem k tvorbě metodického pokynu má tento parametr za cíl především zjistit, zda mohou být případnými bezpečnostními incidenty poškozeny vyšší počty pracovníků obsluhy, případně kolik osob může naopak daný incident nahlásit nebo dokonce vyřešit. Je třeba si uvědomit, že i z tak jistého pohledu banální věc, jakým se může objekt čerpací stanice zdát, má celou řadu odlišností, na které je potřeba brát v oblasti koncepčního zabezpečení za účelem ochrany života, zdraví a majetku zřetel.

4.1.3 Bezpečnostní technologie a jejich užívání

Posledním parametrem, jaký byl pro účely této bakalářské práce pro lepší dokreslení rozdílu mezi jednotlivými typy čerpacích stanic zvolen, jsou bezpečnostní technologie. Konkrétně pak vybavenost tohoto objektu zejména technologiemi MZS, VSS, PZTS nebo ESKV, kdy právě tato technologie buď na daném typu provozu čerpací stanice zcela chybí, mluvíme-li o PZTS a ESKV, nebo je instalována pouze z části, avšak není s ní nikterak pracováno ve smyslu jejich užívání.

Podrobnějšímu popisu současného stavu těchto prvků zabezpečení je věnována třetí kapitola této bakalářské práce, nicméně zde je alespoň krátké odůvodnění toho, proč je tento parametr pokládán za důležitý v rámci představení jednotlivých typů provozoven ve vybrané síti čerpacích stanic.

Tyto technologie jsou na čerpací stanice instalovány s jediným cílem, a sice ochrana především života a zdraví osob a majetku společnosti, ovšem právě ona společnost zde má dluh z minulých let, který je příčinnou toho, v jakém stavu se na stanicích s tímto režimem

provozu aktuálně bezpečnostní technologie nacházejí a jak je s nimi pracováno, respektive není pracováno.

Po mnoho let, prakticky ještě do období pandemie Covid-19, se v rámci společnosti pracovalo směrem k uživatelům bezpečnostních technologií s názorem, že tyto technologie na tento typ provozu nepatří, neboť při stále otevřeném provozu postačí mít instalován pouze kamerový systém. Nebylo třeba sledovat vstup osob do zájmových oblastí objektu, stejně jako instalovat koncové prvky PZTS, jelikož s jednotlivými subsystémy se vůbec nepracovalo a stanice byla neustále otevřena. Stejný náhled byl také na instalaci prodejních oken. Ani jedno z uvedených tak nebylo potřeba a především, nikdy v minulosti na těchto čerpacích stanicích instalovány nebyli, tudíž není důvod vynakládat z pohledu vedení společnosti neúčelně finanční prostředky navíc.

V roce 2020 však přišel zcela zásadní zlom v podobě pandemie Covid-19 a takřka přes noc najednou vyvstaly do té doby neznámé požadavky jako například možnost zajištění objektu pomocí PZTS z důvodu onemocnění všech pracovníků obsluhy jedné stanice. Nebo požadavek na zajištění provozu čerpací stanice v omezeném režimu tak, aby pracovníci obsluhy a zákazníci nepřišli do kontaktu, ale zároveň provoz suchého zboží i nadále probíhal.

To vše pomohlo o sto osmdesát stupňů obrátit přístup zodpovědných osob k problematice zajištění fyzické bezpečnosti objektů čerpacích stanic, jelikož se najednou začala fyzická bezpečnost prolínat s ekonomickou stránkou a provozem jako takovým a stanice, kde tyto technologie byly již instalovány, zpravidla stanice s omezenou dobou provozu, najednou mohly zajišťovat provoz takřka bez omezení a s minimálními personálními požadavky.

Právě zde tak nastal zcela zásadní zlom ve vnímání fyzické bezpečnosti u laické veřejnosti, a proto byl tento příklad uveden jako názorné dokreslení významu bezpečnostních technologií v praktickém využití.

4.2 Provozní režim čerpací stanice od-do s obsluhou zákazníka od-do

Tento typ provozní doby je v rámci vybrané sítě čerpacích stanic tím nejrozšířenějším, kdy zaujímá v celkovém počtu stanic takřka rovných 50%. Spolu s typem provozu popsaného v kapitole 4.1 se jedná o nejstarší typ čerpacích stanic napříč všemi společnostmi, které na českém trhu čerpacích stanic aktuálně působí.



Obrázek 10 Ukázka ČS s provozem od-do s obsluhou zákazníka od-do

(zdroj: vlastní)

4.2.1 Lokace

V tomto případě se jedná o stanice rozšířené opravdu napříč republikou, najdeme je v několika málo případech dokonce i v rámci dálniční sítě, ovšem typickou lokalitou jsou zejména horské a podhorské oblasti, sídla krajského, městského či vesnického typu, ale i hlavní město Praha.

Jak již bylo v rámci této bakalářské práce uvedeno výše, čerpací stanice se převážně na menších obcích stávají také místem setkávání místních obyvatel za účelem popíjení alkoholických i nealkoholických nápojů, v mnoha obcích supluje již dříve zrušené trafiky, případně se zde v nočních hodinách častokrátě zakončuje předchozí návštěva restaurací a barů, což s sebou nese v poměrně častých případech riziko vzniku napadení osob, konzumace alkoholických nápojů zakoupených ve dříve navštívených provozovnách či dokonce aplikaci a prodej omamných a psychotropních látek.

Vybraná společnost však nemá zájem nahrazovat prostřednictvím svých čerpacích stanic význam místní diskotéky nebo sport baru. Nedělá to příliš dobrý dojem na „slušné“

zákazníky, kteří by stanici za účelem tankování PHL či nákupu například kávy sice rádi navštívili, avšak vzhledem k obležení stanice podnapilými osobami či agresivními mladistvými jedou raději jinam či nechají tuto návštěvu na následující den.

Z tohoto důvodu se v rámci společnosti podařilo prosadit právě význam lokace čerpací stanice vzhledem k ochraně především života a zdraví pracovníků obsluhy a u každé takovéto problémové stanice, kde se dějí výše popsané bezpečnostní incidenty, se vzhledem k provozu konkurenčních čerpacích stanic nebo jistých restauračních zařízení upravila provozní doba čerpací stanice tak, aby korespondovala s provozem konkurence v místě a čerpací stanice tak nebyla pro podnapilé osoby lákadlem.

Samozřejmostí je v takovém případě konzultace plánované úpravy provozní doby s oddělením, které má provoz stanic na starosti, ovšem pozice bezpečnosti je obecně v současné době jiná než dříve a je tak potřeba ji naplno využít, což se ve většině případů daří.

4.2.2 Počet pracovníků obsluhy na jedné směně

V tomto režimu provozu dostává tento parametr zcela jiný význam než v předešlém případě, jelikož zde jsou v poměrně výrazném procentuálním zastoupení takové provozovny, kde je alespoň v jisté části dne přítomen pouze jeden pracovník obsluhy. Nejčastěji pak v rizikových časech mezi 5.–8. hodinou ranní a 18.–21. či 22. hodinou večerní, ke které zavírá drtivá většina provozoven včetně možnosti tankování PHL.

Dalším důležitým aspektem tohoto parametru je množství činností, které musejí pracovníci obsluhy čerpacích stanic zajišťovat bez rozlišení, zda se na čerpací stanici nacházejí sami či nikoliv. Jedná se zejména o následující činnosti, při kterých je nutné na nezbytně dlouhou dobu opustit provozovnu, uzamknout ji a samozřejmě rovněž požádat aktuálně se nacházející zákazníky v provozovně o její opuštění, což s sebou v jistých případech může nést riziko eskalace celé události vedoucí až k verbálnímu či fyzickému napadení pracovníků obsluhy.

- a. Příjem PHL – v takovém případě je nutné opuštění provozovny pracovníkem obsluhy na dobu minimálně pěti minut, přičemž tento postup je nutno aplikovat dvakrát, a sice na začátku a konci stáčení PHL z cisterny do jednotlivých nádrží.
- b. Prodej propanbutanových lahví – klec s těmito lahvemi je umístěna vždy na základě požárně bezpečnostního řešení (dále jen „PBŘ“) a prodej zákazníkům

je vždy podmíněn fyzickým odemknutím příslušné klece pracovníkem obsluhy čerpací stanice.

- c. Prodej zkapalněného ropného plynu (dále jen „LPG“) – při prodeji uvedeného paliva je vždy nutností asistence pracovníka obsluhy při tankování zákazníka, tudíž na rozdíl u dvou dříve uvedených bodů je tento proces velmi častý a je-li provoz čerpací stanice zajištěn pouze jedním pracovníkem obsluhy, jsou na něj nároky tohoto směru velmi vysoké.
- d. Příjem suchého zboží – přestože závoz tohoto zboží probíhá standardně v dopoledních hodinách, kdy je na stanici častokrát přítomen provozovatel, který může v případě potřeby pracovníka obsluhy zastoupit při obsluhování zákazníků, případně při převzetí zboží, mohou nastat situace, kdy je nutno zajistit převzetí suchého zboží od dodavatele za přítomnosti pouze jednoho pracovníka obsluhy, tudíž také nutnost krátkodobého uzavření provozovny.

4.2.3 Bezpečnostní technologie a jejich užívání

Na rozdíl od čerpacích stanic popsaných v kapitole 4.1 jsou na tomto typu stanic bezpečnostní technologie vyjma ESKV instalovány plošně na všech stanicích, avšak tento fakt sám o sobě neznamená, že je zde ochrana života a zdraví osob či majetku společnosti na nějak zvláště vysoké úrovni, a to zejména ze tří zásadních důvodů.

Prvním důvodem je stáří jednotlivých technologií, zejména pak VSS, kdy jsou zde častokrát zastoupeny ještě již v současné době zcela přežité analogové systémy, jejichž použití především při snížených světelných podmínkách zapříčiněných počasím nebo tmou je velice omezené, v některých případech pak dokonce zcela nereálné. Velice často se tak při řešení reálných bezpečnostních incidentů stává, že kamerový záznam není pro orgány činné v trestním řízení (dále jen „OČTR“) použitelný směrem k identifikaci osob či registračních značek vozidel.

Takovýto kamerový systém pak dále velice často zaostává také svým pokrytím jednotlivých prostor areálu čerpací stanice u venkovních a vnitřních prostor, jelikož v době instalace nebyly požadavky na monitoring jednotlivých prostor takové jako nyní. Konkrétně je zde povětšinou absence snímání venkovních posezení pro zákazníky čerpací stanice, služebních vstupů do objektu nebo všech míst s možností tankování PHL.

U PZTS je pak situace o něco málo příznivější, nicméně pouze co do počtu a umístění jednotlivých koncových prvků, jakými jsou převážně detektory pohybu a opticko-kouřové detektory. Další prvky standardně v dnešní době instalované, jako kupříkladu magnetické kontakty na dveřích či oknech, otřesové detektory nebo detektory snímající tříštění skla zde pak již chybí.

Druhým důvodem, který je třeba u tohoto typu čerpacích stanic nutno brát na zřetel, je, že především s PZTS není z hlediska užívání zacházeno tak, aby bylo na maximální možnou míru sníženo riziko vzniku hrozby krádeže zboží vloupáním během provozní doby čerpací stanice z vnitřních prostor skladů apod., jelikož v ústředně nejsou nastaveny jednotlivé subsystémy, které by byly uživatelem, v tomto případě pracovníkem obsluhy čerpací stanice, odstřeženy pouze na nezbytně dlouhou dobu. Typicky při doplňování zboží ze skladu do regálů a po doplnění zboží by byly následně uživatelem opět zakódovány. Tento proces se tak téměř neděje, avšak je nutno dodat, že jej pracovníci obsluhy čerpacích stanic velice často nepraktikují ani u těch stanic, kde tyto okruhy nastaveny jsou.

Výsledkem jsou pak vykradené venkovní sklady i během provozní doby čerpací stanice jednoduše proto, že se velmi často nacházejí za budovou stanice bez dohledu pracovníků obsluhy a pachatel má tak velmi mnoho času se do takovýchto skladů dostat a zboží zde uložené odcizit bez vynaložení přílišné námahy.

Dalším podstatným faktem ohledně VSS a PZTS je, že nejsou u těchto historických systémů prováděny žádné pravidelné funkční zkoušky zajišťující správný chod celého systému, protože je společnost více méně nevyžaduje, a tak zde probíhají pouze jakési servisní zásahy v případě, že dojde ke zjištění, že daný detektor či kamera nefungují, ovšem poté není nastaven systém kontroly takového servisního zásahu, takže nikdo ze společnosti již neřeší, zda oprava proběhla či nikoliv, případně jak dlouho trvala oprava samotná, jak dlouho trval příjezd servisního technika od nahlášení požadavku na servisní zásah apod.

Všechny tři vše uvedené důvody pak tedy v konečném součtu vysílají jasný důkaz o tom, že pouze informace, že jsou na dané čerpací stanici instalovány prvky VSS a PZTS ještě z pohledu fyzické bezpečnosti nic neznamená, a dokonce je to častokrát na téměř stejné úrovni, jako kdyby tam tyto technologie nebyly, což je velice tristní.

Samostatnou kapitolou je pak systém ESKV, který je instalován u těchto stanic pouze v případě, že již byla provedena rekonstrukce celé čerpací stanice, a to nejdříve od roku 2017, ovšem ani tak to není záruka toho, že je zde fyzická bezpečnost povýšena na vyšší

úroveň, jelikož buď je tento systém instalován pouze u dveří oddělující zázemí provozovny od prostor volně přístupných zákazníkům, anebo, v tom horším případě, jsou tyto dveře sice opatřeny systémem ESKV, avšak jsou trvale pootevřeny nebo je v jejich zámku umístěn klíč, tudíž systém jako takový není vůbec využíván.

Opět tedy jen důkaz toho, že samotná instalace jakéhokoliv systému bez patřičného proškolení koncových uživatelů o tom, proč a za jakým účelem mají daný systém využívat, podpořeného systémem kontroly využívání ze strany společnosti, dělá z dané investice pouze neúčelně vynaložené finanční prostředky.

4.3 Provozní režim čerpací stanice 0-24 bez obsluhy zákazníka

Tento typ režimu čerpací stanice je v České republice na velice strmém vzestupu oproti minulým letům, o čemž svědčí sice v současné chvíli poměrně nízký počet stanic v rámci dané sítě na našem území, kdy se jedná o nižší desítky takovýchto stanic, avšak plán expanze v rámci České republiky, kdy téměř veškeré nové projekty nově budovaných čerpacích stanic jsou nyní plánovány právě v režimu čerpací stanice 0-24 bez obsluhy zákazníka, je v nejbližších letech velmi výrazný. Důvodem jsou z valné většiny nízké provozní náklady oproti ziskům z prodeje PHL.

Společnost zde tak řeší co do provozních nákladů pouze mzdu jednoho pracovníka, který zajistí pouze drobný úklid v areálu stanice spolu s doplněním například papíru pro tisk účtenek, ale jinak je celá stanice již plně automatická a veškeré procesy zde probíhají bez přítomnosti dalších osob vyjma zákazníků a řidiče cisterny přivázející PHL, což z takové stanice dělá budoucnost následujících let, co se počtu nově budovaných čerpacích stanic týče.

Práce takového jednoho člověka je pak na jeden den zhruba na jednu, maximálně dvě hodiny, čemuž odpovídají právě i ony tolik podstatné náklady na provoz tohoto typu čerpací stanice.



Obrázek 11 Ukázka ČS s provozem 0-24 bez obsluhy zákazníka

(zdroj: vlastní)

4.3.1 Lokace

Aspekt lokace je v tomto případě možná tím nejdůležitějším na rozdíl od předešlých dvou typů provozu popsaných výše. Díky velmi malé ploše areálu čerpací stanice v tomto režimu ji totiž lze umístit takřka kamkoliv, a to zejména v rámci velkých měst, obchodních a nákupních center či například odstavných parkovišť. Další výhodou je fakt, že lze tyto stanice budovat i zpětně na již dříve zastavěných plochách, jakými jsou právě typicky obchodní a nákupní centra.

Na ploše pouze pár desítek metrů čtverečních je tak společnost schopna postavit při vynaložení nízkých nákladů čerpací stanici, která bude přinášet prakticky okamžitě zisk, jelikož se v dané lokalitě postupně vystřídá velmi vysoký počet zákazníků, kteří sice primárně nejedou na dané místo za účelem koupě PHL, nýbrž například za zábavou či nákupy potravin, oděvů apod., ale právě díky již výše uvedené ceně za PHL, která je výrazně nižší oproti čerpacím stanicím s přítomností pracovníků obsluhy, spojí tuto návštěvu právě i s odběrem PHL.

4.3.2 Počet pracovníků obsluhy na jedné směně

Na první pohled by se mohlo zdát, že se jedná díky absenci obsluh o nic neříkající parametr, ovšem správný pohled je v tomto případě přesně opačný. Díky tomu, že jsou tyto stanice

plně obsluhovány pouze zákazníky, velmi výrazným způsobem nám zde odpadá ochrana pracovníků společnosti, což však zároveň ale neznamená, že zde není potřeba řešit ochranu osob jako takových. Pořád se nám v areálu logicky pohybují osoby v podobě zákazníků, avšak je zde velmi znatelný rozdíl směrem k počtu komponentů, které jsou k ochraně osob potřeba v případě stálých zaměstnanců.

Tento pohled na danou věc však přesně odráží vnímání problematiky fyzicky bezpečnosti za účelem ochrany osob nacházejících se v areálu takovéto čerpací stanice u ostatních společností na trhu, které daný typ provozu mají ve svém portfoliu, kdy již pouhým okem častokrát nejsou vidět téměř žádné kamery, místa pro uložení datových rozvaděčů s bezpečnostními technologiemi apod. Vůbec se v tomto případě nelze bavit o instalaci tlačítek tísně pro provozovatele stanice, který zde vykonává administrativní činnost spolu s venkovní údržbou areálu. To všechno je i zde potřeba řešit spolu se systémem ESKV pro monitoring oprávněnosti přístupu do zázemí stanice, kdy se jedná povětšinou o kontejner či unimo buňku.

Samostatnou kapitolou je pak akceptace hotovosti, která s sebou nese opět zvýšená rizika ohledně loupeže či krádeže vloupáním, což v tomto případě odpadá díky tomu, že je zde akceptována vždy pouze platba kreditní, debetní či předplacenou kartou.

4.3.3 Bezpečnostní technologie a jejich užívání

Mnohé již bylo v této bakalářské práci popsáno, ovšem i přes to je dobré uvést, jakým způsobem je v současné chvíli čerpací stanice v tomto režimu vybavena bezpečnostními technologiemi, jak je s nimi zacházeno a především, jak je v tomto směru uvažováno do budoucna, jelikož jak již bylo zmíněno, rozvoj tohoto typu provozu je velice dynamický a je jen otázkou času, kdy se podobnou cestou vydají i ostatní velcí hráči na českém trhu s PHL.

Díky nepřítomnosti osob zajišťujících provoz a prodej PHL zákazníkům se o to více musí společnost soustředit na ochranu svého majetku různými typy koncových prvků VSS a PZTS spolu s možností vzdáleného dohledu pomocí VSS při detekci bezpečnostního incidentu, ať je jím například požár v areálu čerpací stanice či poničení majetku společnosti zákazníkem.

Z pohledu bezpečnostních technologií jsou tyto stanice vybaveny takřka nejlépe v celé síti čerpacích stanic dané společnosti právě z důvodu zvýšeného rizika vzniku zejména zahoření a následného požáru osobních automobilů nebo majetku společnosti. Právě nutnost rychlé reakce, ať už operátorem DPPC přes vzdálený dohled pomocí VSS či přímo

zákazníky čerpací stanice, je pro maximální eliminaci případných škod klíčový a je v zájmu společnosti mít tato rizika snížena na maximální možné minimum. Najdeme zde tedy například tlačítka pro možnost vypnutí technologie tankování PHL přímo zákazníkem v případě vzniku bezpečnostního incidentu, možnost vypnutí těchto technologií vzdáleně operátorem DPPC, již mnohokrát zmíněnou možnost náhledu přes VSS operátora DPPC, ale i poměrně přísné hlídání toho, kdo a kdy vstoupil do místnosti se zázemím pro provozovatele takovéto stanice opět s přenosem na DPPC.

To vše jsou standardy, které na stanici s obsluhou nenajdeme, a které jsou užitečné vědět. Nehledě na již jednou zmíněnou skutečnost, že se zde akceptuje platba pouze kartou, což opět co se bezpečnostních technologií a následného uvažování o vzniku potenciálních hrozeb týče, s sebou nese velice podstatné informace k tvorbě zabezpečovacích systémů, stejně jako znemožnění natankování PHL bez placení, jelikož výdej PHL probíhá až po uskutečnění platby předem, kdy se zákazníkovi z účtu strhne pouze částka za odebrané litry PHL.

Opět to tedy jen dokresluje důležitost zmíněných parametrů pro ukázkou odlišnosti a představení jednotlivých typů čerpací stanic ve vybrané síti na území České republiky.

4.4 Provozní režim čerpací stanice 0-24 s obsluhou zákazníka od-do

Jedná se o nejmladší ze všech čtyř uvedených konceptů, které jsou v rámci této bakalářské práce představeny a které se zároveň ve vybrané síti čerpacích stanic nacházejí. Tento koncept v sobě plně odráží vývoj, jakým se čerpací stanice v současné chvíli vydávají, tedy nabídnout zákazníkům službu v podobě tankování PHL 0-24 hodin, aniž by bylo nutno platit po stejnou dobu také pracovníka obsluhy čerpací stanice.

Tento koncept tedy v sobě snoubí režim od-do ohledně přítomnosti pracovníků obsluhy na čerpací stanici spolu s režimem tankování 0-24. Nejedná se přitom o stanice, které je přímo nutné v tomto režimu budovat, nýbrž o stanice, které již v nějakém režimu po řadu let zpět fungovaly, ať už tedy s pracovníky obsluhy 0-24 či od-do, avšak opět vzhledem k zefektivnění nákladů byl vymyšlen tento koncept, který v sobě má opět veliký potenciál rozvoje a zároveň snížení nákladů na personál do budoucna a je zde tak předpoklad opět poměrně masivního rozvoje.

4.4.1 Lokace

Vzhledem k výše uvedenému neexistuje přesné vodítko toho, kde tyto čerpací stanice v rámci našeho území nalezneme, ovšem pohled v rámci společnosti na celý koncept je takový, že vyjma dálničních tahů jej v budoucnu nalezneme téměř všude, tedy v rámci velkých aglomerací, krajských či okresních měst, hlavních silničních tahů i malých vesnic. Zkrátka všude tam, kde se v nočních hodinách nevyplatí z ekonomického hlediska zaměstnávat pracovníka obsluhy za účelem prodeje suchého zboží.

Snad jen opravdu u stanic, které v nočních hodinách fungují jako provozovny rychlého občerstvení, jakými jsou právě zejména stanice dálničního typu, bude reálná snaha tento komfort zákazníkům poskytnout i nadále, ovšem u zbylých provozoven společnost vidí spíše tuto variantu provozu, kdy může být kupříkladu do dva a dvaceti hodin přítomen pracovník obsluhy pro zákazníky, avšak poté je zde stanice již pouze za účelem tankování PHL a ničeho jiného.

4.4.2 Počet pracovníků obsluhy na jedné směně

Fyzická bezpečnost osob je v tomto režimu aktuálně řešena jako propojení konceptů s pracovníky obsluhy od-do a tankování PHL 0-24 spolu s dalšími aspekty s tím souvisejícími jako například prodej PB lahví či mycí linky během přítomnosti pracovníků obsluhy stejně jako například ochrana řidiče cisterny, který přivezl PHL v době, kdy stanice funguje pouze v režimu tankování PHL bez přítomnosti pracovníků obsluhy.

4.4.3 Bezpečnostní technologie a jejich užívání

Snad i díky tomu, že se jedná o nejmladší koncept provozu čerpacích stanic ve vybrané síti v České republice, jsou bezpečnostní technologie, jejich užívání, údržba a následná kontrola na té nejvyšší úrovni v rámci interních standardů společnosti a tyto stanice tak slouží jako názorná ukázka fungování aktuálních bezpečnostních technologií, které jsou na čerpací stanice v rámci dané sítě instalovány.

První čerpací stanice tohoto konceptu byla v rámci vybrané společnosti zrealizována začátkem roku 2023, tedy téměř dva roky po té, co došlo k dramatické změně ve vnímání bezpečnosti na nejvyšších postech ve vedení společnosti, což vedlo mimo jiné k zavedení zcela nového standardu pro bezpečnostní technologie v koncepčním pojetí s jasným interním cílem v horizontu zhruba deseti až patnácti let, k němuž společnost postupně směřuje.

Odrazem těchto změn je v rámci vybrané sítě čerpacích stanic právě tento koncept řešení fyzického zabezpečení, v rámci něhož se nové bezpečnostní technologie instalují a již nyní v ostrém režimu ukazují své opodstatnění, a to i vzhledem ke své vyšší pořizovací ceně, která však v konečném důsledku v průběhu let finanční prostředky naopak šetří zejména v sekci servisních zásahů, licenční politiky či například systémové záruky v rádech desítek let dané výrobcem na základě doložených podkladů při realizaci.

Kapitola 4 této bakalářské práce si kladla za cíl zejména představit řešení konceptů čerpacích stanic v rámci jedné z největších sítí na území České republiky z hlediska provozu s přítomností pracovníků obsluhy zajišťujících prodej suchého zboží a PHL zákazníkům, spolu s nastíněním dopadu těchto zcela odlišných provozů na ochranu života a zdraví osob a majetku společnosti.

Výsledkem je tak zcela zřejmá potřeba přístupu při tvorbě zabezpečení pro každou jednotlivou čerpací stanici zvlášť, jelikož její provozní, bezpečnostní či jiná specifika jsou natolik odlišná, že ač může na první pohled působit obdobně v porovnání se stejnou čerpací stanicí stejného konceptu, díky odlišné velikosti a lokaci je tomu právě naopak.

Tento přístup je aktuálně v rámci vybrané sítě čerpacích stanic aplikován zejména díky zpracování bezpečnostního posouzení pro každou stanici zvlášť, a to před započítáním stavebních prací v rámci rekonstrukce, což s sebou přináší poměrně ucelený přehled o aktuálních provozních, bezpečnostních, přírodních a jiných faktorech, které mohou, a dosti často také mají, přímý vliv na fyzickou bezpečnost dané čerpací stanice.

5 ANALÝZA ČINNOSTI A VÝBAVY ČLENŮ ZÁSAHOVÝCH JEDNOTEK NA ZÁKLADĚ PROVEDENÝCH POPLACHŮ

Čistě pro účely této bakalářské práce bylo provedeno celkem deset ostrých poplachových stavů na objektech čerpacích stanic v rámci vybrané společnosti pomocí pevných / přenosných tísňových tlačítek napříč územím České republiky za účelem zjištění aktuálních dojezdových časů zásahových jednotek a následného vyhodnocení vybavenosti těchto jednotek ochrannými a obrannými prostředky na základě smluvního ujednání o základním vybavení zásahových jednotek mezi společnostmi a provozovatelem DPPC, který zároveň zajišťuje také prostřednictvím svých lokálních dodavatelů službu výjezdové činnosti. Všechny provedené testy byly provedeny autorem této bakalářské práce

Lepší ilustraci objektů čerpacích stanic, na kterých provedl autor této bakalářské práce testy dojezdů zásahových jednotek s přihlédnutím na pokrytí co největšího rozsahu území České republiky, slouží obrázek č. 10, přičemž obcemi, kde byl proveden test dojezdu zásahové jednotky pro výše popsané účely, byly:

- **Břeclav → I. kategorie ČS** (PHL 0-24, obsluha 0-24),
- **Česká Kamenice → II. kategorie ČS** (PHL od-do, obsluha od-do),
- **Česká Ves u Jeseníku → II. kategorie ČS** (PHL od-do, obsluha od-do),
- **České Budějovice → I. kategorie ČS** (PHL 0-24, obsluha 0-24),
- **Folmava → I. kategorie ČS** (PHL 0-24, obsluha 0-24),
- **Frýdlant nad Ostravicí → II. kategorie ČS** (PHL od-do, obsluha od-do),
- **Jičín → I. kategorie ČS** (PHL 0-24, obsluha 0-24),
- **Příbram → II. kategorie ČS** (PHL od-do, obsluha od-do),
- **Trutnov → I. kategorie ČS** (PHL 0-24, obsluha 0-24),
- **Zlín → II. kategorie ČS** (PHL od-do, obsluha od-do).



Obrázek 12 Provedené testy dojezdů zásahových jednotek

(zdroj: upraveno z [google.com/maps])

5.1 Činnost zásahových jednotek dle smluvního ujednání 0220-2015, odst. II, článek 2

Jelikož předmětem kontroly činnosti zásahových jednotek byla pouze činnost při příjezdu na objekt čerpací stanice společnosti na základě vyvolání poplachové události na DPPC pomocí tísňových tlačítek, šlo při kontrole zejména o zjištění postupů posádky ve smyslu trasy příjezdu na objekt, místo zaparkování firemního vozidla a následná činnost posádky.

V případě tohoto typu poplachové události mají posádky zásahových jednotek za povinnost dle smluvního ujednání zajižďet do areálu čerpací stanice výhradně vjezdy sloužícími k tomuto účelu pro běžné osobní automobily, to znamená, nemohou využít například výjezdu z areálu čerpací stanice tak, aby byl jejich příjezd pro případného pachatele nepozorovatelný.

Dále musejí firemní vozidlo zaparkovat přímo před vstupem do provozovny čerpací stanice, což s sebou nese obdobná rizika eskalace celého incidentu zejména směrem k možnému ohrožení života a zdraví pracovníků obsluhy, případně zákazníků nacházejících se ve vnitřních prostorách čerpací stanice.

Okamžitě po odstavení firemního vozidla pak mají zahájit zákrok vedoucí k eliminaci pachatele, nachází-li se stále ve vnitřních prostorách čerpací stanice, případně poskytnout zdravotnickou a psychologickou pomoc zraněným osobám uvnitř provozovny, je-li to na základě zjištěné situace zapotřebí a pachatel se v objektu již po incidentu nenachází.

Teprve po provedení jednoho ze dvou výše uvedených úkonů musejí následně kontaktovat PČR a operátora DPPC, a to přesně v uvedeném pořadí, nejedná-li se samozřejmě o neúmyslné vyvolání poplachové události ze strany pracovníků obsluhy čerpací stanice. V takovém případě pak zjištěnou skutečnost oznámí pouze operátorovi DPPC a s pracovníkem obsluhy čerpací stanice provede vyplnění Záznamu o provedení zásahu na základě poplachové události z důvodu následné fakturace mezi provozovatelem DPPC a společností dle smluvního ujednání ve výši 290 Kč. [16]

5.2 Povinná výbava zásahových jednotek dle smluvního ujednání 0220-2015, odst. II, článek 3

V již několikrát uvedeném smluvním ujednání mezi společností a provozovatelem DPPC je přesně uvedena povinná výbava zásahové jednotky, jejíž složení bylo mimo jiné předmětem prováděných testů dojezdu na základě úmyslného vyvolání poplachové události na DPPC.

Povinná výbava pro členy zásahové jednotky dle smluvního ujednání je následující:

- uniforma příslušné agentury,
- pevná kotníková obuv,
- obušek,
- poutací prostředky,
- obranný sprej,
- prostředky první pomoci,
- hasicí prostředky.

Další jiná podrobnější specifikace ohledně typu jednotlivých částí povinné výbavy však ve smlouvě není aktuálně uvedena, a to i proto, že je smlouva neaktualizována již deset let od jejího ujednání.

5.3 Výsledky kontroly činnosti a výbavy zásahových jednotek na základě provedených poplachů

Pro lepší ilustraci jednotlivých výsledků zvolil autor této bakalářské práce tabulky, ve kterých jsou uvedeny veškeré kontrolované body v Záznamu z kontroly činnosti zásahové jednotky.

5.3.1 Časy aktivace poplachové události a časy příjezdů zásahových jednotek

První tabulka nabízí pohled zejména na časy aktivace tísňového tlačítka a časy příjezdu zásahových jednotek na objekty čerpacích stanic, přičemž je z níže uvedených dat patrné, že rozhodně neplatí teze, že nachází-li se čerpací stanice v příhraniční oblasti, automaticky to znamená velice dlouhé dojezdové časy v rozmezí několika desítek minut, ba spíše naopak.

Kupříkladu typicky příhraniční obec Folmava na hranici Národního parku Šumava a Chráněné krajinné oblasti Českého lesa má dojezdový čas zásahové jednotky v rámci provedeného testu dvanáct minut, kdežto okresní vnitrozemské město Jičín disponuje dojezdovým časem zásahové jednotky dvacet čtyři minut.

V tabulce je však taktéž výsledek dojezdového času pro čerpací stanici nacházející se v obci Česká Ves u Jeseníku, tudíž se jedná opět o příhraniční oblast s horší dojezdovou dostupností, což provedený test, s výsledkem dojezdu zásahové jednotky za dvacet pět minut od aktivace tísňového tlačítka, potvrdil. I tento malý vzorek provedených testů dojezdů však dává jistý obraz o tom, že tento proces nejde paušalizovat na celou síť čerpacích stanic na území České republiky a naopak se musí ke každému objektu čerpací stanice přistupovat jako k unikátnímu objektu, s unikátním vybavením, kriminalitou, povětrnostními vlivy apod., a to převážně z pohledu ochrany života a zdraví osob a majetku společnosti.

Jak již bylo v rámci této bakalářské práce uvedeno, dojezdový čas zásahové jednotky na objekt není nikterak smluvně ošetřen, a to zejména z toho důvodu, že zásahové jednotky musejí dodržovat i v případě jízdy k zásahu pravidla silničního provozu, na rozdíl od složek Integrovaného záchranného systému.

Tabulka 1 Časy aktivace TT a příjezdu ZJ

Název ČS	Datum	Aktivace TT	Příjezd ZJ	Dojezd ZJ	Počet členů ZJ
Břeclav	26. 08. 2024	08:46	08:56	10 min	1
Česká Kamenice	07. 02. 2024	13:27	13:32	5 min	2
Česká Ves u Jeseníku	15. 05. 2024	12:03	12:28	25 min	1
České Budějovice	20. 02. 2024	09:16	09:23	7 min	2
Folmava	18. 12. 2024	14:24	14:38	12 min	2
Frýdlant nad Ostravicí	25. 03. 2024	09:26	09:53	27 min	1
Jičín	17. 04. 2024	09:36	09:50	24 min	1
Příbram	18. 06. 2024	09:36	09:45	9 min	1
Trutnov	17. 07. 2024	09:01	09:08	7 min	1
Zlín	10. 09. 2024	09:40	09:52	12 min	1

(zdroj: vlastní)

Z červeně podbarvených výsledků v Tabulce 1 vyplývá, že v 30 % případů byl dojezdový čas ZJ delší jak dvacet minut, což nevzbuzuje důvěru u uživatelů tísňových prostředků k úmyslnému vyvolání poplachové události při ohrožení života a zdraví osob na čerpacích stanicích společnosti.

Opačným úhlem pohledu však lze na tyto výsledky pohlížet pozitivně, jelikož u 70 % provedených testů byl dojezdový čas v minutách akceptovatelných pracovníky obsluhy čerpací stanice. V rámci následného společného rozhovoru mezi autorem bakalářské práce a pracovníky obsluhy čerpací stanice shledal autor této práce na straně pracovníků obsluhy pozitivní přístup k užívání tísňových tlačítek, což je jedním z požadovaných výsledků takovéto kontroly.

5.3.2 Činnosti zásahových jednotek

Dalším sledovaným parametrem kontroly výjezdů zásahových jednotek byl jejich příjezd do areálu čerpací stanice a jejich následný postup před vstupem do objektu, a to opět na základě smluvního ustanovení mezi společností a dodavatelem služby výjezdových skupin.

Tabulka 2 Činnost zásahových jednotek

Název ČS	Datum kontroly	Vjezd do areálu dle smlouvy	Odstavení vozidla dle smlouvy	Pozn.	Vstup do objektu dle smlouvy	Pozn.
Břeclav	26. 08. 2024	ANO	NE	vůz odstaven na parkovišti	NE	nejdříve vyplňován Protokol
Česká Kamenice	07. 02. 2024	ANO	NE	vůz odstaven na parkovišti	NE	nejdříve vyplňován Protokol
Česká Ves u Jeseníku	15. 05. 2024	ANO	NE	vůz odstaven na parkovišti	NE	nejdříve vyplňován Protokol
České Budějovice	20. 02. 2024	ANO	ANO		ANO	
Folmava	18. 12. 2024	ANO	NE	vůz odstaven mezi výdejními stojany	NE	nejdříve vyplňován Protokol
Frýdlant nad Ostravicí	25. 03. 2024	ANO	NE	vůz odstaven mezi výdejními stojany	NE	nejdříve vyplňován Protokol
Jičín	17. 04. 2024	ANO	NE	vůz odstaven mezi výdejními stojany	NE	nejdříve kontaktován o DPPC
Příbram	18. 06. 2024	ANO	NE	vůz odstaven na parkovišti	NE	nejdříve kontaktován o DPPC
Trutnov	17. 07. 2024	ANO	ANO		ANO	
Zlín	10. 09. 2024	ANO	NE	vůz odstaven na parkovišti	ANO	

(zdroj: vlastní)

Výsledky této části kontroly jsou poměrně alarmující, vezmeme-li v potaz skutečnost, že primárním cílem výjezdové činnosti ze strany objednavatele je zajištění ochrany života a zdraví osob na čerpacích stanicích spolu s ochranou majetku Společnosti a na straně poskytovatele dané služby je zase primárním cílem naplnění podmínek smluvního vztahu.

Data v Tabulce 2 však hovoří jasně, a sice většina zásahových jednotek neparkuje svá firemní vozidla na místech dle smluvního ujednání, nýbrž povětšinou na místech určených

k parkování zákazníků čerpacích stanic, která jsou povětšinou zrealizována za objektem čerpací stanice, tudíž nejdříve dojde k jejich viditelnému příjezdu na čerpací stanici z pohledu pracovníka obsluhy vně provozovny, kdy je pachatel může taktéž jednoduše zaznamenat a celý incident tak následně ještě více eskalovat s rizikem újmy na životě a zdraví osob.

Dalším velikým nešvarem na straně pracovníků zásahových jednotek je jejich činnost při příjezdu na objekt čerpací stanice, kdy nejprve telefonicky ohlásí svůj příjezd na objekt operátorovi DPPC, případně začínají okamžitě po příjezdu vyplňovat ve firemním vozidle protokol, aniž by nejdříve provedli kontrolu či zásah vedoucí k eliminaci pachatele. Přičteme-li tedy k časům příjezdu z Tabulky č. 1 ještě čas strávený ve služebním automobilu vyplňováním agendy, která náleží až po vykonání pracovního úkonu, dostaneme se častokrát u všech uvedených čerpacích stanic nad hranici dvacet minut, kdy může reálně dojít k provedení zásahu.

Jediným faktorem, který je shodný pro všechny provedené testy a zároveň je shodný s postupy dle aktuálně platné smlouvy, je příjezd na danou čerpací stanici v souladu s pravidly silničního provozu, tedy s využitím označeného vjezdu do areálu čerpací stanice.

Tento parametr však není aktuálně příliš šťastně smluvně ošetřen, jelikož díky využití označeného vjezdu do areálu čerpací stanice dojde zároveň v drtivém procentu případů k odhalení zásahových jednotek pachateli trestných činů, budou-li v době příjezdu jednotek stále uvnitř čerpací stanice. Obecně je totiž prostor vjezdu do areálu čerpací stanice velmi dobře vidět z pohledu pokladní zóny uvnitř provozovny.

5.3.3 Vybavenost povinnou výbavou

Složení povinné výbavy pro členy zásahových jednotek dle smluvního ujednání je uvedeno v kapitole 5.2 této bakalářské práce, přičemž je zřejmé, že nároky na výbavu zásahových jednotek nebyly v době tvorby smluvního ujednání mezi společností a zajišťovatelem těchto služeb nikterak prioritní.

Spíše to vypadá tak, že se do smluvního ujednání zanesly pouze základní a dále nijak nespecifikované prvky výbavy člena zásahové jednotky, jelikož bylo zejména poskytovatelům této služby jasné, že není ze strany společnosti vůle či dokonce povědomí o tom, čím by měl být každý člen zásahové jednotky vybaven pro správné a zároveň také pro něj bezpečné provedení zákroku s cílem eliminace pachatele a následné předání příslušníkům PČR, případně zajištění nezbytného ošetření osob v případě jejich poranění.

V této otázce je pak na pováženo, zda členové zásahových jednotek vůbec podstupují interní školení z oblasti první pomoci, jelikož při prováděných kontrolách dojezdů většina z nich nevěděla, zda je jejich zásahové vozidlo vybaveno prostředky pro poskytnutí první pomoci, tudíž alespoň základní autolékárnička pak byla nalezena až společně se členem zásahové jednotky a autorem této bakalářské práce. Tento typ školení ze strany poskytovatele výjezdové činnosti směrem k jednotlivým členům zásahových jednotek není ve smluvním ujednání v žádné její části ze strany společnosti vyžadován.

Tabulka 3 Vybavenost povinnou výbavou

Název ČS	Uniforma	Obuv	Obušek	Pouta	Obranný sprej	Prostř. první pomoci	Hasicí prostř.
Břeclav	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE
Česká Kamenice	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE
Česká Ves u Jeseníku	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE
České Budějovice	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	ANO	NE
Folmava	ANO	ANO	ANO	NE	NE	ANO	NE
Frýdlant nad Ostravicí	ANO	ANO	ANO	NE	NE	ANO	ANO
Jičín	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	ANO	NE
Příbram	ANO	ANO	ANO	NE	ANO	ANO	ANO
Trutnov	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	ANO	ANO
Zlín	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	ANO	NE

(zdroj: vlastní)

1. Uniforma

Tento požadavek na základě smluvního ujednání je poměrně zásadním proto možnost rozlišení oprávněnosti vstupu do objektu na základě vyvolání poplachové události ze strany pracovníků obsluhy čerpacích stanic a nutno říci, že jej zásahové jednotky naplňují, a to bez

výjimky. Dalším neméně důležitým prvkem označení člena zásahové jednotky je taktéž cedulka s názvem SBA a jménem a příjmením člena zásahové jednotky, případně jeho osobní číslo. I tento prvek byl při kontrole dodržován a celkové hodnocení tohoto bodu je tak ve 100 % případů kladné.

2. Pevná kotníková obuv

Stejně jako v případě uniformy se nejedná o problematický bod ohledně naplňování tohoto požadavku ze strany SBA. Všichni kontrolovaní členové zásahových jednotek disponovali pevnou kotníkovou obuví, avšak vzhledem k již výše popsáním chybějícím smluvním podmínkám co se přesné specifikace jednotlivých požadavků povinné výbavy týče, bylo možno zkontrolovat pouze to, zda na sobě v době ostrého výjezdu nemá člen zásahové jednotky pantofle, sandále či jinou obuv, která očividně nenaplnuje definici pevné kotníkové obuvi. Díky této skutečnosti byl i tento bod hodnocen ve všech případech kladně.

3. Obušek

Ve smluvním ujednání je opravdu uvedeno pouze slovo obušek plynoucí z neznalosti pojmu obranný prostředek, který v sobě skýtá mnohem více prvků osobní ochrany člena zásahové jednotky, proto byla kontrola tohoto bodu zaměřena pouze na to, zda každý z členů zásahové jednotky disponuje tímto obranným prvkem sloužícím jak k aktivnímu působení na cíl, tak samozřejmě také na vykrytí případného útoku ze strany pachatele či jiné osoby.

Z výsledků kontroly opět jasně vyplývá, že alespoň tento obranný prostředek u sebe měl každý kontrolovaný člen zásahové jednotky. Dlužno však dodat, že ne každý jej měl přímo u sebe, nýbrž se ve dvou případech, konkrétně pak při kontrole v Břeclavi a Českých Budějovicích, nacházel v zásahovém vozidle. Díky chybějící bližší specifikaci na základě smluvního ujednání však i tento fakt musel být hodnocen kladně ve významu vybavenosti členů zásahových jednotek tímto prostředkem.

4. Pouta

Jedná se o další z obranných prostředků, kterými by měl člen zásahové jednotky disponovat pro bezpečnou eliminaci pachatele i celého bezpečnostního incidentu, ovšem již není specifikováno, jakými poutacími prostředky musí takový člen disponovat.

Jde zejména o to, že při následném předání pachatele příslušníkům policie bude nutno „přepoutání“ pachatele pouty policistů, pakliže bude pachatel eliminován ze strany členů zásahové jednotky kovovými pouty v majetku SBA. Pokud by však použil člen zásahové

jednotky k eliminaci pachatele jednorázové poutací prostředky, může jej předat i s těmito pouty rovnou příslušníkům policie, což je samozřejmě jednak jednodušší způsob, avšak především také ten bezpečnější, a to s ohledem na všechny zúčastněné, tedy samotného pachatele, člena SBA, příslušníka policie, ale i ostatních osob, které jsou účastníky daného incidentu.

Kontrolování členové zásahových jednotek však ve všech případech, kdy tímto obranným prostředkem byli vybaveni, disponovali kovovými pouty, které by v případě předání pachatele příslušníkům PČR vyžadovalo rozpoutání pachatele a jeho následné opětovné spoutání příslušníky policie.

Ve 40 % případů však člen zásahové jednotky nebyl tímto obranným prostředkem vybaven, což je značně znepokojivé, uvědomíme-li si, že tím prakticky odpadá jakákoliv možnost úplné eliminace pachatele na místě bezpečnostního incidentu.

5. Obranný sprej

U tohoto typu obranného prostředku by měl být smluvně zcela jasně určen typ obranného spreje, neboť ne všechny typy těchto sprejů jsou v prostředí čerpací stanice vhodné, zejména pak s přihlédnutím ke skutečnosti, že jejich případné užití ze strany zásahové jednotky bude v naprosté většině případů uvnitř provozovny, přičemž některé typy obranných sprejů jsou pro vnitřní prostory zcela nevhodné jako například aerosol.

Ideálním typem do vnitřních prostor je tak spíše pěna nebo gel, které ihned po užití směrem k útočníkovi přilnou na pokožku, a jejich odstranění je velmi problematické. Zároveň tím nehrozí riziko zasažení dalších osob, případně samotného člena zásahové jednotky. [17]

6. Prostředky první pomoci

Díky zcela nulové další specifikaci prostřednictvím smluvního ujednání ohledně prostředků první pomoci není zcela jasné, čím přesně musí člen zásahové jednotky disponovat pro možnost poskytnutí první pomoci raněným osobám, a proto je tento bod hodnocen v rámci provedených kontrol kladně v případě, že je zásahové vozidlo vybaveno autolékárničkou, ovšem z výsledků jasně vyplývá, že ani tento bod na základě vyhlášky č. 153/2023 Sb. o povinné výbavě vozidla není ze strany SBA plošně dodržován.

Uvedená vyhláška přitom jasně definuje položky a jejich počet, který je následující:

- „*hotový obvaz s 1 polštářkem* → 3ks,
- *hotový obvaz se 2 polštářky* → 3ks,
- *náplast hladká cívka* → 1ks,
- *obinadlo škrtící pryžové* → 1ks,
- *rukavice pryžové* → 1ks,
- *isotermická fólie (min. 200 x 140 cm)* → 1ks,
- *nůžky* → 1ks“. [18]

7. Hasicí prostředky

Každý objekt čerpací stanice je vybaven pěnovými a práškovými hasicími prostředky na základě povinností vyplývajících z PBŘ daného objektu, které má společnost zpracováno externí společností, kde je zároveň uvedeno přesné rozmístění těchto prostředků, nicméně i přes to je dle smluvního ujednání povinností SBA vybavit tímto prostředkem také zásahové vozidlo provádějící zásah na objektech společnosti.

Typ hasicího prostředku zde však uveden není, stejně jako počet kusů, nicméně žádný z výše uvedených typů těchto prostředků neměla posádka zásahového k dispozici celkem v sedmi z deseti případů, jasně značí téměř nulovou ochotu ze strany jednotlivých SBA těmito prostředky svá zásahová vozidla vybavovat.

Vezmeme-li v potaz, že tato vozidla provádějí zásah na objektech čerpacích stanic, kde je pro eliminaci následných škod spojených s požárem nutná včasná reakce na případný požár, je toto zjištění opět velice znepokojivé a je jisté na místě ze strany společnosti požadovat po poskytovateli služby výjezdové činnosti v tomto směru okamžitou nápravu, a to včetně specifikace počtu a typu jednotlivých hasicích prostředků.

5.3.4 Zhodnocení kontroly činnosti a výbavy zásahových jednotek

Celkově lze vzhledem k výsledkům kontroly členů zásahových jednotek dle smluvního ujednání říci, že jsou poměrně značně znepokojivé, avšak je to důsledek nulové kontroly ze strany společnosti v předcházejících téměř deseti letech, což značí ne úplně korektní přístup ze strany poskytovatelů výjezdové činnosti směrem ochraně života a zdraví osob a majetku společnosti.

Jasně patrná je zde zejména snaha o protokolární zaznamenání výjezdové činnosti ze strany členů zásahových jednotek před provedením zásahu jako takovým, stejně jako maximální možná redukce nákladů SBA ohledně vybavenosti těchto jednotek dle požadavků plynoucích se vzájemného smluvního ujednání mezi poskytovatelem výjezdové činnosti a společností.

6 NÁVRH METODIKY POSTUPŮ ČINNOSTI A VÝBAVY PRO JEDNOTLIVÉ TYPY ČERPACÍCH STANIC

Na základě veškerých postupů, rozdělení a poznatků popsaných v této bakalářské práci je zároveň jejím primárním a nezpochybnitelným úkolem vypracovat podrobné znění metodiky, která v sobě bude reflektovat zjištěné nedostatky spolu s jasnými návrhy na zlepšení současného stavu s jediným cílem, a to je ochrana života a zdraví osob nacházejících se na čerpací stanici a majetku společnosti.

Každý pracovník obsluhy čerpací stanice musí nejen pro svoji vlastní bezpečnost, ale i pro zabránění poškození majetku společnosti, znát, jakými bezpečnostními technologiemi je čerpací stanice vybavena a jakým způsobem je možné si v případě vzniku bezpečnostního incidentu přivolat pomoc. Stejně tak ale musí každý operátor DPPC a člen zásahové jednotky, která by měla v případě poplachové události provádět zásah na objektu čerpací stanice, přesně vědět, jak při řešení vyvstalého bezpečnostního incidentu postupovat, s kým a jakým způsobem během incidentu komunikovat a především, každá osoba v tomto řetězci musí mít přesně přiřazenou svoji roli a zároveň vědět, jak se v takové situaci zachovat.

Jedině takto navzájem provázané postupy totiž mohou vést ke kýženému cíli, kterým je ochrana života a zdraví osob a majetku společnosti.

6.1 Zásahové postupy pro jednotlivé typy čerpacích stanic v případě přijetí poplachové události na DPPC

Základním rozdělením v případě tvorby zásahových postupů pro členy SBA a operátora DPPC, který následně celý proces řešení poplachové události řídí, musí být jednoznačně jednotlivé typy čerpacích stanic, které aktuálně společnost provozuje, a to díky velmi výrazným specifikům, které s sebou provoz dané čerpací stanice, ze které byla přijata poplachová událost, nese.

Je třeba si uvědomit, že vyjma události o neotevření čerpací stanice se může jednat o přímé ohrožení života či zdraví osob nacházejících se v areálu čerpací stanice, tudíž reakce ze strany operátora musí vždy přesně reflektovat to, o jaký typ poplachové události se jedná, jaký režim provozu je aktuálně na dané čerpací stanici, tedy zda je možnost kontaktu přímo s objektem a zda má operátor DPPC možnost vzdálené verifikace poplachové události pomocí vzdáleného náhledu pomocí VSS či nikoliv.

6.1.1 Provozní režim čerpací stanice 0-24 s obsluhou zákazníka 0-24

Jak již bylo zmíněno v bodu 4.1 této bakalářské práce, jedná se o typ provozu, který je v celkovém počtu čerpacích stanic zastoupen téměř z poloviny všech objektů čerpacích stanic pod správou společnosti, tudíž i pravděpodobnost vzniku poplachových událostí na DPPC je tak úměrně vysoká.

Dalším důležitým aspektem je fakt, že se v areálu čerpacích stanic s tímto typem provozu prakticky neustále nacházejí osoby, čímž nejsou myšleni pouze pracovníci obsluhy, nýbrž také zákazníci, což s sebou nese mnohem vyšší nároky na správné nastavení postupů pro řešení vyvstalých bezpečnostních incidentů s ohledem zejména na ochranu života a zdraví osob.

1. Loupež, Výtržnost

Prvním typem poplachové události a zároveň s ohledem na přímé ohrožení života a zdraví osob také tím nejzávažnějším je loupež ve smyslu popsáném v bodu 3.4.1 této bakalářské práce. Principiálně lze říci, že v případě přijetí poplachové události vyvolané použitím pevného / přenosného tlačítka tísňe ze strany pracovníka obsluhy čerpací stanice následuje okamžitě ze strany operátora DPPC vyslání nejbližší zásahové jednotky na objekt čerpací stanice a zároveň není možné, aby byl zaveden postup ověření takovéto poplachové události ze strany operátora DPPC.

Zároveň nesmí být při použití tísňového tlačítka aktivováno výstražné zařízení instalované na objektu, a to především z toho důvodu, aby o této informaci nebyl informován pachatel či osoby provádějící výtržnost. V opačném případě by mohla být celá situace eskalována s výrazným rizikem ohrožení života a zdraví pracovníků obsluhy.

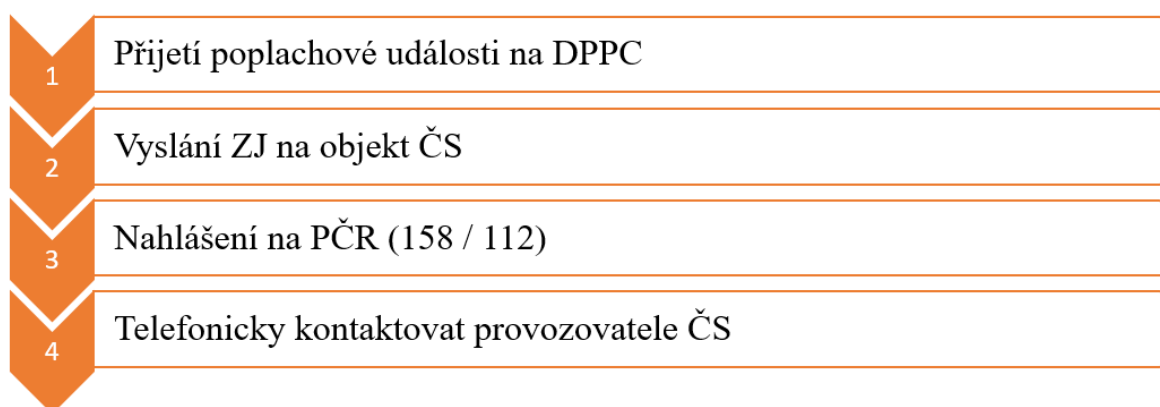
a. Postup operátora DPPC

Vzhledem k tomu, že se jedná o přímé ohrožení života a zdraví osob, je bez ohledu na možnost neúmyslného použití jednoho ze dvou typů tísňových tlačítek ze strany pracovníků obsluhy nutno ze strany operátora DPPC ihned po vyslání zásahové jednotky SBA kontaktovat také PČR na lince 158 či 112. Vzhledem k tomu, že je interně pracovníkům obsluhy ze strany společnosti obecně doporučeno používat tísňová tlačítka až ve chvíli, kdy pachatel opustí provozovnu čerpací stanice a následně po užití tlačítka taktéž telefonicky kontaktovat PČR, je možné, že operátor linky 158 nebo 112 již o vzniku bezpečnostního incidentu bude informován, nicméně loupež je natolik psychicky náročnou situací na lidský

organismus, že tento postup nemusí být ze strany pracovníků obsluhy vždy proveden a právě z těchto důvodů je v tomto nutná role operátora DPPC.

Dále pak operátor DPPC telefonicky kontaktuje o použití tísňového tlačítka také provozovatele čerpací stanice.

Zároveň je však nutné připomenout, že úmyslné použití tísňového tlačítka pracovníkem obsluhy čerpací stanice může rovněž znamenat, že na čerpací stanici mohlo dojít v uvozovkách pouze k výtržnosti, která je pro účely této bakalářské práce popsána v bodu 3.4.3, nicméně minimálně co do postupů operátora DPPC nemůže mít tato možnost vliv na jeho reakci, jelikož při použití tísňového tlačítka musí vždy reagovat jednotně a rozlišení, zda se jedná o loupež či výtržnost, je tak v konečném důsledku pouze na členech zásahové jednotky.



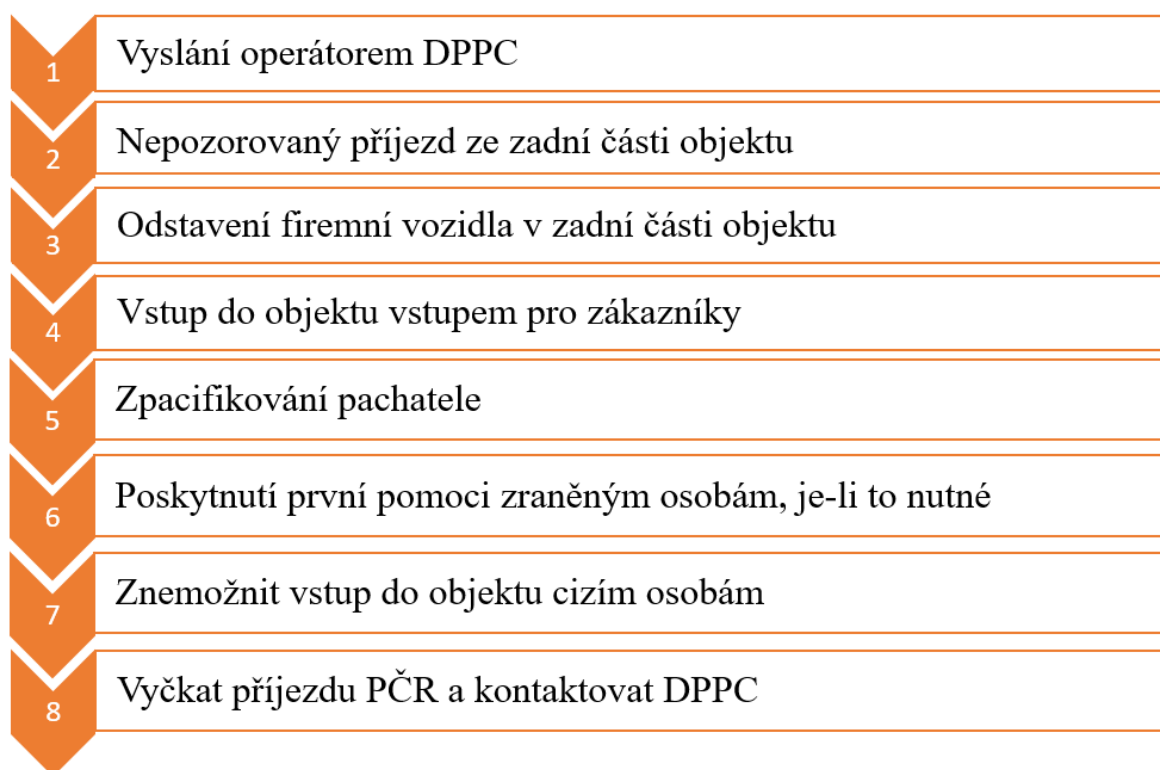
Obrázek 13 Postup operátora DPPC – užití tísňového tlačítka

(zdroj: vlastní)

b. Postup zásahových jednotek – loupež s pachatelem v objektu čerpací stanice

Okamžitě při příjezdu zásahové jednotky na objekt čerpací stanice musí dojít ze strany členů zásahové jednotky ke vstupu do objektu s tím, že již samotný příjezd na objekt musí být proveden vždy podle místních a jedinečných podmínek tak, aby bylo v maximální možné míře znemožněno zjištění přítomnosti zásahové jednotky v areálu čerpací stanice. Pro tento způsob příjezdu je nutná znalost objektu ze strany členů zásahových jednotek, kteří mohou v dané lokalitě provádět zásah na objektu společnosti.

Odstavení služebního vozidla je tak nutno provést vždy ideálně za objektem čerpací stanice a do objektu samotného vstoupit vstupem pro zákazníky na opačné straně objektu. Po zjištění aktuální situace pak v případě výskytu pachatele loupeže v objektu zajistit jeho okamžitou eliminaci, a to i za použití síly, avšak vždy v mezích zákona dle popisu v bodě 1.2.1 této bakalářské práce. Po zpacifikování pachatele následně poskytnout první pomoc zraněným osobám, je-li to nutné a následně znemožnit vstup do objektu jiným osobám, vyčkat příjezdu PČR a telefonicky kontaktovat operátora DPPC o výsledku jejich zásahu, který následně kontaktuje o skutečnosti zpacifikování pachatele PČR.



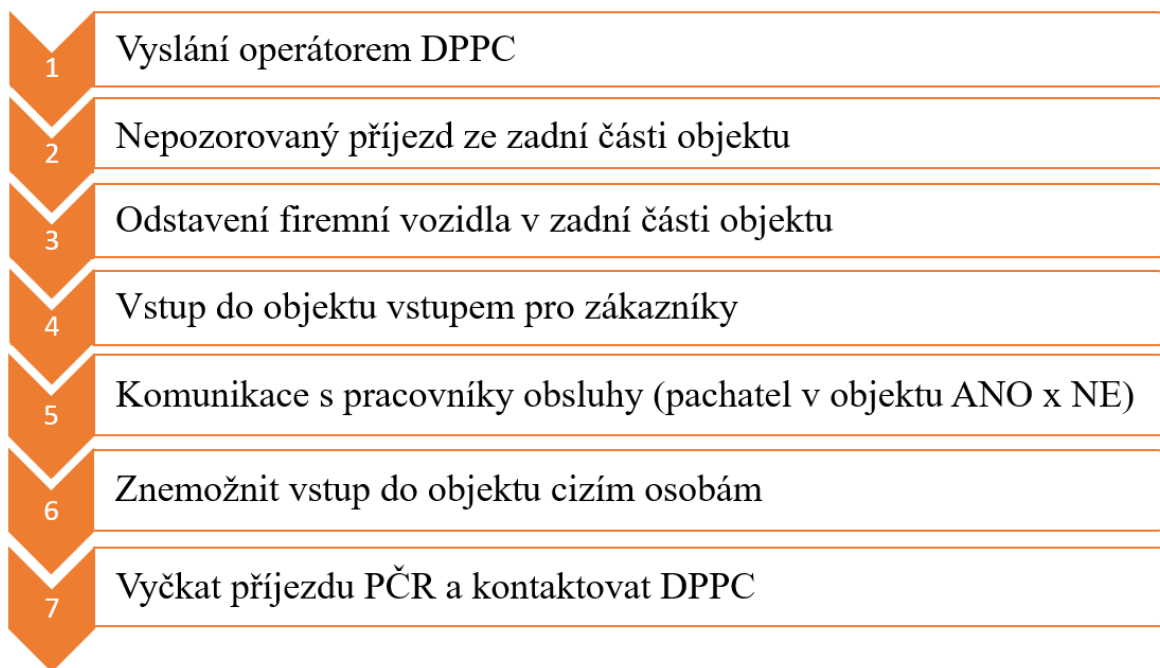
Obrázek 14 Postup zásahových jednotek – loupež s pachatelem

(zdroj: vlastní)

c. Postup zásahových jednotek – loupež v objektu čerpací stanice, kdy se v objektu již pachatel nenachází

Pokud se pachatel v době příjezdu již nenachází v objektu čerpací stanice, což je členům zásahové jednotky sděleno po příjezdu na objekt pracovníkem obsluhy, který má za povinnost ihned po opuštění provozovny pachatelem provozovnu uzamknout, vstoupí po člen zásahové jednotky po vpuštění pracovníkem obsluhy do objektu a následně znemožní vstup dalším osobám opětovným uzavřením provozovny.

Poté je o této skutečnosti ze strany člena zásahové jednotky telefonicky informován operátor DPPC, který následně sdělí opět tuto informaci telefonicky PČR. Až do příjezdu PČR je pak provozovna uzavřena a zástupci zásahové jednotky vyčkají spolu s pracovníky obsluhy jejich příjezdu.



Obrázek 15 Postup zásahových jednotek – loupež bez přítomnosti pachatele

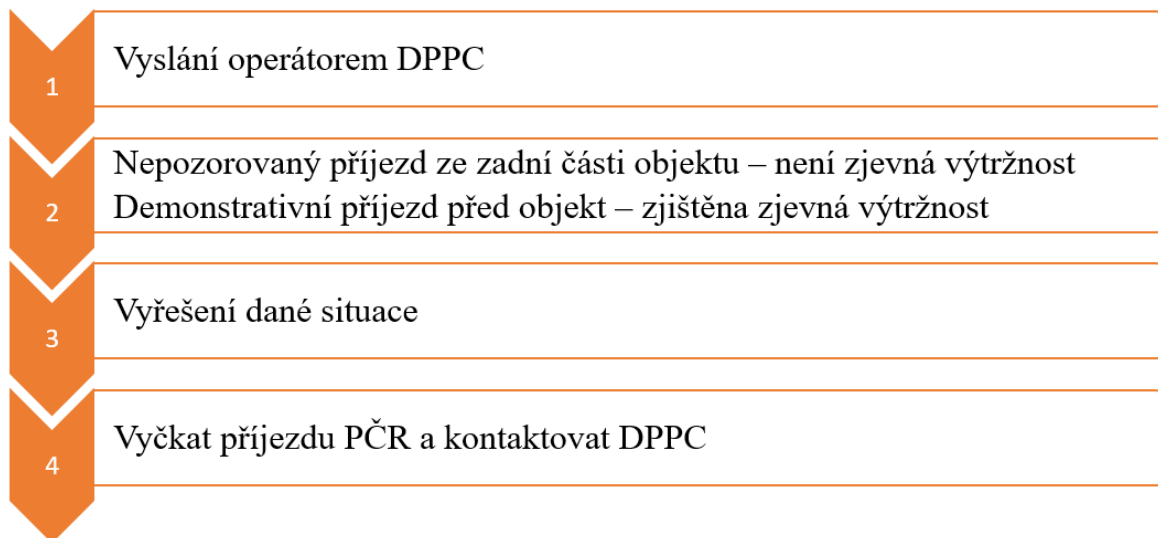
(zdroj: vlastní)

d. Postup zásahových jednotek – výtržnost

Vzhledem k tomu, že zásahové jednotky nemají v době příjezdu na objekt čerpací stanice informaci ze strany operátora DPPC, zda byla poplachová událost vyvolána pracovníkem obsluhy čerpací stanice na základě vzniku bezpečnostního incidentu loupež nebo výtržnost, musejí v době příjezdu na čerpací stanici počítat s oběma variantami těchto incidentů, avšak obecně platí, že drtivá většina výtržností probíhá mezi zákazníky čerpací stanice navzájem, tedy bez bezprostředního ohrožení života a zdraví pracovníků obsluhy.

Ohledně příjezdu na objekt čerpací stanice je tak postup zcela totožný jako v případě loupeže, jelikož je na základě stejné poplachové události, nicméně pakliže je možno v době příjezdu zásahové jednotky očividně rozlišit, že byla poplachová událost vyvolána právě v důsledku výtržnosti, například kvůli pošťuchujícím se osobám před objektem čerpací stanice, pak lze příjezd provést naopak demonstrativně a zcela viditelně, čímž dává zásahová jednotka jasně najevo, že je připravena celou situaci řešit.

Následně po vyřešení a uklidnění situace kontaktují členové zásahové jednotky o průběhu operátora DPPC, který tuto informaci předává na PČR, a vyčkají na místě do příjezdu PČR.

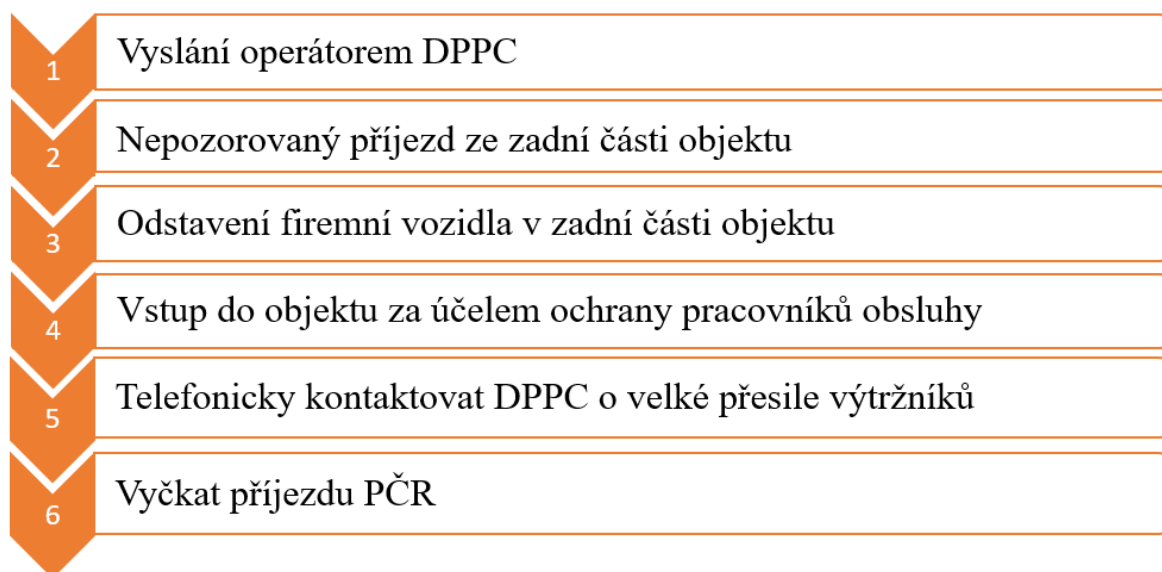


Obrázek 16 Postup zásahových jednotek – vyřešení výtržnosti

(zdroj: vlastní)

Pokud tomu tak ovšem není, jelikož k výtržnosti dochází uvnitř objektu čerpací stanice, pak je nutno i s přihlédnutím k možnosti loupeže postupovat tak, jako by se jednalo o loupež.

Okamžitě při svém příjezdu do areálu čerpací stanice zastaví členové zásahové jednotky vozidlo podle výše uvedeného, tedy za objektem v případě nemožnosti rozlišení o jaký bezpečnostní incident se jedná a zahájí kroky k ukončení vyvstalé situace. Je-li skupina výtržníků ve zjevné početní přesile oproti členům zásahové jednotky, okamžitě o tomto zjištění podávají informaci operátorovi DPPC, aby následně mohlo z jeho strany dojít k předání informací na PČR a vstupují do objektu za účelem ochrany života a zdraví pracovníků obsluhy do příjezdu PČR, kteří mají za úkol daný konflikt ukončit.



Obrázek 17 Postup zásahových jednotek – přesila výtržníků

(zdroj: vlastní)

2. Krádež vloupáním

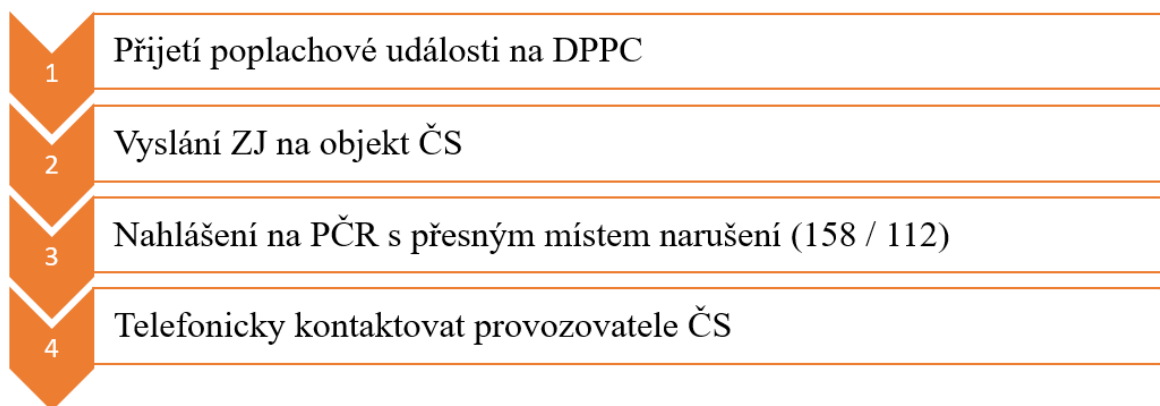
V případě přijetí poplachové události ze zastřeženého prostoru čerpací stanice s provozem čerpací stanice 0-24 a s obsluhou zákazníka 0-24 je jisté, že se jedná o prostor v zázemí objektu bez možnosti přítomnosti zákazníků, případně venkovní skladové buňky, přičemž přesné místo o narušení pláště objektu poskytuje operátorovi DPPC seznam smyček z ústředny PZTS, který má pro každý z objektů společnosti k dispozici.

I přes nepřetržitý provoz čerpací stanice mají pracovníci obsluhy za povinnost právě pro případy krádeže vloupáním zastřežovat pomocí jednotlivých subsystémů v ústředně PZTS veškeré části objektu, do nichž není zapotřebí během provozu vstupovat, případně je do nich přímo zakázán vstup zákazníkům. Typicky se tak jedná o místnosti typu kancelář provozovatele, šatny pracovníků obsluhy či vnitřní a venkovní sklady. V případě nutnosti vstupu pracovníků obsluhy do těchto prostor, například kvůli doplnění suchého zboží, je jejich povinností takovýto prostor pomocí unikátního kódu odkódovat, doplnit suché zboží na provozovnu a poté opět zakódovat.

Díky dodržení tohoto postupu je pak v případě narušení objektu těchto prostor vyvolána poplachová událost na DPPC a především jsou pracovníci obsluhy čerpací stanice díky venkovním a vnitřním výstražným zařízením upozorněni na vznik bezpečnostního incidentu, na který mohou adekvátně reagovat. Nutno také dodat, že jen minimální procento pachatelů počítá při vniknutí do objektu, kde probíhá provoz, s tím, že bude daný prostor zastřežen, tudíž při spuštění výstražného zařízení je vysoká pravděpodobnost jejich následného úniku okamžitě po narušení pláště objektu, což znamená bez odcizení zboží.

a. Postup operátora DPPC

Operátor DPPC má tedy za povinnost okamžitě vyslání zásahové jednotky spolu s informací pro členy zásahové jednotky o místu napadení objektu a následné telefonické kontaktování PČR, v rámci kterého taktéž sdělí přesné místo napadení objektu, a taktéž telefonické kontaktování provozovatele čerpací stanice. V žádném případě, stejně jako v případě loupeže, nesmí kontaktovat přímo objekt čerpací stanice, jelikož může dojít k vylekání pachatele po spuštění výstražného zařízení a jeho následné ohrožování života a zdraví pracovníků obsluhy.



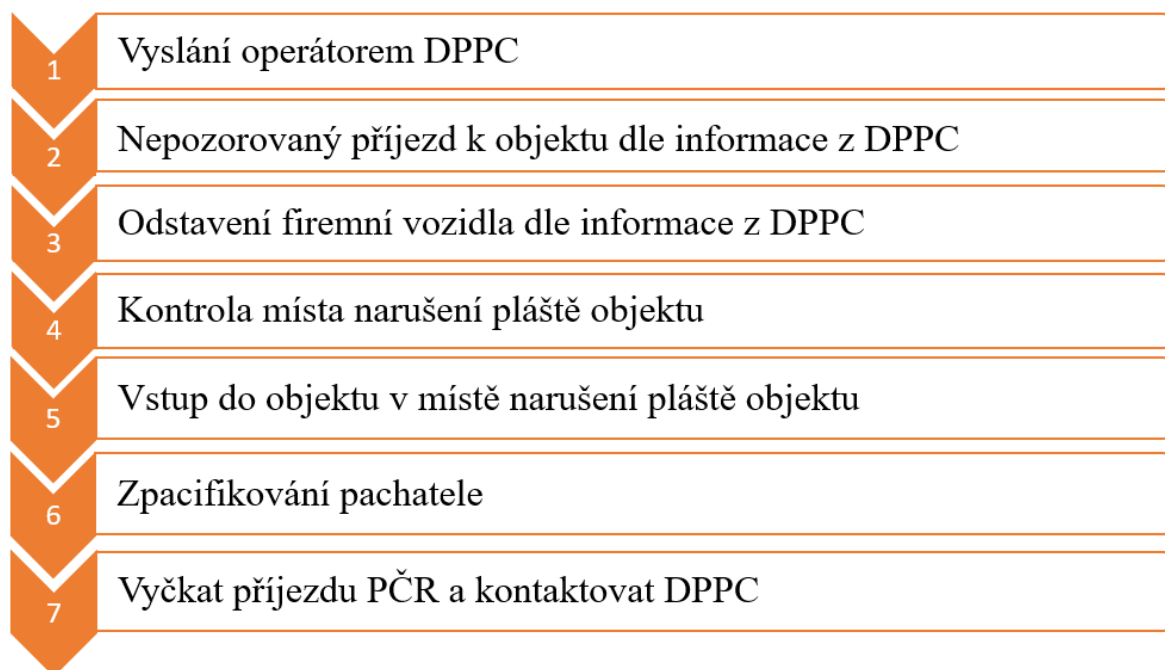
Obrázek 18 Postup operátora DPPC – krádež vloupáním

(zdroj: vlastní)

b. Postup zásahových jednotek

Díky informaci o přesném místu vniknutí pachatele do objektu od operátora DPPC a místní znalosti areálu čerpací stanice zvolí následně místo příjezdu, jakož i místo odstavení firemního vozidla, tak, aby byl jejich příjezd pro pachatele, který by se nacházel v době jejich příjezdu stále v objektu, nepozorovatelným, přičemž tato varianta je pro zásahové jednotky vždy jako ta jediná možná, jelikož nedochází ze strany operátora DPPC k ověření poplachové události.

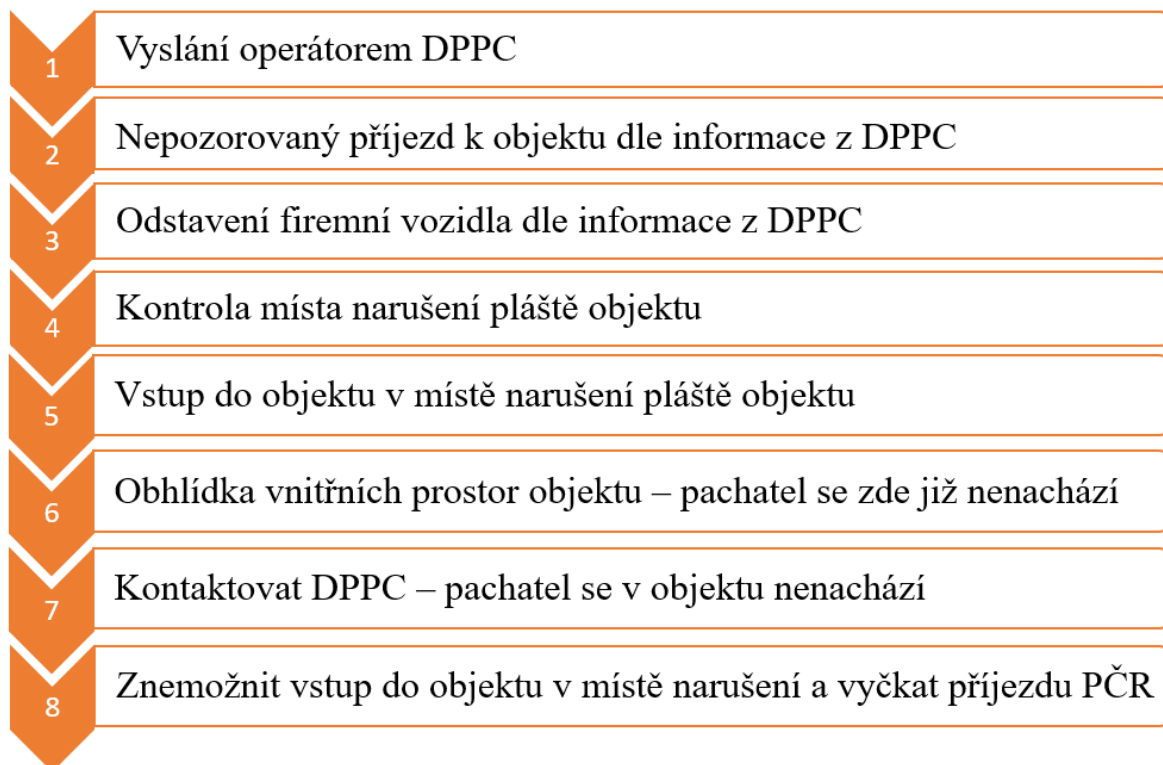
Po příjezdu na objekt provádějí okamžitě kontrolu místa, kde došlo k detekci narušení objektu a pokud je to možné, vstupují tímto narušeným prostorem do objektu a v případě zjištění, že se zde stále nachází pachatel, dojde z jejich strany k jeho eliminaci a následně vyčkají příjezdu PČR a telefonicky kontaktují operátora DPPC o výsledku jejich zásahu, který následně kontaktuje o skutečnosti zpacifikování pachatele PČR.



Obrázek 19 Postup zásahových jednotek s pachatelem

(zdroj: vlastní)

Pokud je při vstupu do objektu v místě narušení zjištěno, že se v objektu již žádný pachatel nenachází, kontaktují o této skutečnosti operátora DPPC, který následně sdělí tuto informaci telefonicky PČR s tím, že členové zásahové jednotky do jejich příjezdu zajistí znemožnění vstupu do objektu nepovolaným osobám v místě narušení pláště a spolu s pracovníky obsluhy vyčkají do příjezdu PČR.



Obrázek 20 Postup zásahových jednotek bez pachatele

(zdroj: vlastní)

3. Detekce vzniku požáru

Pro možnost detekování vzniku požáru na čerpacích stanicích společnosti jsou v této bakalářské práci představeny dva typy detektorů, kterými jsou čerpací stanice společnosti vybaveny, a sice opticko-kouřový a teplotní detektor, přičemž jsou oba tyto detektory instalovány jako součást PZTS a nikoliv jako součást EPS dle souboru norem ČSN EN 54 – x. Vzhledem k tomu, že koncept provozu čerpací stanice s provozem 0-24 s obsluhou zákazníka 0-24 nedisponuje možností vzdáleného náhledu na VSS operátorem DPPC, musí být každá takováto poplachová událost ze strany operátora DPPC řešena s ohledem na případné nevratné škody na životu a zdraví osob, ale i majetku společnosti velice rychle, bez ohledu na možnost pláné poplachové události.

Zároveň musí být poplachové zprávy od obou typů detektorů ze strany operátora DPPC řešeny zcela totožně, jelikož důsledek na život a zdraví osob a majetek společnosti je v tomto případě detekce poplachové události stejný a tedy zcela zničující.

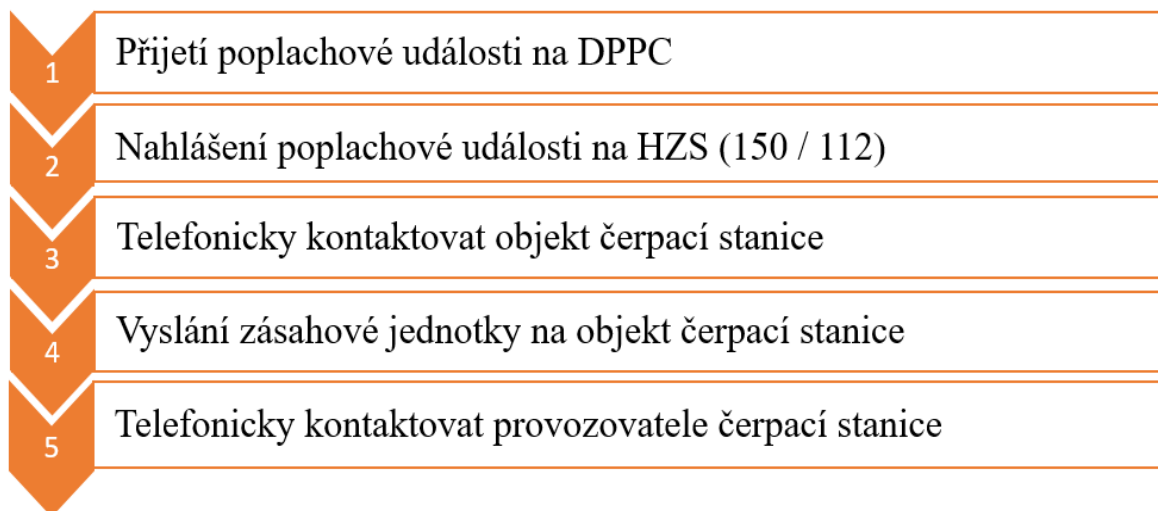
a. Postup operátora DPPC

V případě přijetí poplachové události z obou výše popsaných typů detektorů zajišťující detekci vzniku požáru na objektu čerpací stanice na DPPC je povinností operátora okamžitě začít takovýto poplach řešit, jelikož zde každá minuta rozhoduje o konečném výsledku s ohledem na výše popsané zájmy ochrany.

Prvním krokem tak musí být okamžitý telefonický kontakt na dispečink HZS na čísle 150 či 112 a následné telefonické kontaktování objektu čerpací stanice, jelikož každý objekt společnosti disponuje svým telefonním číslem, které operátorovi DPPC dává možnost s objektem komunikovat. V době kontaktování objektu již na něm sice bude zapnuto výstražné zařízení, které bude upozorňovat osoby v objektu na možné nebezpečí, nicméně ze strany pracovníků obsluhy nemusí dojít k rozlišení, že se jedná o detekci vzniku požáru, nebude-li tato událost pro pracovníky obsluhy zcela zjevná, například nedojde-li k detekci kouře přímo v provozovně před očima pracovníků obsluhy. K detekci může dojít rovněž ve vnitřních skladovacích prostorech a než pracovníci obsluhy zjistí důvod spuštění výstražného zařízení, může již být na ochranu osob v areálu čerpací stanice pozdě.

Třetím kontaktem v pořadí je pak vyslání nejbližší zásahové jednotky SBA, která má v tomto případě za úkol po svém příjezdu na místo pomoci pracovníků obsluhy s hasebními pracemi, nedojde-li tím k přímému ohrožení života a zdraví členů zásahové jednotky či právě probíhající evakuaci všech osob z objektu do dostatečné vzdálenosti od objektu a znemožnit následný vstup do objektu jiným osobám. Poté již v bezpečí vyčkat společně s evakuovanými osobami příjezdu HZS.

Posledním krokem ze strany operátora po vyslání SBA musí být telefonické kontaktování provozovatele čerpací stanice, jelikož v této stresové události nemusí dojít k jeho informování ze strany pracovníků obsluhy a i on musí být o tomto bezpečnostním incidentu informován, ovšem vzhledem k tomu, že mu nehrozí přímé ohrožení života a zdraví, nesmí být ze strany operátora DPPC kontaktová dříve, než obstará veškeré výše uvedené postupy.



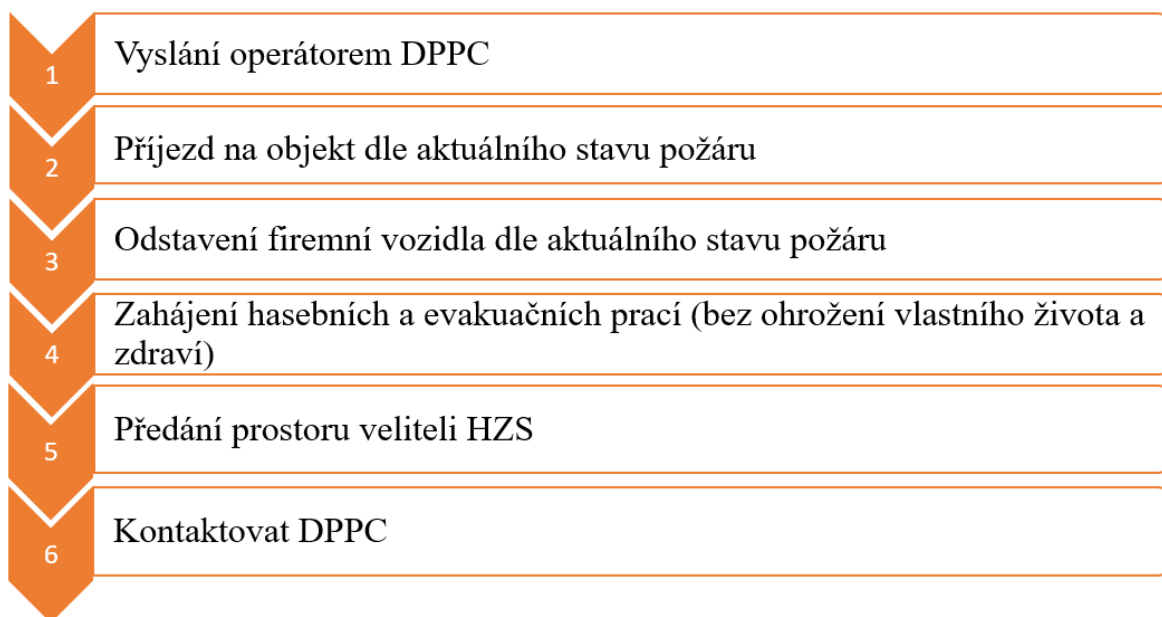
Obrázek 21 Postup operátora DPPC – požár

(zdroj: vlastní)

b. Postup zásahových jednotek

Okamžitě po obdržení informace o poplachové události s možností vzniku požáru na objektu čerpací stanice musejí členové zásahové jednotky zamířit na místo, přičemž příjezd do areálu lze v tomto případě zvolit dle aktuální situace s ohledem na šíření požáru v době jejich příjezdu tak, aby se nevystavovali přímému ohrožení na životě a zdraví, avšak zároveň byli ihned po příjezdu co nejbližší nápomocni pracovníkům obsluhy s případnou evakuací osob z objektu.

Zároveň také, je-li to v jejich silách a není přímo ohrožen jejich život a zdraví, musí zahájit hasební práce za pomoci vlastních hasicích prostředků, případně lze pro tyto účely použít také prostředky nacházející se v majetku čerpací stanice. Až teprve v okamžiku, kdy je ukončena evakuace osob z objektu a hasební práce převzal plně do své kompetence HZS, informují o aktuální situaci operátora DPPC, který následně o této situaci informuje provozovatele čerpací stanice.



Obrázek 22 Postup zásahových jednotek – požár

(zdroj: vlastní)

6.1.2 Provozní režim čerpací stanice od-do s obsluhou zákazníka od-do

Z pohledu nastavení postupů pro operátora DPPC a následně také pro členy zásahových jednotek se jedná o nejsložitější koncept provozu čerpacích stanic vybrané společnosti, jelikož se zde musí zohledňovat pro jednotlivé bezpečnostní incidenty v době jejich vzniku to, zda vznikl daný incident v době uzavření čerpací stanice, tedy bez přítomnosti osob uvnitř objektu, nebo zda se v objektu nacházejí osoby a je tak přímo ohrožen jejich život a zdraví.

- ***Bezpečnostní incidenty v provozní době čerpací stanice s přímým ohrožením osob***

V takovémto případě jsou postupy řešení bezpečnostních incidentů ze strany operátora DPPC a členů zásahových jednotek zcela shodné s postupy popsány v kapitole 6.1.1 této bakalářské práce, jelikož je jimi přímo ohrožen život a zdraví osob či majetku společnosti.

- ***Bezpečnostní incidenty mimo provozní dobu čerpací stanice bez přítomnosti osob v objektu***

Zde již nastupují drobná specifika v nutnosti nastavení postupů pro operátora DPPC a členy zásahových jednotek, jelikož se tímto konceptem mění možnost komunikace operátora DPPC s objektem, jakož i skladba incidentů je odlišná od doby, kdy je čerpací stanice v provozu a nacházejí se uvnitř, případně v areálu, osoby.

1. Krádež vloupáním

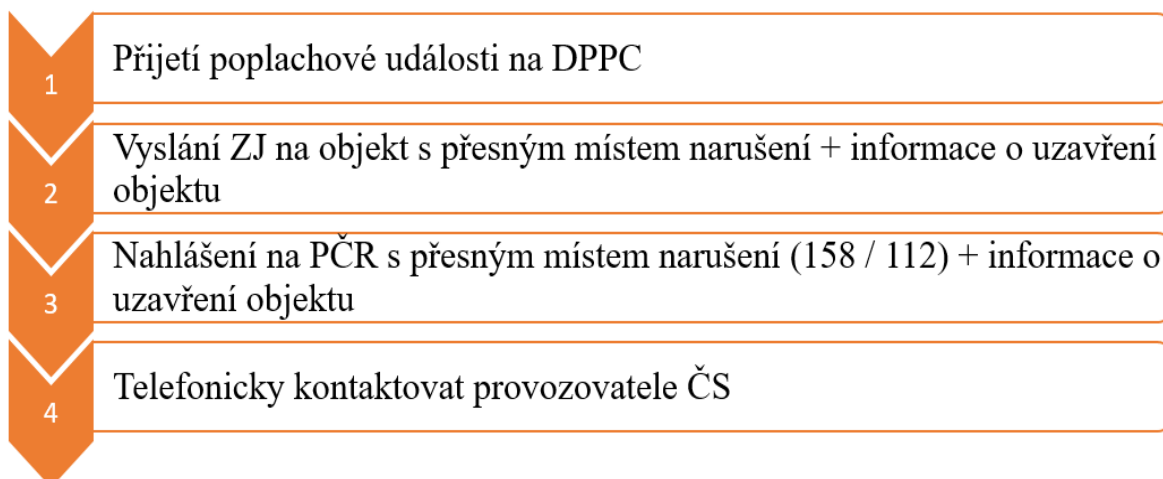
Na rozdíl od vniknutí do objektu v době, kdy je čerpací stanice v provozu za přítomnosti zákazníků a pracovníků obsluhy, se v tomto případě častokrát jedná o odlehlý objekt v rámci městské zástavby, kde nemusí být ostatními obyvateli obce slyšitelné spuštěné výstražné zařízení na základě detekce narušení pláště objektu, tudíž pachatelé těchto bezpečnostních incidentů mají i přes spuštěné výstražné zařízení poměrně dostatek času k pokračování páchání trestné činnosti, což s sebou však nese z druhého úhlu pohledu vyšší pravděpodobnost zadržení pachatele členy zásahových jednotek.

Právě z těchto důvodů je správné nastavení procesů pro operátora DPPC a zásahové jednotky ze strany společnosti velice důležité, jakož i nastavení procesů uvnitř společnosti ohledně zastřežování objektu mimo provozní dobu, správné uskladnění hotovosti apod.

a. Postup operátora DPPC

Také v tomto případě je postup operátora DPPC stejný, jako v případě detekce narušení objektu v rámci provozní doby čerpací stanice, ovšem z jeho strany v tomto případě musí jít směrem k členům zásahové jednotky a PČR informace o tom, že se jedná o uzavřený objekt bez přítomnosti dalších osob z důvodu následné aktivace dalších postupů na straně SBS.

Neprodleně po vyslání zásahové jednotky na objekt čerpací stanice, stejně jako následné nahlášení vloupání do objektu na dispečink PČR, musí být ze strany operátora DPPC nahlášen daný incident telefonicky provozovateli čerpací stanice, který se následně musí dle interních postupů dostavit na místo.



Obrázek 23 Postup operátora DPPC – krádež vloupáním

(zdroj: vlastní)

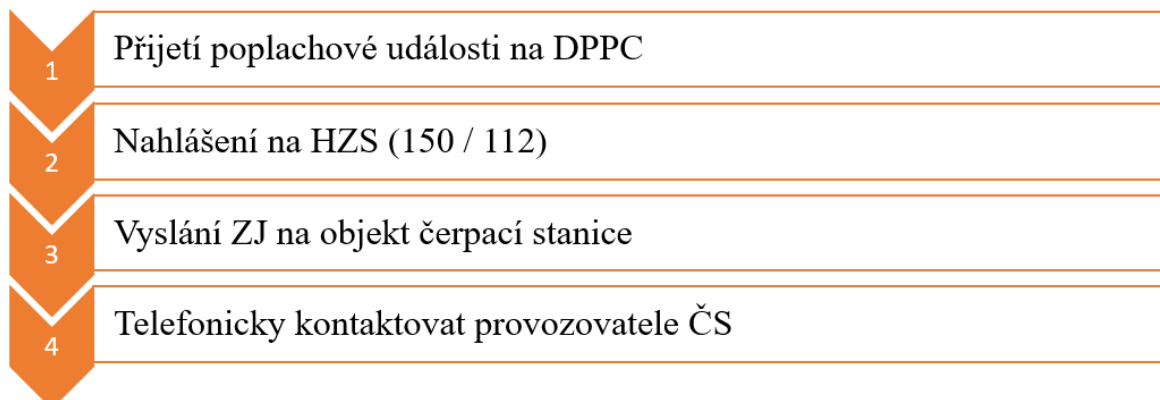
b. Postup zásahových jednotek

V postupu zásahových jednotek při řešení bezpečnostního incidentu krádež vloupáním již poté není rozdíl oproti postupům popsaným v bodu 6.1.1., avšak důležitá je pro ně právě informace ze strany operátora DPPC, že se vyjma pachatele nebudou v době jejich příjezdu nacházet další jiné osoby ve smyslu pracovníků obsluhy.

Požadavky na nepozorovatelný příjezd na objekt čerpací stanice jakož i odstavení vozidla, vstup do objektu, zpacifikování pachatele, zajištění místa vstupu do objektu a kontakt na DPPC v tomto případě rovněž zůstává.

2. Detekce vzniku požáru

Zásadním rozdílem v postupu řešení bezpečnostního incidentu detekce vzniku požáru ze strany operátora DPPC je oproti postupu v bodu 6.1.1 této bakalářské práce fakt, že díky absenci osob v objektu čerpací stanice v době vzniku incidentu není potřeba takovýto objekt telefonicky kontaktovat. Ohledně nutnosti nahlášení incidentu na dispečink HZS, SBA a provozovatele čerpací stanice se však nic měnit nesmí.

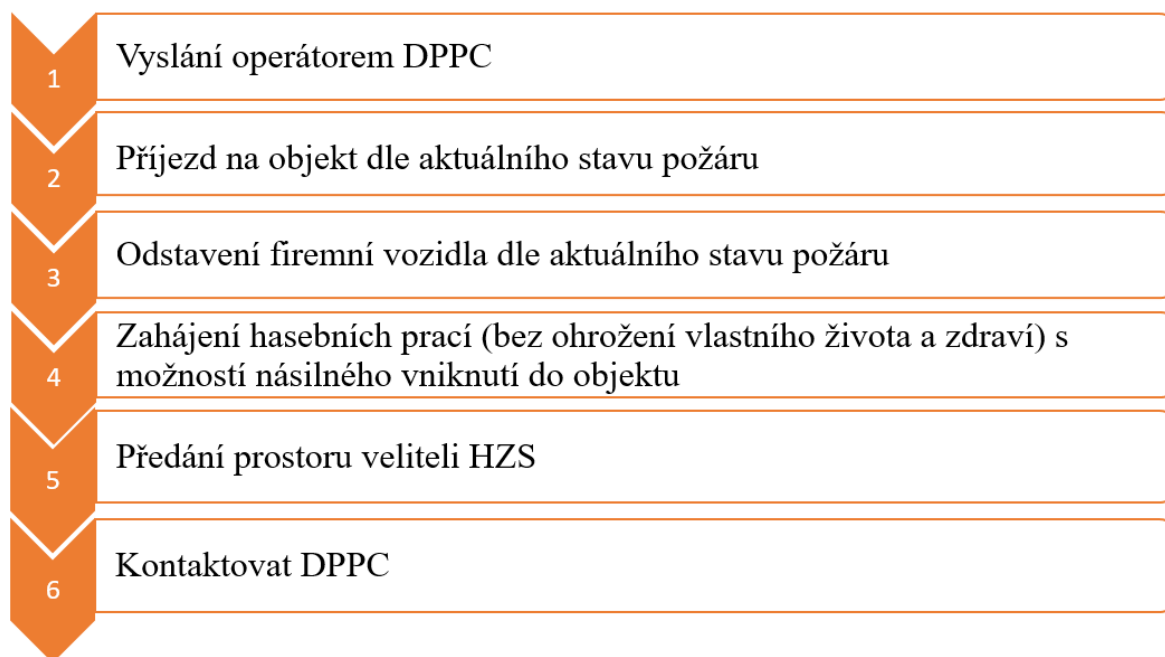
a. Postup operátora DPPC

Obrázek 24 Postup operátora DPPC – požár

*(zdroj: vlastní)***b. Postup zásahových jednotek**

Co do postupů zásahových jednotek při detekci požáru a následné přijetí poplachového stavu na DPPC se opět oproti již výše popsáním postupům v případě provozu čerpací stanice v režim 0-24 s obsluhou 0-24 takřka nic nemění, vyjma povinnosti spolupodílet se na zajištění evakuace osob z objektu okamžitě po svém příjezdu na místo. Naopak se v takovémto případě musí naplno věnovat hasebním pracím, opět s přihlédnutím k vlastní ochraně života a zdraví, a to minimálně do příjezdu HZS, nevyžadují-li tyto práce nutnost vstupu do objektu prostřednictvím použití síly.

Jak již bylo zmíněno v rámci této bakalářské práce, díky absenci EPS dle souboru norem ČS EN 54 – x nejsou vybaveny objekty čerpacích stanic společností klíčovým trezorem požární ochrany (dále jen „KTPO“) pro možnost odemknutí objektu v případě požáru, tudíž zásahová jednotka může provádět hasební práce pouze velice omezeně, avšak pakliže lze z poza objektu rozpoznat již vzniklý požár uvnitř objektu, je samozřejmě možné násilným vniknutím do objektu zahájit hasební práce, pokud to přímo neohrožuje život a zdraví členů zásahových jednotek a snažit se tak předejít dalším větším škodám na majetku společnosti do příjezdu HZS.



Obrázek 25 Postup zásahových jednotek – požár

(zdroj: vlastní)

3. Nezastřežení objektu

Další službou, kterou pro společnost operátor DPPC zajišťuje u čerpacích stanic s provozem od-do s obsluhou zákazníka od-do, je reakce na situace, kdy nedojde ze strany pracovníků obsluhy čerpací stanice k zastřežení objektu třicet minut po konci provozní doby čerpací stanice.

Tato poplachová událost je automaticky vyhodnocena ústřednou PZTS a následně přenesena na DPPC stejně jako jiné poplachové události, tudíž operátor okamžitě ví, z jakého důvodu byla ústřednou PZTS poplachová událost vyhlášena a musí konat dle předem nastavených postupů.

Vzhledem k tomu, že důvodů může v tomto případě být více a nemusejí vždy znamenat přímé ohrožení života a zdraví pracovníků obsluhy, je v tomto případě možné před vysláním zásahové jednotky na objekt nejprve telefonicky kontaktovat danou čerpací stanici a až poté, pokud se s objektem nepodaří telefonicky spojit, následuje ze strany operátora DPPC vyslání zásahové jednotky na místo.

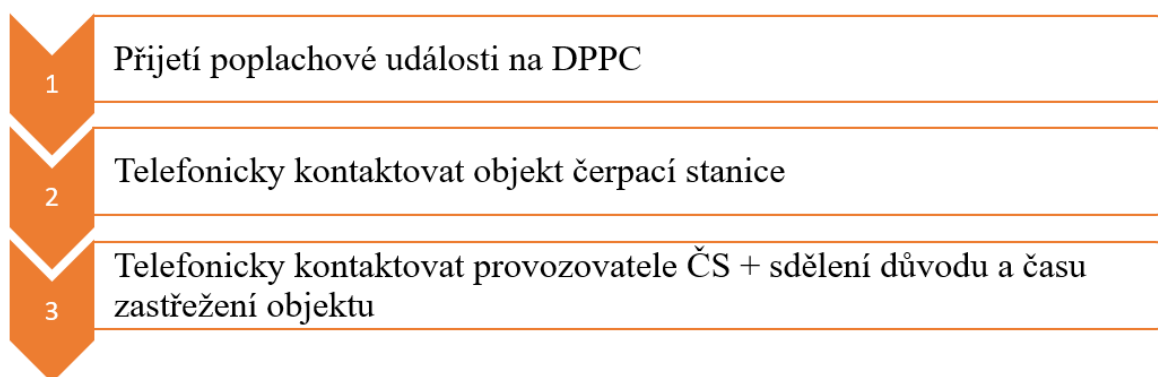
Typickým příkladem, kdy se nejedná o život nebo zdraví ohrožující událost, je, že pracovníci obsluhy nestihli po ukončení provozu čerpací stanice uklidit dle interních

standardů, přestože časový rámec třiceti minut je ve většině případů dostatečným. Z těchto důvodů jsou v případě dané poplachové události možné dva postupy pro operátory DPPC.

a. Postupy operátora DPPC

Dojde-li na základě telefonického kontaktu objektu čerpací stanice ze strany operátora DPPC ke spojení s pracovníkem obsluhy, který mu sdělí důvod nezastřežení objektu do předem definované doby a zároveň tento důvod není život či zdraví osoby ohrožující, kontaktuje telefonicky o této skutečnosti provozovatele čerpací stanice spolu s časem, do kterého na základě domluvy s pracovníkem obsluhy dojde z jeho strany k zastřežení objektu a také důvodem, který mu sdělil pracovník obsluhy.

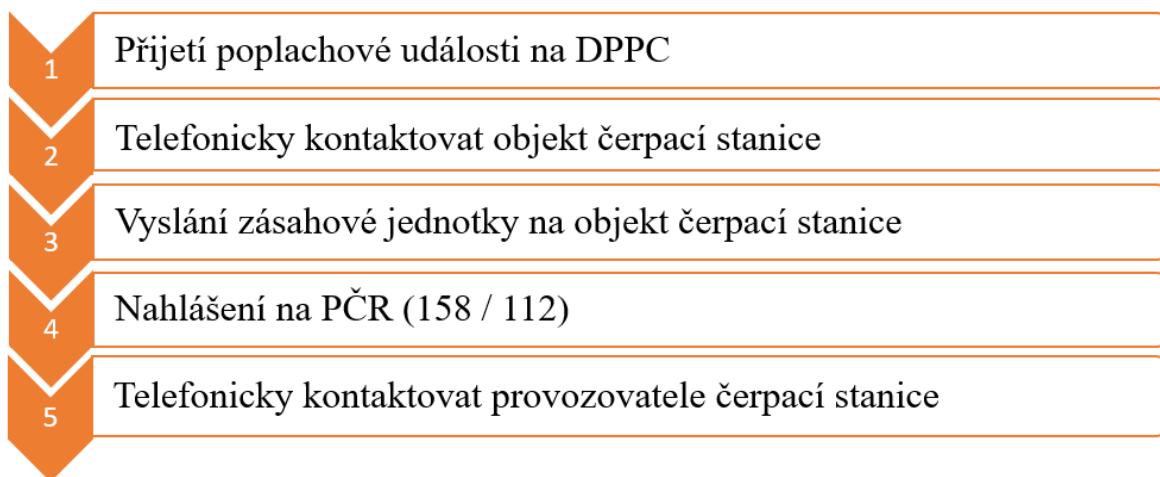
Pokud ze strany pracovníka obsluhy dojde k zastřežení objektu do času, který byl operátorovi telefonicky sdělen, odbavení poplachové události pro něj tímto končí.



Obrázek 26 Postup operátora DPPC – spojení s objektem

(zdroj: vlastní)

Dojde-li ovšem k situaci, kdy není možno se s objektem čerpací stanice telefonicky spojit, nastává pro operátora DPPC postup, jako by byl přímo ohrožen život či zdraví pracovníků obsluhy a v tomto případě pak následuje okamžité vyslání zásahové jednotky, kontaktování PČR a provozovatele čerpací stanice. Díky nemožnosti vzdáleného náhledu pomocí VSS ze strany operátora DPPC pro zjištění aktuálního stavu na objektu, je nutno nyní postupovat vždy opravdu tak, jakoby se jednalo o loupež, výtržnictví či například nevolnost a bezvědomí pracovníků obsluhy, zkrátka stavy, při kterých je přímo ohrožen život a zdraví.



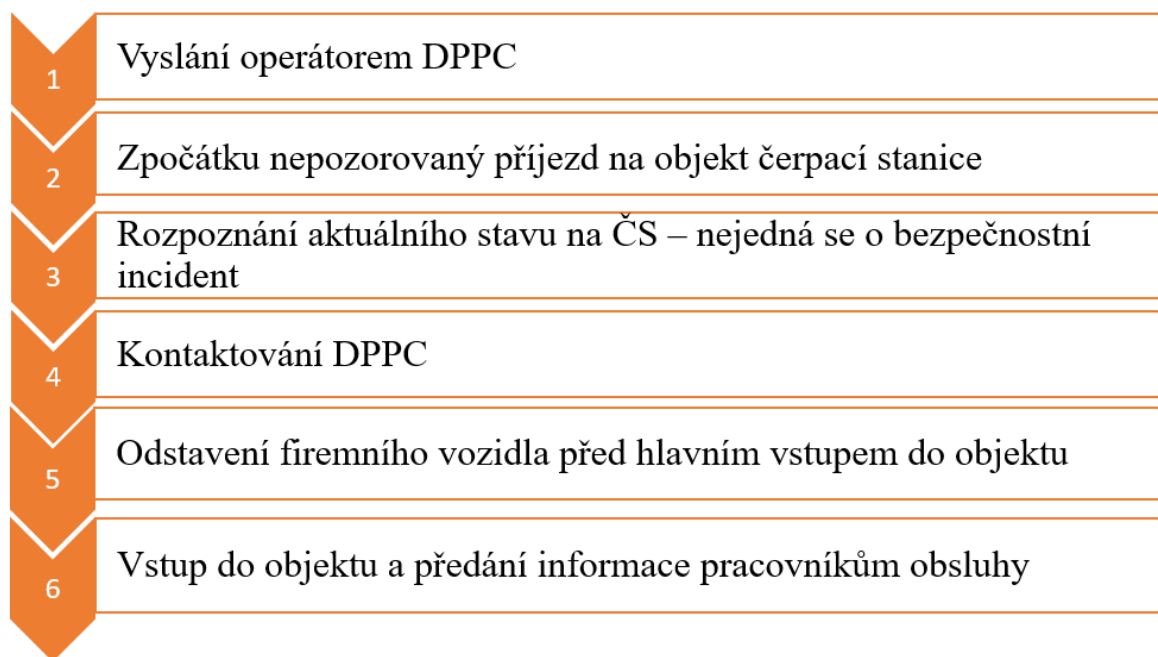
Obrázek 27 Postup operátora DPPC – bez spojení s objektem

(zdroj: vlastní)

b. Postup zásahových jednotek

Pokud dojde ze strany operátora DPPC k vyslání zásahové jednotky na objekt, členové této jednotky musejí počítat se všemi výše uvedenými možnostmi, které je po příjezdu na čerpací stanici čekají, proto je nutné přijíždět stejně jako při loupeži nebo výtržnosti, avšak vždy s přihlédnutím k místním podmínkám, které na čerpací stanici aktuálně panují, tedy zpočátku nepozorovaně, ovšem vidí-li členové zásahové jednotky právě uklízejícího pracovníka obsluhy, který díky tomu nebyl schopen vzít telefon v době, kdy došlo ke kontaktování objektu operátorem DPPC, ostrý výjezd se v tuto chvíli mění na pouze monitorující bez nutnosti ostrého zásahu proti pachateli či poskytnutí první pomoci v případě zranění osob.

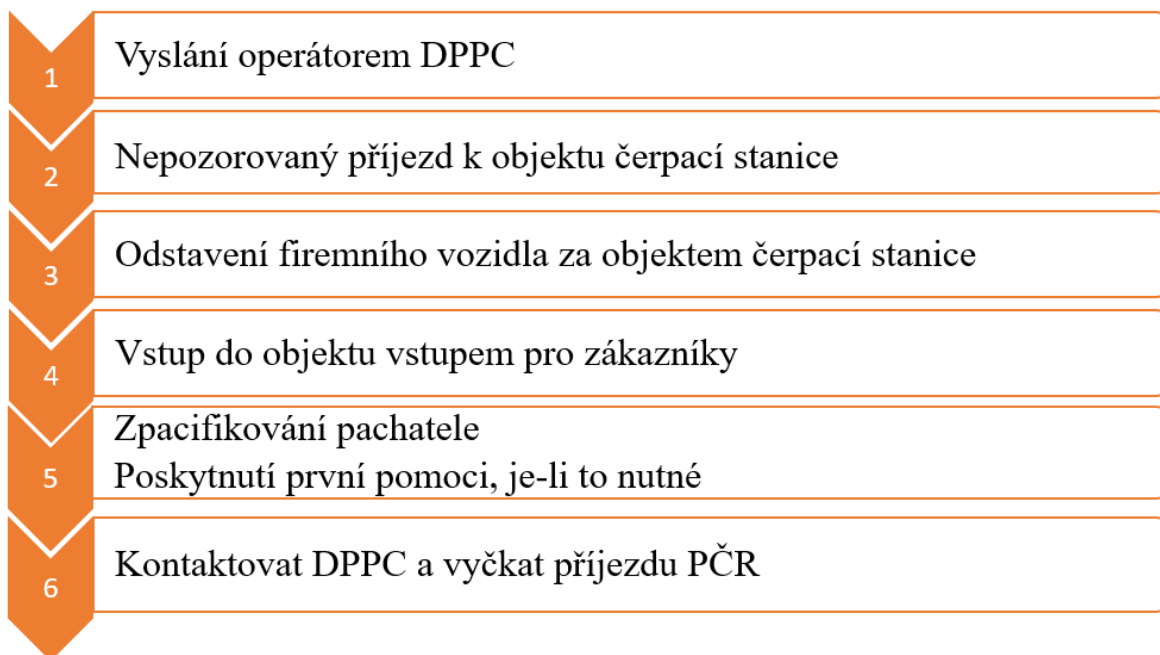
V takovém případě dochází ze strany členů zásahové jednotky k telefonickému kontaktování operátora DPPC pro odvolání výjezdu PČR a zaparkování firemního vozidla před hlavním vstupem pro zákazníky. Po jejich zpozorování ze strany pracovníka obsluhy, který následně umožní otevření hlavních vstupních dveří, dojde k předání informace o jejich příjezdu pracovníkům obsluhy.



Obrázek 28 Postup zásahových jednotek – nezastřežení objektu bez nutnosti zásahu

(zdroj: vlastní)

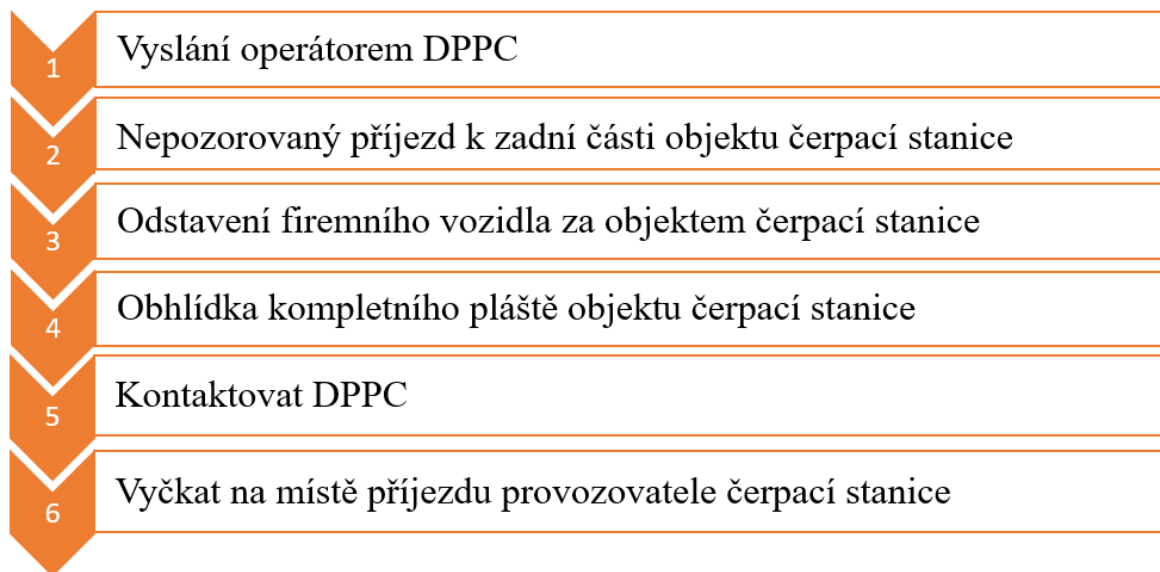
V případě nutnosti ostrého zásahu proti pachateli v objektu je tedy postup obdobný jako v případě loupeže či výtržnosti, tedy nepozorovatelný příjezd, odstavení vozidla za objektem čerpací stanice, vstup do objektu a případné zpacifikování pachatele. Stejný postup lze ze strany členů zásahové jednotky aplikovat taktéž v případě, jedná-li se o nevolnost, bezvědomí či jiné poranění pracovníka obsluhy, kterému musí být zároveň okamžitě poskytnuta první pomoc.



Obrázek 29 Postup zásahových jednotek – nezastřežení objektu s nutností zásahu

(zdroj: vlastní)

Naproti tomu v případě, kdy dojde ze strany zásahové jednotky na základě obhlídky objektu po jejím příjezdu ke zjištění, že k nezastřežení došlo díky nedbalostnímu či jinému chování ze strany pracovníků obsluhy čerpací stanice, informují o této skutečnosti operátora DPPC, který následně kontaktuje PČR s informací o zrušení zásahu a posléze telefonicky také provozovatele čerpací stanice. Zásahová jednotka má v tomto případě za povinnost vyčkat na místě do příjezdu provozovatele čerpací stanice, který daný objekt zastřeží vlastním unikátním kódem.



Obrázek 30 Postup zásahových jednotek – nedbalost

(zdroj: vlastní)

4. Neodstřežení objektu

Tento typ poplachové události je realizován ústřednou PZTS na stejném principu jako poplachová událost nezastřežení, ovšem v tomto případě musí být prostřednictvím ovládací klávesnice od PZTS zadán pracovníkem obsluhy čerpací stanice unikátní kód nejméně třicet minut před spuštěním provozu čerpací stanice s obsluhou zákazníka.

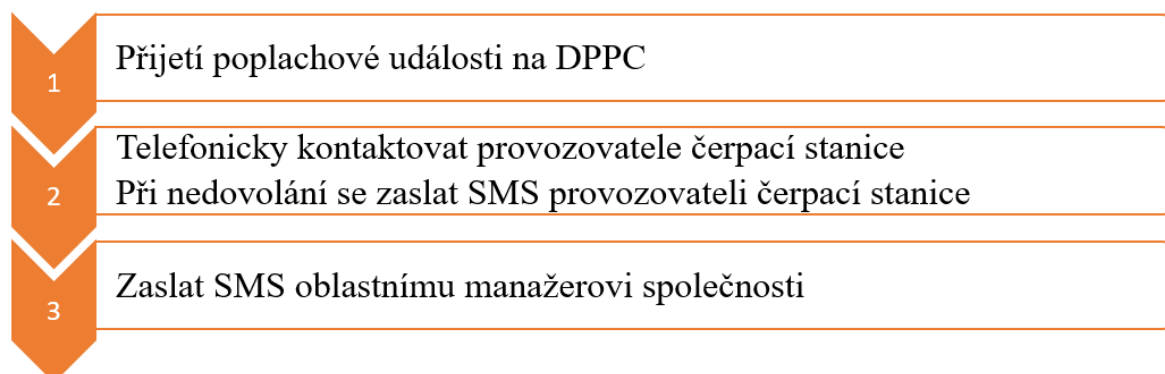
Jedná se o atypickou situaci, kterou nelze považovat za bezpečnostní incident dle definice pro účely této bakalářské práce, nicméně i tento poplachový stav je nutno v rámci návrhu metodiky postupů pro operátory DPPC reflektovat, neboť se jím při jeho vzniku musejí zabývat.

Do řešení této události však již dále nevstupuje zásahová jednotka, jelikož objekt je zastřežen, nedošlo k narušení pláště objektu a ani není v areálu čerpací stanice ohrožen život, zdraví či majetek společnosti.

a. Postup operátora DPPC

V případě vzniku této poplachové události tak operátorovi DPPC nezbývá vzhledem k výše uvedenému nic jiného, než pouze telefonicky kontaktovat provozovatele čerpací stanice s nahlášením vyvstálé události a v případě nedovolání se odeslat s touto informací SMS zprávu na provozovatele čerpací stanice spolu s příslušným oblastním manažerem společnosti, jejichž seznam je pro tyto potřeby na měsíční bázi aktualizován.

Další postup je pak již na zodpovědných osobách v rámci společnosti, pro operátora DPPC tímto jeho úkon končí.



Obrázek 31 Postup operátora DPPC – neodstřežení objektu

(zdroj: vlastní)

6.1.3 Provozní režim čerpací stanice 0-24 bez obsluhy zákazníka

Zcela zásadní změnou mající vliv na nastavení postupů zejména pro operátora DPPC je u tohoto typu čerpacích stanic vzdálená možnost verifikace poplachových událostí pomocí vzdáleného náhledu na lokální VSS. Je však třeba vzít také v úvahu fakt, že areál čerpací stanice nemusí být vždy zcela dokonale monitorován prvky VSS.

1. Krádež vloupáním

I přes absenci suchého zboží a především hotovosti je nutno uvažovat také o krádeži vloupáním jakožto možném bezpečnostním incidentu na tomto typu čerpacích stanic. V miniaturním zázemí, které je povětšinou uvnitř plechových buněk, se nacházejí veškeré provozní, ale právě i bezpečnostní technologie, které za určitých okolností mohou být předmětem zájmu neoprávněných osob.

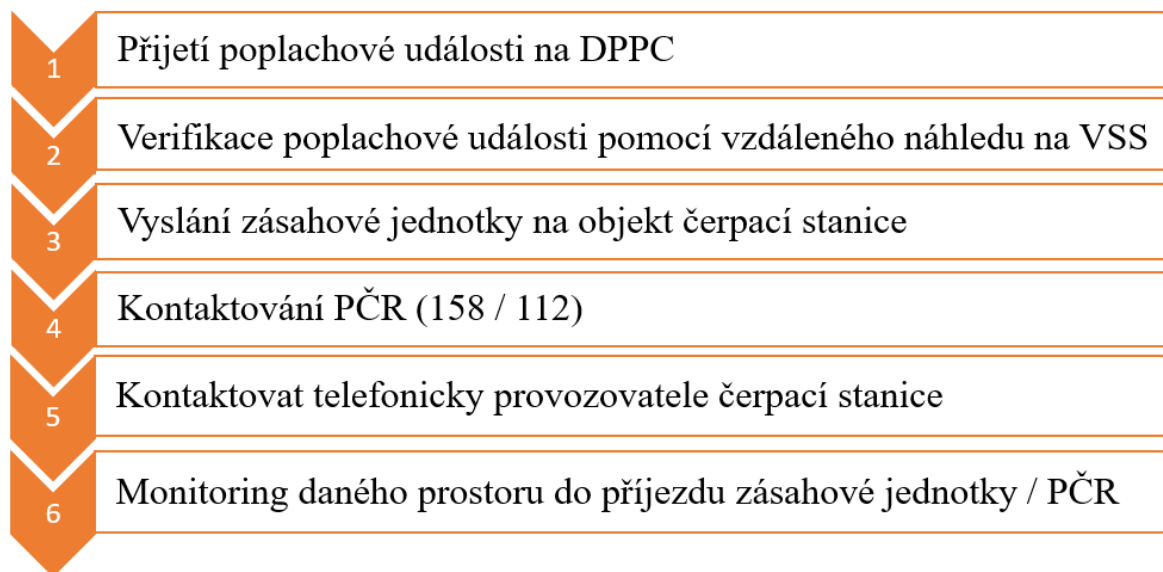
a. Postup operátora DPPC – potvrzení o narušení pomocí DV

V případě vzniku poplachové události o narušení objektu využívá díky aktuálnímu seznamu smyček z ústředny PZTS operátor DPPC možnost vzdálené verifikace poplachové události pomocí vzdáleného náhledu přes lokální VSS.

V případě, že lze provést vzdálenou verifikaci poplachové události ze strany operátora DPPC v prostoru, kde je detekováno narušení, která zároveň potvrdí přítomnost pachatele či již pouze narušení objektu, okamžitě dochází k vyslání zásahové jednotky spolu s

kontaktováním PČR a provozovatele čerpací stanice, přičemž dál vzdáleně monitoruje daný prostor čerpací stanice pomocí VSS.

Díky tomu, že se na objektu nenacházejí osoby ani běžně pachatelům trestných činností zájmové zboží typu tabákových výrobků, alkoholických nápojů apod., není třeba před verifikací této události kontaktovat přímo PČR, avšak v případě potvrzení této skutečnosti již tato povinnost operátorovi DPPC nastává.



Obrázek 32 Postup operátora DPPC – potvrzení o narušení pomocí VSS

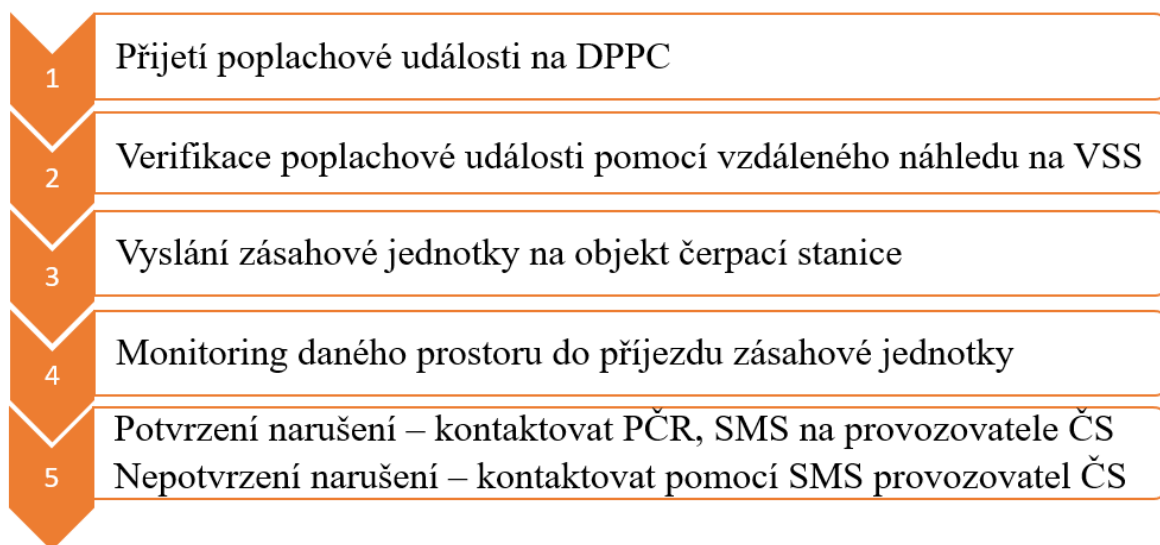
(zdroj: vlastní)

b. Postup operátora DPPC – nepotvrzení o narušení pomocí VSS

Nachází-li se narušený prostor mimo dohled kamerového systému, případně není-li díky kvalitě obrazu zřejmé narušení objektu, je možné díky absenci primárního zájmového zboží ze strany pachatelů popsaného výše spolu s absencí pracovníků obsluhy vyslat pouze zásahovou jednotku na objekt čerpací stanice a teprve v případě jejího potvrzení o narušení objektu oznámit tuto skutečnost na PČR.

Dojde-li naopak k nepotvrzení o vniknutí ze strany zásahové jednotky, postačí o této skutečnosti informovat formou SMS provozovatele čerpací stanice, který druhý den postupuje dle interních postupů.

Tento postup je nastaven především z důvodu nezahlcení PČR planými poplachy ze strany společnosti, a to opět s přihlédnutím k absenci zboží a osob uvnitř objektu čerpací stanice.



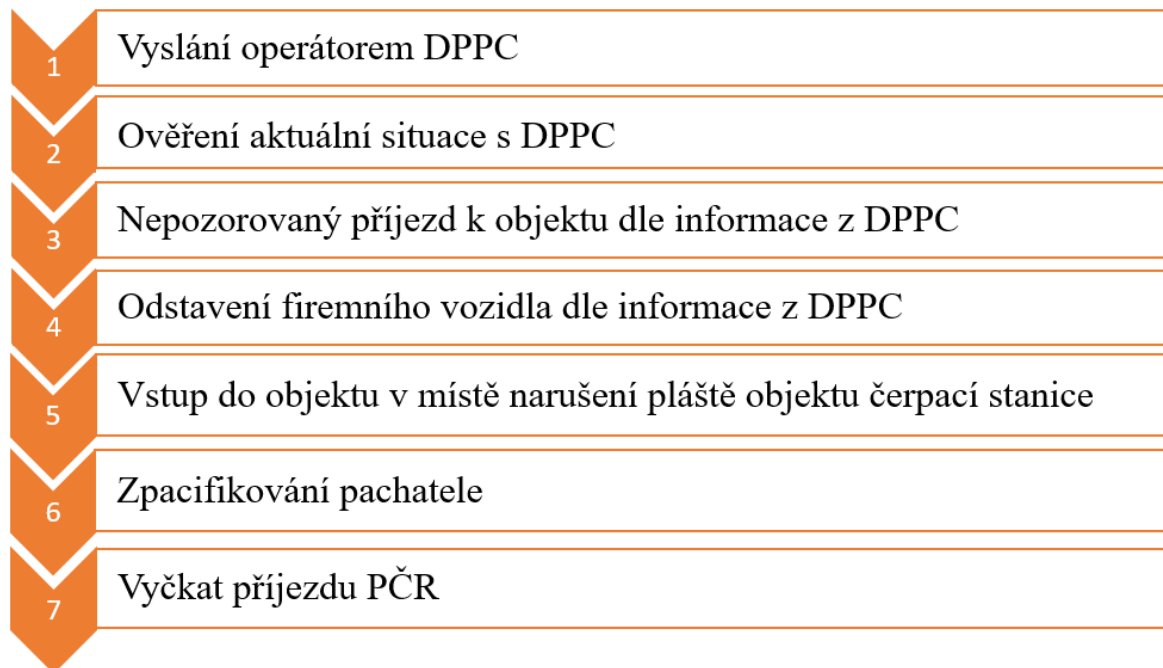
Obrázek 33 Postup operátora DPPC – nepotvrzení o narušení pomocí VSS

(zdroj: vlastní)

c. Postup zásahových jednotek – potvrzení o narušení ze strany operátora DPPC

V tomto případě již zásahové jednotky mají ze strany operátora DPPC informaci o tom, že k narušení objektu skutečně došlo, případně zda se pachatel v objektu stále nachází, tudíž tomu musejí přizpůsobit již příjezd na objekt čerpací stanice.

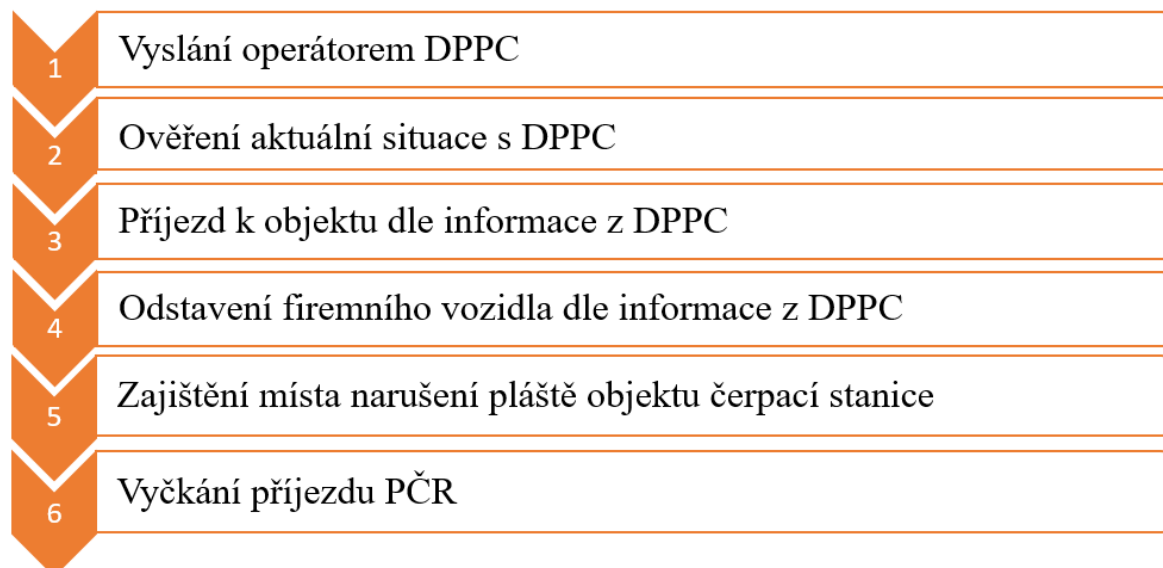
Před příjezdem samotným si nejdříve ověří u operátora DPPC, zda je pachatel stále v objektu a pakliže ano, musí být jejich příjezd nepozorovaný stejně jako u jiných typů provozu čerpacích stanic společnosti. Odstavení firemního vozidla musí být opět provedeno nepozorovaně v rámci areálu čerpací stanice. Následuje vstup do objektu v místě narušení, zpacifikování pachatele a vyčkání příjezdu PČR. Informování operátora DPPC o zajištění pachatele již není díky vzdálenému náhledu operátora DPPC nutné.



Obrázek 34 Postup zásahových jednotek – zpacifikování pachatele

(zdroj: vlastní)

Pokud se při příjezdu zásahové jednotky pachatel již v objektu nenachází, o čemž jsou členové zásahové jednotky předem informováni ze strany operátora DPPC, jejich úkolem zajistit místo bezpečnostního incidentu proti vstupu cizích osob a vyčkat na příjezd PČR.



Obrázek 35 Postup zásahových jednotek – narušení objektu

(zdroj: vlastní)

d. Postup zásahových jednotek – nepotvrzení o narušení ze strany operátora DPPC

Pokud není možnost ze strany operátora DPPC pomocí vzdáleného náhledu pomocí VSS přesně verifikovat poplachovou událost, musí zásahová jednotka vždy počítat se skutečností, že se v objektu nachází pachatel. V takovém případě je pak postup obdobný jako v případě vniknutí do objektu v době uzavření čerpací stanice v režimu od-do s obsluhou zákazníka od-do popsáno v bodu 6.1.2.2.

2. Detekce vzniku požáru

Vzhledem ke skutečnosti, že díky absenci osob uvnitř objektu nelze počítat s okamžitou snahou o likvidaci zahoření ze strany pracovníků obsluhy čerpací stanice, je rychlost reakce především ze strany operátora DPPC klíčovým aspektem pro následnou minimalizaci škod na majetku společnosti. Jediným, kdo v tomto případě může při vzniku požáru reagovat, je zákazník čerpací stanice či jiná osoba nacházející se v danou chvíli v areálu čerpací stanice, a to za pomoci hasicích prostředků nacházejících se uvnitř zabezpečeného havarijního boxu, který se v areálu čerpací stanice nachází.



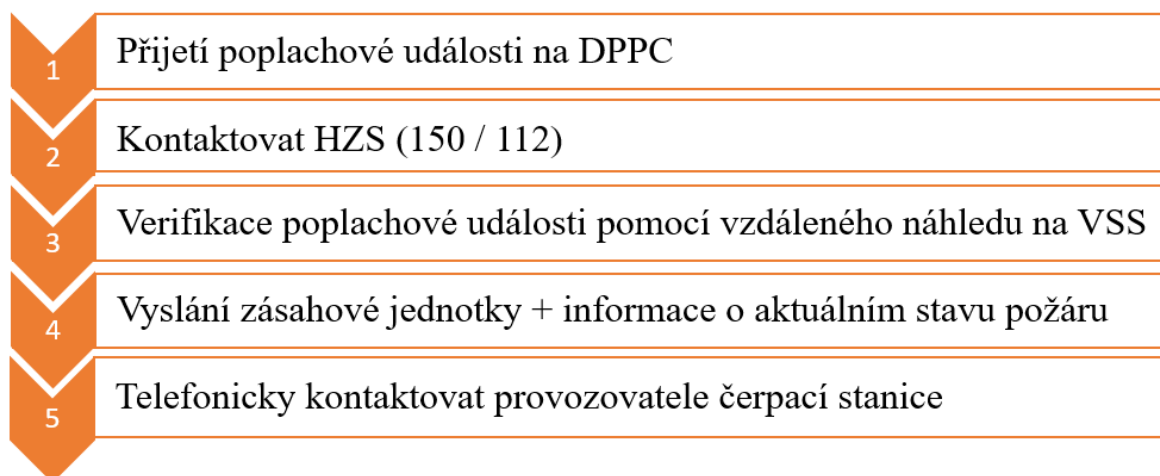
Obrázek 36 Ukázka provedení havarijního boxu

(zdroj: vlastní)

a. Postup operátora DPPC

V případě přijetí poplachové události z opticko-kouřového hlásiče uvnitř objektu čerpací stanice musí být ze strany operátora DPPC okamžitě kontaktován HZS a až následně provedena verifikace pomocí vzdáleného náhledu na lokální VSS, a to zejména vzhledem k možným zcela fatálním následkům na majetku společnosti v případě, že by byl HZS kontaktován až teprve po verifikaci pomocí VSS. V této situaci se především díky PHL nacházejícím se na čerpací stanici hraje o minuty i s ohledem na případné následky nejen pro čerpací stanici, ale právě díky PHL také pro blízké okolí.

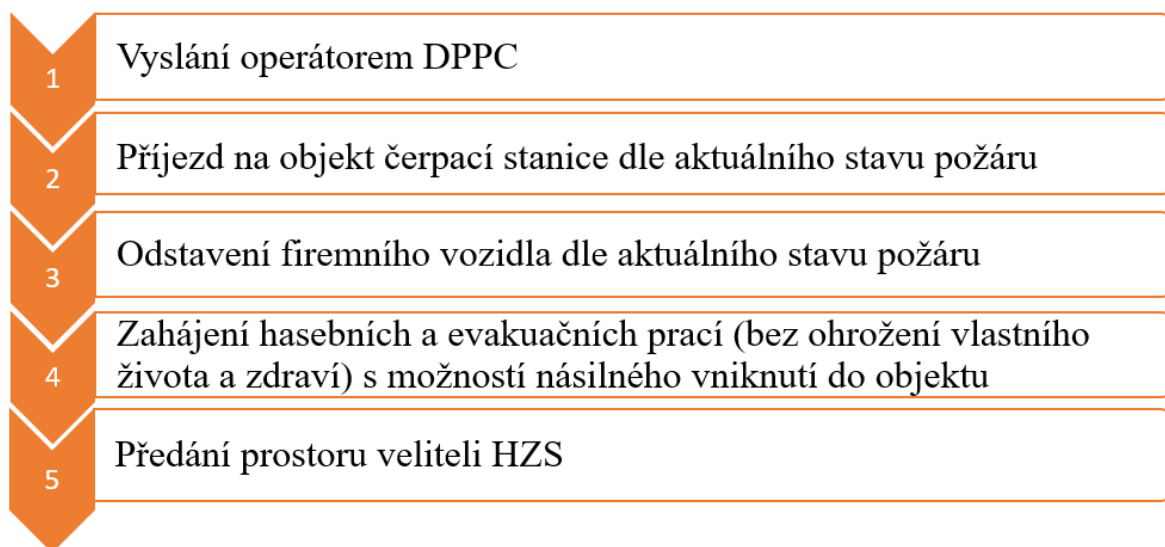
Okamžitě po nahlášení incidentu na HZS a jeho verifikaci pomocí VSS tak musí následovat vyslání zásahové jednotky na objekt spolu s předáním přesných informací o poloze a aktuálním stavu požáru a také telefonické kontaktování provozovatele čerpací stanice.



Obrázek 37 Postup operátora DPPC – detekce vzniku požáru

(zdroj: vlastní)

Ze strany zásahových jednotek pak musí být v tomto směru reakce velmi rychlá, a to i díky získaným informacím o aktuálním stavu požáru ze strany operátora DPPC. Příjezd do areálu čerpací stanice je odvislý právě od získaných informací o požáru, tudíž nelze přesně definovat, jakým způsobem do areálu čerpací stanice vjíždět. Vždy je potřeba vjezd zvolit dle aktuálních podmínek. Po příjezdu je pak nutno zahájit hasební práce, pokud tyto práce přímo neohrožují život a zdraví členů zásahových jednotek, případně koordinovat evakuaci zákazníků a jiných osob nacházejících se v areálu čerpací stanice, a to až do příjezdu HZS, které si okamžitě přebírá velení nad celým bezpečnostním incidentem. Opět zde není nutný kontakt na DPPC, a to díky možnosti vzdáleného náhledu pomocí VSS.



Obrázek 38 Postup zásahových jednotek – detekce požáru

(zdroj: vlastní)

6.1.4 Provozní režim čerpací stanice 0-24 s obsluhou zákazníka od-do

Postupy pro operátory DPPC a členy zásahových jednotek jsou u tohoto typu provozu zcela totožné s postupy pro výše uvedené typy provozů čerpacích stanic. Operátor DPPC musí pouze reflektovat skutečnost, zda se v době vzniku bezpečnostního incidentu v objektu čerpací stanice nacházejí pracovníci obsluhy či nikoliv.

V případě vzniku loupeže či výtržnosti tak postupuje jak operátor, tak také zásahová jednotka dle postupů popsaných v bodu 6.1.1, jelikož vzdálený náhled pomocí VSS je operátorovi DPPC k dispozici až po uplynutí provozní doby obsluhy zákazníky pracovníky obsluhy.

Díky tomu nastává taktéž stejný postup v případě vzniku krádeže vloupáním či detekce vzniku požáru v provozní době obsluhy zákazníka pracovníky obsluhy popsaný opět v bodu 6.1.1 této bakalářské práce.

Dojde-li k vyvolání poplachové události v provozní době čerpací stanice již bez přítomnosti obsluhy na čerpací stanici, pak jsou postupy pro řešení těchto incidentů totožné s postupy popsanými pro jednotlivé typy bezpečnostních incidentů v bodu 6.1.3 této bakalářské práce.

6.2 Nastavení systémů kontroly dodržování smluvních podmínek ze strany SBA a DPPC

Pro dodržování postupů při vzniku bezpečnostního incidentu na čerpacích stanicích společnosti ze strany operátora DPPC a SBA musí být v rámci společnosti nastaveny kontrolní mechanismy plnění smluvních podmínek mezi společnostmi a SBA. Tento systém kontroly je nezbytný pro uvědomění si, že společnosti na dodržování těchto postupů opravdu záleží a bezpečnost pracovníků obsluhy a zákazníků čerpacích stanic jsou pro ni jednou z hlavních priorit při provozování čerpacích stanic na území České republiky.

Tyto kontroly tak slouží především jako demonstrační prostředek právě pro pracovníky obsluhy čerpacích stanic společnosti, jelikož tím společnost dává pracovníkům obsluhy čerpacích stanic jasně najevo své priority právě v oblasti fyzické bezpečnosti. Sekundárním výstupem z provedené kontrolní činnosti je pak také zajištění příjezdu členů zásahových jednotek do areálu čerpací stanice a následné procvičení smluvních postupů, čímž dochází opět k za vnímání poskytované služby ze strany SBA od pracovníků obsluhy, kteří následně mají jiný vztah užívání především tísňových tlačítek, jelikož vědí, jaká SBA a v jakém přibližném časovém horizontu je schopna se na čerpací stanici dostavit.

Tento demonstrativní přístup je pro následnou kooperaci všech zúčastněných složek při vzniku bezpečnostního incidentu velmi důležitý, avšak je aktuálně ze strany společnosti poměrně značně opomíjen. Smluvní ujednání tak musí obsahovat vzhledem k počtu objektů poměrný počet testovacích výjezdů v rámci jednoho kalendářního roku, přičemž musí být dále jasně definované pozice v rámci společnosti, které jsou oprávněny takovýto testovací výjezd provádět.

6.2.1 Průběh kontrolní činnosti ze strany společnosti

Kontrolní činnost musí probíhat bez předešlého kontaktování DPPC před použitím tísňového tlačítka, kdy jeho užití provede pracovník obsluhy čerpací stanice za dohledu odpovědného pracovníka společnosti, kterému je umožněno provádět kontrolní činnost. Tento fakt slouží zejména k nácviku přesného užití tísňového tlačítka pracovníkem obsluhy. Odpovědná osoba v době užití tísňového tlačítka provede záznam o času jeho použití do jednotného formuláře k provádění kontrolní činnosti, který je součástí smluvního ujednání.

Po příjezdu zásahové jednotky do areálu čerpací stanice dále do formuláře poznačí čas příjezdu, místo odstavení firemního vozidla a činnost členů zásahové jednotky ihned po jejich příjezdu.

Jakmile dojde ke vstupu do objektu čerpací stanice ze strany zásahové jednotky, legitimuje se jí odpovědná osoba společnosti firemním průkazem obsahujícím:

- jméno a příjmení,
- firemní číslo,
- fotografii,
- informaci o oprávnění ke kontrolní činnosti.

Teprve v tento okamžik tak členové zásahové jednotky dostávají informaci o tom, že se jednalo o zkušební test ze strany společnosti na základě smluvního ujednání, o čemž následně informují operátora DPPC pro nutnost odvolání PČR. Po té se odpovědná osoba společnosti spolu se členy zásahové jednotky odeberou k firemnímu vozidlu SBA k sepsání protokolu o kontrolní činnosti a zároveň dojde ke kontrole povinné výbavy zásahových jednotek dle smluvního ujednání. Finálním krokem je pak vzájemné podepsání formuláře k provádění kontrolní činnosti.

Odpovědné osoby společnosti s povolením provádět kontrolní činnost na čerpacích stanicích by měly kontrolní činnost provádět na všech konceptech čerpacích stanic uvedených v této bakalářské práci, ve dne i v noci a především, ze všech komponentů PZTS detekující poplachovou událost na ústředně PZTS s následným přenosem na DPPC. Tím je zajištěno, že postupně nedojde k jakémusi automatizmu ze strany operátora DPPC. Je třeba, aby bylo z jeho strany vždy postupováno přesně podle smluvního ujednání, a to s ohledem na ochranu života a zdraví osob a majetku společnosti.

6.3 Školení pracovníků obsluhy v oblasti fyzické bezpečnosti vzhledem činnosti SBA

Co do významu pro konečný účel, jakým je ochrana života a zdraví osob a majetku společnosti se jedná o neméně důležitý proces, který je zároveň opět velmi často ze strany společnosti neprovozován. Je to dáno především vysokým počtem pracovníků obsluhy v rámci celé sítě čerpacích stanic společnosti na území České republiky, kterých je přes dva a půl tisíce.

Organizace fyzických školení pro tak vysoký počet pracovníků je ze strany společnosti zcela nereálná, a to nejen díky nízkému počtu odborných pracovníků na poli fyzické bezpečnosti, ale i značné fluktuací pracovníků obsluhy v rámci jednotlivých čerpacích stanic. To však neznamená, že si odpovědná společnost může dovolit zcela rezignovat na tento typ školení, ačkoliv pracovníci obsluhy nejsou zaměstnanci společnosti, nýbrž provozovatelů čerpacích stanic.

6.3.1 Online kurzy v rámci interní aplikace

Díky výše uvedenému vysokému počtu pracovníků obsluhy v rámci vybrané sítě čerpacích stanic je pro společnost prakticky jedinou možností, jak provádět školení pracovníků obsluhy v oblasti fyzické bezpečnosti, prostředí online aplikace, ke které mají všichni pracovníci obsluhy přístup prostřednictvím svých osobních mobilních telefonů.

Aktuálně jsou prostřednictvím této aplikace dostupné pracovníkům obsluhy dva online kurzy zaměřené na problematiku fyzické bezpečnosti, konkrétně pak kurz pro nakládání s hotovostí na čerpacích stanicích a fyzická bezpečnost čerpacích stanic.

6.3.1.2 Kurz nakládání s hotovostí

Tento kurz je zaměřen především na maximální možné předcházení rizika vzniku bezpečnostního incidentu loupež, který je pro účely této bakalářské práce popsán v kapitole č. 3.4.1. Obsahem je uvedení míst, kde lze dle pojistných podmínek možno uchovávat hotovost, jakým způsobem lze provádět její odvod do úschovného předmětu či maximální výše hotovosti v jedné pokladní zásuvce.

Společnost si od tohoto online kurzu především slibuje, že v případě vzniku loupeže bude pachatelem zcizená částka uhrazena pojišťovnou, jelikož budou dodrženy její podmínky. Cílem tedy je, že se v pokladní zóně, případně v zázemí objektu čerpací stanice, nebude volně nacházet hotovost, kterou by bylo možné jednoduše odcizit.

Kurz má za povinnost absolvovat každý pracovník obsluhy nejpozději do dvou měsíců po jeho nahrání do online prostředí, přičemž je zde nastavena periodičita jednoho roku od absolvování, tudíž každý pracovník obsluhy jej absolvuje minimálně jednou za jeden rok. Každý nový pracovník obsluhy jej pak má po podpisu pracovní smlouvy s provozovatelem čerpací stanice přiřazen také a doba, do které je potřeba jej splnit, jsou tři měsíce. Kurz je dále zakončen pěti testovými otázkami z obsahu kurzu, přičemž na každou z nich existuje

vždy právě jedna odpověď a pro jeho absolvování je třeba dosáhnout 100% úspěšnosti a počet pokusů není nikterak omezen.

6.3.1.3 Kurz fyzická bezpečnost

Obsahem kurzu „fyzická bezpečnost“ je zejména představení jednotlivých bezpečnostních technologií instalovaných na čerpacích stanicích pracovníkům obsluhy, jejich účelu, ovládání a především významu. Společnost si od tohoto kurzu slibuje díky lepšímu pochopení jednotlivých technologií ze strany pracovníků obsluhy jejich používání dle interních pokynů a především, vysílá tím pracovníkům obsluhy vzkaz o tom, že jejich bezpečnost je pro ni prioritou a zároveň si plně uvědomuje rizikovost prostředí, kterému jsou pracovníci obsluhy denně vystavováni s ohledem na jejich život a zdraví.

Postupně jsou tak v rámci tohoto kurzu pracovníkům obsluhy představeny jednotlivé komponenty PZTS, důraz je také kladen na využívání jednotlivých subsystémů v prostorech, které nejsou aktuálně v rámci provozu využívány, klíčový depozit a jeho ovládání nebo kamerový systém a jeho podpůrné komponenty, jakými jsou zejména monitory s obrazy jednotlivých kamer v prostoru pokladní zóny.

Povinnost absolvování tohoto kurzu je shodná s povinnostmi kurzu popsány v kapitole 6.3.1.2 této bakalářské práce, přičemž i forma zakončení je s touto kapitolou shodná.

Poslední kapitola má za cíl, vyjma té nepodstatnější části, kterou je návrh samotné metodiky postupů pro operátory DPPC a členy zásahových jednotek SBA, představit důležitost dalších a častokrát opomíjených částí celkového konceptu tvorby fyzické bezpečnosti, a to nejen v prostředí čerpacích stanic, ale obecně v prostředí komerční bezpečnosti. Právě v této práci představená důležitost nastavení systému kontroly plnění smluvních podmínek ze strany operátora DPPC a SBA spolu s nastavením systémů školicích procesů pracovníků obsluhy na straně společnosti vede spolu se správně nastavenou technickou ochranou objektů k celkovému zajištění fyzické bezpečnosti s cílem ochrany života a zdraví osob a majetku společnosti.

Jednotlivé části tohoto celku jsou navzájem natolik provázány, že pokud dojde k vynechání byť jen jednoho z nich, nelze pak v takovém případě hovořit o koncepčním pojetí zajištění fyzické bezpečnosti.

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo zejména vytvoření metodiky postupů pro operátory DPPC a členy zásahových jednotek, která bude aplikovatelná s menšími úpravami v maximálním možném počtu společností provozujících na území České republiky síť čerpacích stanic. Tyto objekty jsou stále mezi osobami páchajícími trestnou činností vnímány jako možnost rychlého nabytí hotovosti či zpeněžitelného zboží, a proto je nutné, aby odpovědní pracovníci na manažerských pozicích v rámci těchto společností vnímali tato rizika jako opodstatnitelná a k fyzické bezpečnosti tak přistupovali se vší vážností.

Tato práce slouží zároveň také jako vhled do současné situace na poli čerpacích stanic z pohledu bezpečnosti, kdy poukazuje na různorodost potřeb pro jednotlivé koncepty čerpacích stanic, jejich současný stav a především pak právě návrhy na zlepšení v rámci procesu dojezdové činnosti prostřednictvím smluvních SBA.

V první kapitole byly představeny definice jednotlivých pojmů používaných v rámci vybrané společnosti na poli fyzické bezpečnosti čerpacích stanic, kdy pro správné pochopení celé práce jsou klíčové především pojmy, jakými jsou provozovatel čerpací stanice, pracovník obsluhy, operátor DPPC a pojem čerpací stanice samotný.

Druhá, a v teoretické části také poslední kapitola, je pak věnována představení právního rámce, z něhož činnost fyzické ostrahy prostřednictvím zásahových jednotek v českém právním prostředí vychází, a které jsou tak nutné reflektovat ze strany jednotlivých společností nabízejících službu výjezdových skupin. Samostatnou částí této kapitoly je pak představení technické ochrany objektů a její tvorby.

Následující praktická část je uvedena kapitolou popisující aktuální stav prostředí čerpacích stanic dané společnosti, přičemž jsou zde uvedeny parametry, na základě kterých bylo možno představit rozdílnosti, které v sobě objekty čerpacích stanic skýtají a které byly následně použity ve čtvrté kapitole při představení jednotlivých konceptů čerpacích stanic, které vybraná společnost aktuálně na území České republiky provozuje. Dále zde byly představeny jednotlivé aktuálně platné postupy pro řešení bezpečnostních incidentů ze strany SBA a operátora DPPC.

Předposlední kapitola je pak věnována analýze činnosti zásahových jednotek na předem vybraném vzorku čerpacích stanic na základě aktuálně platného smluvního ujednání, přičemž toto šetření, jakož i jeho následné zpracování, je přímým výsledkem činnosti autora této bakalářské práce.

Šestá kapitola je pak věnována hlavnímu cíli celé práce, a sice tvorbě metodiky postupů pro operátory DPPC a členy zásahových jednotek, přičemž vychází ze všech zjištění, které autor této práce popsal v dřívějších kapitolách. Postupy v této metodice uvedené reflektují aktuální koncepty čerpacích stanic, jejich vybavenost systémy technické ochrany a především nastavují jasnou pozici operátora DPPC při řešení vyvstalých bezpečnostních incidentů. Dále je pak v rámci této kapitoly kladen jasný důraz na nutnost kontrolních a školicích mechanismů na straně Společnosti, bez kterých není možno koncept řešení fyzické bezpečnosti na objektech čerpacích stanic společnosti považovat za úplný.

V neposlední řadě je pak pro autora tato práce podkladem pro vyjednávání o nové smlouvě mezi poskytovatelem SBA a společností provozující v České republice jednu z největších sítí čerpacích stanic, kdy veškerá zjištění o aktuálním stavu služby včetně návrhu postupů zde popsaných by rád aplikoval i do praxe.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] *Zákon č. 311/2006 Sb.* Online. Zakonyprolidi.cz. 2006, 1.1.2024. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-311/zneni-20240101>. [cit. 2025-03-18].
- [2] LUKÁŠ, Luděk. *Konvergovaná bezpečnost*. Zlín: VeRBuM, 2019. ISBN 978-80-87500-99-6.
- [3] LUKÁŠ, Luděk. *Teorie bezpečnosti II*. Zlín: VeRBuM, 2020. ISBN 978-80-88356-06-6.
- [4] VOLÁK, Lukáš. *Politika fyzické bezpečnosti čerpacích stanic*. Praha, 2021.
- [5] LUKÁŠ, Luděk. *Bezpečnostní technologie, systémy a management V*. VeRBuM, 2015. ISBN 978-80-87500-67-5.
- [6] KAMENÍK, Jiří. *Komerční bezpečnost: Soukromá bezpečnostní činnost detektivních kanceláří a bezpečnostních agentur*. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-309-6.
- [7] LAPKOVÁ, Dora. *Specifikace napadení ženy a způsoby jeho řešení*. Diplomová práce. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2009.
- [8] BRZÓSKOVÁ, Kateřina. *Technika zadržení podezřelého pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti*. Bakalářská práce. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2009.
- [9] KYNCL, Jaromír. *Bezpečnost objektu ve světle moderních technologií*. Praha: Komora podniků komerční bezpečnosti ČR, 2014. ISBN 978-80-260-7115-0.
- [10] LUKÁŠ, Luděk. *Bezpečnostní technologie, systémy a management I*. Zlín: VeRBuM, 2011. ISBN 978-80-87500-05-7.
- [11] LUKÁŠ, Luděk. *Bezpečnostní technologie, systémy a management IV*. Zlín: VeRBuM, 2014. ISBN 978-80-87500-57-6.
- [12] Průvodce směrnicí NIS2. Online. 2025. Dostupné z: <https://portal.nukib.gov.cz/pruvodce-smernici-nis2>. [cit. 2025-05-15].
- [13] *Zákon č. 40/2009 Sb. Trestní zákoník*. Online. Zakonyprolidi.cz. 2010. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-40?text=loupe%C5%BE#cast2-hlava2>. [cit. 2025-03-18].

- [14] PREUSS, Ondřej. Krádež: *Kdy je krádež přestupek a kdy se jedná o trestný čin?* Online. Dostupnyadvokat.cz. 2024. Dostupné z: <https://dostupnyadvokat.cz/blog/kradez>. [cit. 2025-03-18].
- [15] JANOŠEK, Vladimír. *Hrubá neslušnost a výtržnost*. Online. <https://www.akjanosek.cz/>. 2021. Dostupné z: <https://www.akjanosek.cz/2021/01/13/hruba-neslusnost-a-vytrznost/>. [cit. 2025-03-18].
- [16] Smlouva o dozoru nad poplachovým zařízením. 2015.
- [17] *Jak vybrat obranný sprej?* Online. Kentaurzbrane.cz. 2024. Dostupné z: <https://www.kentaurzbrane.cz/nase-novinky/jak-vybrat-obranny-sprej/>. [cit. 2025-05-03].
- [18] SKÁLOVÁ, Jana a DERKA, David. *Autolékárnička v roce 2025 - co nesmí chybět*. Online. Toppojisteni.cz. 2025. Dostupné z: <https://www.top-pojisteni.cz/pojisteni-vozidel/autolekarnicka-co-nesmi-chybet>. [cit. 2025-03-29].

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Ukázka provedení prodejního okna.....	32
Obrázek 2 Ukázka čtečky ESKV	33
Obrázek 3 Ukázka klíčového depozitu	34
Obrázek 4 Loupež na čerpací stanici	36
Obrázek 5 Bezpečnostní incidenty ve sledovaném období	37
Obrázek 6 Krádež vloupáním do čerpací stanice.....	39
Obrázek 7 Výtržnost na čerpací stanici	41
Obrázek 8 Základní představení kategorií čerpacích stanic v rámci společnosti	46
Obrázek 9 Ukázka ČS s provozem 0-24 s obsluhou zákazníka 0-24	48
Obrázek 10 Ukázka ČS s provozem od-do s obsluhou zákazníka od-do	51
Obrázek 11 Ukázka ČS s provozem 0-24 bez obsluhy zákazníka.....	56
Obrázek 12 Provedené testy dojezdů zásahových jednotek	62
Obrázek 13 Postup operátora DPPC – užití tísňového tlačítka	75
Obrázek 14 Postup zásahových jednotek – loupež s pachatelem	76
Obrázek 15 Postup zásahových jednotek – loupež bez přítomnosti pachatele.....	77
Obrázek 16 Postup zásahových jednotek – vyřešení výtržnosti	78
Obrázek 17 Postup zásahových jednotek – přesila výtržníků.....	79
Obrázek 18 Postup operátora DPPC – krádež vloupáním	80
Obrázek 19 Postup zásahových jednotek s pachatelem.....	81
Obrázek 20 Postup zásahových jednotek bez pachatele	82
Obrázek 21 Postup operátora DPPC – požár	84
Obrázek 22 Postup zásahových jednotek – požár.....	85
Obrázek 23 Postup operátora DPPC – krádež vloupáním	87
Obrázek 24 Postup operátora DPPC – požár	88
Obrázek 25 Postup zásahových jednotek – požár.....	89
Obrázek 26 Postup operátora DPPC – spojení s objektem	90
Obrázek 27 Postup operátora DPPC – bez spojení s objektem	91
Obrázek 28 Postup zásahových jednotek – nezastřežení objektu bez nutnosti zásahu	92
Obrázek 29 Postup zásahových jednotek – nezastřežení objektu s nutností zásahu	93
Obrázek 30 Postup zásahových jednotek – nedbalost	94
Obrázek 31 Postup operátora DPPC – neodstřežení objektu.....	95
Obrázek 32 Postup operátora DPPC – potvrzení o narušení pomocí VSS.....	96
Obrázek 33 Postup operátora DPPC – nepotvrzení o narušení pomocí VSS	97
Obrázek 34 Postup zásahových jednotek – zpacifikování pachatele.....	98

Obrázek 35 Postup zásahových jednotek – narušení objektu	98
Obrázek 36 Ukázka provedení havarijního boxu.....	99
Obrázek 37 Postup operátora DPPC – detekce vzniku požáru	100
Obrázek 38 Postup zásahových jednotek – detekce požáru.....	101

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Časy aktivace TT a příjezdu ZJ	65
Tabulka 2 Činnost zásahových jednotek	66
Tabulka 3 Vybavenost povinnou výbavou	68

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AM	Area manažer Společnosti
DPPC	Dohledové poplachové a přijímací centrum
ESKV	Elektronický systém kontroly vstupu
HZS	Hasičský záchranný sbor České republiky
LPG	Luquified Petroleum Gas – zkapalněný ropný plyn
MěP	Městská policie
MZS	Mechanické zábranné systémy
NIS2	Směrnice vydaná Evropským parlamentem a Evropskou radou 2022/2555 ze dne 14. prosince 2022 o opatřeních k zajištění vysoké společné úrovně kybernetické bezpečnosti v Unii a o změně nařízení (EU) č. 910/2014 a směrnice (EU) 2018/1972 a o zrušení směrnice (EU) 2016/1148
OČTR	Orgány činné v trestním řízení
PBŘ	Požárně bezpečnostní řešení
PČR	Policie České republiky
PHL	Pohonné látky
PZTS	Poplachový zabezpečovací a tísňový systém
SBA	Soukromá bezpečnostní agentura
SBS	Soukromé bezpečnostní služby
TT	Tísňové tlačítko
UKOB	Úsek kontroly a bezpečnosti Společnosti
VSS	Kamerový systém
ZJ	Zásahová jednotka

