

# راهنمای آمادگی اضطراری کسب و کار



# شهرستان آمدا

## راهنمای آمادگی اضطراری کسبوکار

کسبوکار شما برای شهرستان آمدا حیاتی است. وقتی آماده می‌شوید، نه تنها از عملیات خود محافظت می‌کنید، بلکه از کارکنان، مشتریان و جامعه خود نیز محافظت می‌کنید.

وضعیت‌های اضطراری دیگر نادر نیستند، بلکه به دفعات تکرار می‌شوند. در شهرستان آمدا، کسبوکارها با خطر زلزله، آتش‌سوزی‌های گسترده، سیل، قطعی برق و تهدیدهای سایبری روبرو هستند. پرسش این نیست که آیا اتفاقی می‌افتد یا خیر، بلکه این است که وقتی اتفاق افتاد، چه اندازه آمادگی دارید.

حتی وقفه‌های کوتاه مدت نیز می‌توانند باعث زیان مالی پایدار شوند. تعطیلی‌ها اثرات گسترده‌ای بر تأمین‌کنندگان، کارکنان و مشتریان می‌گذارند. آمادگی فقط از اموال محافظت نمی‌کند، بلکه از انسان‌ها، معیشت‌ها و خدمات ضروری نیز محافظت می‌کند.

این راهنما به عنوان یک ابزار کاربردی طراحی شده است تا با ارائه موارد زیر، به شما در حفظ تاب‌آوری کمک کند:

- گام‌های روشن و عملی متناسب با ریسک‌های شهرستان آمدا
- فهرست‌های کاربردی برای کمک به آمادگی، پاسخگویی و بازیابی
- راهنمایی در زمینه تداوم کسبوکار، کاهش ریسک، ایمنی، ارتباطات و بیمه

از آن استفاده کنید، آن را به‌روزرسانی کنید و با تیم خود به اشتراک بگذارید. چه در حال تدوین نخستین برنامه خود باشید و چه در حال بهبود برنامه موجود، این منبع به شما کمک می‌کند تا خطرات را کاهش دهید، از جان انسان‌ها محافظت کنید و سریع‌تر بازیابی شوید.

**همین امروز کسبوکار خود را آماده کنید تا برای هر آنچه فردا پیش می‌آید، آماده باشید.**

# فهرست مطالب

2	مقدمه
4	نمای کلی مخاطرات شهرستان آلامدا
5	زلزله
7	آتش سوزی های گسترده
10	طوفان و سیل
12	مخاطرات انسانی و تکنولوژیکی
14	منابع
15	چرا هر کسب و کار به یک برنامه اضطراری نیاز دارد
16	شناخت ریسک های شما
17	برنامه ریزی برای تداوم فعالیت
19	تهیه فهرست تماس های اضطراری کسب و کار
20	نگهداری تجهیزات و اقلام اضطراری
22	ایمن سازی اسناد حیاتی کسب و کار
23	آموزش تیم شما
25	برنامه ریزی برای بازیابی
27	جمع بندی نهایی
28	واژه نامه

# شهرستان آلامدا مخاطره نمای کلی

## زلزله

- 423 زلزله (با بزرگی بیش از 1.5 ریشتر) در سال گذشته (2025).
- زلزله‌ای به بزرگی 4.3 ریشتر درست در خارج از برکلی، در امتداد منطقه گسل هیوارد (Hayward Fault)، رخ داد.

## آتش‌سوزی‌های گسترده

- در 60 سال گذشته بیش از 500 آتش‌سوزی گسترده در سراسر منطقه خلیج رخ داده است.
- بین سال‌های 1984 تا 2021، 10 آتش‌سوزی گسترده در نزدیکی این شهرستان ثبت شده است.
- در آگوست 2020، 1447 ساختمان در شهرستان آلامدا در جریان آتش‌سوزی مجتمع رعد و برق SCU آسیب دیدند.

## طوفان و سیل

- 10 طوفان شدید بین سال‌های 1990 تا 2020 ثبت شده است.
- در سال 2023، طوفان‌ها حدود 140 میلیون دلار خسارت به زیرساخت‌های عمومی وارد کردند.

## تهدیدات ناشی از انسان

- در سال 2022، سیستم سلامت آلامدا از نقض اطلاعاتی سیستم ایمیل خود خبر داد که داده‌های شخصی و بهداشتی حدود 90,000 بیمار را به مخاطره انداخت.



# تأثیرات زلزله بر کسب و کارها

توقف فعالیت = از دست رفتن درآمد  
هر روز تعطیلی، یک روز از دست رفتن فروش، مشتریان و تولید است.

## پیامدهای فوری

- آسیب‌های سازه‌ای: دیوارهای فروریخته، پنجره‌های شکسته، سازه‌های ناامن.
- قطع خدمات: قطعی برق، آب، اینترنت.
- موجودی آسیب‌دیده: تجهیزات، ملزومات یا کالا.

## پیامدهای ثانویه

- نشت گاز و آتش‌سوزی: ناشی از شکستگی خطوط یا تجهیزات.
- نشت مواد خطرناک: مواد شیمیایی، سوخت یا محصولات ذخیره‌شده.
- رانش زمین و سیل: پیامدهای محلی در مناطق آسیب‌پذیر.
- تأخیر در زنجیره تأمین: آسیب به جاده‌ها یا زیرساخت‌ها.

## ریسک‌های کسب و کار در دوران توقف فعالیت

- ایمنی کارکنان و مسئولیت حقوقی: آسیب‌دیدگی‌ها در محل ممکن است به ادعای خسارت یا دعاوی حقوقی منجر شود.
- شکاف‌های بیمه‌ای: بیمه‌های استاندارد معمولاً خسارت زلزله را پوشش نمی‌دهند، مگر اینکه جداگانه اضافه شوند.
- اختلال در زنجیره تأمین: تأخیر در حمل و نقل، مواد یا عملیات شرکا، بازیابی را متوقف می‌کند.
- از دست دادن مشتریان: تعطیلی‌های طولانی‌مدت می‌تواند مشتریان را به‌طور دائمی به سمت رقبا سوق دهد.

زلزله

# چهار گام ساده برای حفاظت از کسب‌وکار شما

## نکته

کاهش اثر مخاطرات طبیعی به‌طور میانگین به‌ازای هر 1 دلار هزینه، 6 دلار صرفه‌جویی ایجاد می‌کند.

### گام 1: ایمن‌سازی فضای شما

- قفسه‌های بلند، ویتترین‌ها و تجهیزات را محکم کنید.
- آبگرم‌کن‌ها، خطوط گاز و سیستم‌های گرمایش، تهویه و تهویه‌مطبوع (HVAC) را ایمن کنید.
- برای کاهش ریسک آتش‌سوزی، شیرهای قطع خودکار زلزله نصب کنید.
- موجودی یا ماشین‌آلات گران‌قیمت را مهار و محکم کنید.

### گام 2: حفاظت از افراد شما

- کارکنان را برای اجرای روش «خم شو، پناه بگیر و ثابت بمان» آموزش دهید.
- مناطق امن و مسیرهای تخلیه را به وضوح مشخص کنید.
- مسئولان هر طبقه یا سرپرستان اضطراری تعیین کنید.
- ملزومات محیط کار را موجود و آماده داشته باشید: آب، جعبه‌های کمک‌های اولیه، چراغ قوه و رادیو.

### گام 3: برنامه‌ریزی برای بازیابی

- از داده‌های کسب‌وکار هم در فضای ابری و هم روی یک دستگاه خارج از محل، نسخه پشتیبان تهیه کنید.
- نسخه‌های فیزیکی و دیجیتال بیمه‌نامه‌ها، اجاره‌نامه، اطلاعات تماس فروشندگان و فهرست کارکنان را نگهداری کنید.
- بدانید چگونه و کجا باید برای خسارت بیمه زلزله پرونده ثبت کنید.
- با کسب‌وکارهای اطراف، یک توافق کمک متقابل برای اشتراک ملزومات یا فضای کاری موقت ایجاد کنید.

### گام 4: مطلع بمانید

- برای دریافت هشدارهای اولیه زلزله، در [MyShakeApp](#) ثبت‌نام کنید.
- برای هشدار شهرستان آلامدا (AC) ثبت‌نام کنید: [ACAlert.org](#)
- برای اطلاع از آخرین اخبار، [AlamedaCoAlert@](#) و آژانس‌های محلی را دنبال کنید.
- برای اطلاع از آخرین اطلاعات مربوط به زلزله، به [صفحه وب USGS](#) مراجعه کنید.

📌 نکته حرفه‌ای: برای تأمین‌کنندگان و ارائه‌دهندگان لجستیک خود نیز هشدارها را فعال کنید.

## اصطلاح‌شناسی تخلیه

- دستور تخلیه: بی‌درنگ خارج شوید.
- هشدار تخلیه: برای ترک محل، آماده باشید. چنانچه به زمان یا کمک بیشتری احتیاج دارید، فوراً نسبت به تخلیه اقدام کنید.
- پناهگیری در محل: در داخل بمانید.



## آنچه آتش‌سوزی‌های گسترده می‌توانند با کسب‌وکار شما انجام دهند پیامدهای احتمالی:

- تخلیه: دستور/هشدار تخلیه در آتش‌سوزی می‌تواند دفاتر، فروشگاه‌ها یا انبارها را فوری یا بدون هیچ هشدار قبلی تعطیل کند و فرصتی برای اطلاع‌رسانی به کارکنان یا مشتریان باقی نگذارد.
- نفوذ دود: ذرات بسیار ریز دود می‌توانند سیستم‌های گرمایش، تهویه و تهویه مطبوع (HVAC) را مسدود کنند، به تجهیزات الکترونیکی آسیب بزنند و محصولات مانند مواد غذایی، منسوجات یا فناوری را تخریب کنند.
- کیفیت نامطلوب هوا: افزایش ناگهانی شاخص کیفیت هوا (AQI) می‌تواند کارکنان و مشتریان را وادار به ماندن در فضای بسته کند. این امر منجر به کاهش تردد خریداران، کوتاه شدن ساعات کاری و محدود شدن فعالیت‌های خارج از منزل می‌شود.
- قطع برق: قطعی طولانی‌مدت برق، خطوط تولید را متوقف می‌کند، سامانه‌های امنیتی را مختل می‌سازد و باعث تخریب موجودی‌های فاسدشدنی می‌شود.

برآورد خسارت: به‌طور میانگین، قطعی‌های چهار ساعته بین 10,000 تا 20,000 دلار هزینه دارند و قطعی‌های سه‌روزه می‌توانند بیش از 50,000 دلار هزینه ایجاد کنند.

# منابع آتش‌سوزی گسترده برای کسب‌وکارها

# نکته کاربردی

پس از یک آتش‌سوزی گسترده، محوطه سوخته‌شده تا پنج سال پس از آتش، حتی با بارش‌های سبک، به‌شدت در برابر رانش گل‌ولای آسیب‌پذیر می‌شود.

بیشتر بیمه‌نامه‌های تجاری استاندارد، خسارات ناشی از سیل یا رانش گل‌ولای را مستثنی می‌کنند، بنابراین در صورت عدم برخورداری از بیمه جداگانه سیل، کسب‌وکارها در برابر پیامدهای سیل پس از آتش‌سوزی، با زیان‌های فاجعه‌بار پرداخت از جیب مواجه می‌شوند.

برای آماده‌سازی کسب‌وکار خود در برابر ریسک آتش‌سوزی‌های گسترده و اطمینان از پوشش بیمه‌ای کافی، با اداره بیمه کالیفرنیا مشورت کنید. منابع آن‌ها شامل موارد زیر است:

- رهانمای پوشش بیمه کسب‌وکار
  - بیگشیری و آمادگی در برابر آتش‌سوزی‌های گسترده
  - بازیابی و آمادگی در برابر آتش‌سوزی‌های گسترده
- ابزارها و هشدارهای بیشتر برای آمادگی در برابر آتش‌سوزی‌های گسترده:
- **هشدار AC:**
    - هشدارهای تخلیه آتش‌سوزی و دود را از طریق [www.acgov.org/emergencysite](http://www.acgov.org/emergencysite) دریافت کنید.
  - اداره آتش‌نشانی شهرستان آلامدا:
    - راهنمای آمادگی در برابر آتش‌سوزی‌های گسترده: <https://alamedacountyfire.gov/emergencypreparedness>
  - برنامه ایمنی PG&E در برابر آتش‌سوزی‌های گسترده:
    - از جمله به‌روزرسانی‌های قطعی برق برای حفظ ایمنی عمومی (PSPS)، تخفیف‌های ژنراتور و ابزارهای آمادگی: [www.pge.com/wildfiresafety](http://www.pge.com/wildfiresafety)

# به 3 روش هوشمندانه آماده شوید

## ملک خود را مقاوم کنید

- بوته‌ها، برگ‌ها و مواد قابل‌اشتعال را حداقل تا فاصله 5 فوتی از ساختمان پاکسازی کنید.
- دریچه‌های مقاوم در برابر پخش جرقه نصب کنید و دهانه‌های بام یا زیرشیروانی را با تور محافظ ببوشانید.
- برای تابلوها و انبار فضای باز از مواد غیرقابل‌اشتعال استفاده کنید.
- در مناطق مستعد آتش‌سوزی گسترده، مصالح سقف و نما را ارتقا دهید.
- سطل‌های زباله، مخازن پروپان یا واحدهای ذخیره‌سازی را از سازه‌ها دور کنید.

# 1

## از عملیات خود محافظت کنید

- یک برنامه ارتباطی با کارکنان، فروشندگان و مشتریان تدوین کنید.
- در منابع برق پشتیبان مانند ژنراتورهای قابل‌حمل یا سیستم‌های باتری سرمایه‌گذاری کنید.
- حقوق و دستمزد، پرونده‌های مشتریان و اسناد حیاتی را در فضای ابری و خارج از محل نگهداری کنید.
- برای دعاوی بیمه، عکس‌ها یا ویدئوهای به‌روزشده از موجودی و تجهیزات داشته باشید.
- در صورت مسدود شدن راه‌ها، تأمین‌کنندگان جایگزین و مسیرهای تحویل دیگر را شناسایی کنید.

# 2

## برای هوا هم برنامه‌ریزی داشته باشید، نه فقط برای آتش‌سوزی

- برای کارکنان یا بازدیدکنندگان هنگام وقوع دود، ماسک‌های N95 ذخیره کنید.
- درب‌ها و پنجره‌های دارای درز را درزبندی کنید و سیستم‌های گرمایش، تهویه و تهویه مطبوع (HVAC) را برای ارتقای فیلتراسیون بررسی کنید.
- دستگاه‌های تصفیه هوا را در فضاهای پررفت‌وآمد مانند پذیرش یا اتاق‌های استراحت قرار دهید.
- شاخص کیفیت هوا (AQI) را رصد کنید و برای تنظیم عملیات آماده باشید (مانند دورکاری یا کاهش ساعات).

# 3



# سیل چه تأثیری می‌تواند بر کسب‌وکار شما داشته باشد

- آسیب داخلی: کف‌ها، دیوارها، سیستم‌های الکتریکی و واحدهای تهویه مطبوع (HVAC) اغلب نخستین بخش‌هایی هستند که حتی با آب‌گرفتگی کم عمق آسیب می‌بینند.
- از دست‌رفتن موجودی و تجهیزات: آب می‌تواند به سرعت پرونده‌های کاغذی، تجهیزات الکترونیکی، ماشین‌آلات و کالاهای فاسدشدنی را نابود کند.
- کپک و مخاطرات سلامتی: رطوبت ماندگار منجر به کپک می‌شود که می‌تواند تعطیلی‌های طولانی را تحمیل کند و ریسک‌های سلامتی برای کارکنان و مشتریان ایجاد نماید.
- اختلال در خدمات: سیل می‌تواند برق، اینترنت یا گاز را برای روزها یا هفته‌ها قطع کند.
- دسترسی‌ناپذیری مشتریان: خیابان‌های آب‌گرفته و تأخیر در حمل‌ونقل عمومی، تردد عابران را کاهش می‌دهد و تحویل کالاها را مختل می‌سازد.

فقط پنج اینچ آب می‌تواند بیش از 25,000 دلار خسارت به یک کسب‌وکار کوچک وارد کند.

FEMA گزارش می‌دهد که 25% از کسب‌وکارهای کوچک پس از یک سیل بزرگ هرگز دوباره بازگشایی نمی‌شوند.

## مطلع بمانید:

- هشدارهای هواشناسی را از سرویس ملی هواشناسی (NWS) دریافت و رصد کنید:  
<https://www.weather.gov/wrn/wea>



Have multiple ways to get warnings  
weather.gov



سیل و طوفان

# در 3 گام هوشمندانه آماده شوید

آمادگی در برابر سیل، به معنای کاهش خسارات و بازگشت سریع به کسب و کار است. این گام‌ها عملی، مقرون به صرفه و قابل گسترش هستند.

## گام 1: ارزیابی و سازگاری تأسیسات شما

- نقشه‌های سیل FEMA و داده‌های محلی دشت سیل‌گیر را بررسی کنید تا بدانید آیا کسب و کار شما در ناحیه مستعد سیل قرار دارد یا خیر.
- تأسیسات کلیدی مانند تابلوهای برق، آبگرم‌کن‌ها و سرورهای فناوری اطلاعات را بالاتر از سطح مورد انتظار سیل قرار دهید.
- در نقاط ورودی، موانع سیل یا کیسه‌های شن نصب کنید و ترک‌های پی را درزگیری کنید.
- برای طبقات پایین یا فضاهایی که به‌طور مکرر آسیب می‌بینند، مصالح ساختمانی مقاوم را در نظر بگیرید.

## گام 2: حفاظت از عملیات حیاتی

- اسناد بیمه، حقوق و دستمزد، اجاره‌نامه‌ها و پرونده‌های مشتریان را دیجیتالی کنید و کپی آنها را در فضای ابری و خارج از محل نخیره نمایید.
- یک برنامه تداوم کسب و کار تدوین کنید که گام‌های تخلیه، ارتباطات و بازگشایی پس از سیل را مشخص کند.
- یک فهرست تماس‌های اضطراری به‌روز برای کارکنان، فروشندگان و مشتریان نگهداری کنید.
- ملزومات اضطراری کسب و کار مانند پمپ چاه، باتری، حسگر آب، سیم‌های رابط و چراغ قوه را آماده کنید.

## گام 3: برنامه‌ریزی برای بازیابی

- به‌طور منظم از موجودی و تجهیزات، عکس یا ویدئو بگیرید تا هنگام درخواست خسارت بیمه، مدارک پشتیبان داشته باشید.
- پوشش بیمه را به‌صورت سالانه بازبینی کنید. بیشتر بیمه‌نامه‌های استاندارد، خسارات سیل را پوشش نمی‌دهند.
- با فروشندگان جایگزین یا مکان‌های پشتیبان، توافق‌نامه‌هایی تنظیم کنید.
- پس از سیل، برای ترمیم خسارات ناشی از آب و بررسی کپک، متخصصان واجد شرایط را استخدام کنید.

# مخاطرات انسانی و تکنولوژیکی برای کسب‌وکارها:

- حملات سایبری و نقض داده‌ها: فیشینگ، باج‌افزار و هک سیستم‌هایی که داده‌های مشتریان را به خطر می‌اندازند و عملیات را مختل می‌کنند.
- خرابی خدمات عمومی: قطع برق، آب یا مخابرات که به دلیل آسیب تجهیزات، قطعی‌های برنامه‌ریزی‌شده یا خرابی‌های زنجیره‌ای شبکه رخ می‌دهد.
- خشونت در محیط کار یا تهدیدات فعال: رویدادهایی شامل افراد ناراضی یا خشونت هدفمند در محل کار.
- تخریب و سرقت: آسیب به ویتزین فروشگاه، دیوارنویسی یا از دست رفتن اموال، که اغلب در دوره‌های جرم‌خیز یا ناآرام رخ می‌دهد.
- ناآرامی‌های مدنی و تجمعات: اختلال در هنگام اعتراضات، رویدادهای عمومی یا تنش‌های مدنی که فعالیت عادی کسب‌وکار را متوقف می‌کند.



## واقعیت

در سال 2023، بیش از

**40%**

از کسب‌وکارهای کوچک

کسب‌وکار آمریکایی مورد حمله سایبری قرار گرفتند. میانگین هزینه بازیابی:

**\$8,300**

# در 3 گام هوشمندانه آماده شوید

## گام 1: ایمن‌سازی سامانه‌ها و فضای شما

- کنترل نقاط دسترسی: درب‌ها را قفل کنید، ورود را محدود نمایید و با دوربین‌ها نظارت داشته باشید.
- تقویت امنیت سایبری: دیواره آتش (Firewalls)، ضدویروس و حفاظت از نقاط پایانی (Endpoint Protection) را نصب کنید.
- سامانه‌های فروشگاهی (POS) را با پردازشگرهای رمزگذاری شده یا توکن‌شده ایمن کنید.
- روشنایی و دید محیط بیرون را بهبود بخشید تا از سرقت یا تخریب جلوگیری شود.
- سیستم‌های پشتیبان را به‌صورت ایمن، خارج از محل یا در فضای ابری ذخیره کنید.

## گام 2: توانمندسازی افراد شما

- کارکنان را در مورد بهترین شیوه‌های امنیت سایبری و آگاهی از فیشینگ آموزش دهید.
- برای مواجهه با تهدیدات فیزیکی، آموزش ارائه دهید (مانند فرار کن-پنهان شو-مبارزه کن).
- یک برنامه ارتباطی شفاف برای مواقع بحران تدوین کنید تا کارکنان بدانند با چه کسی باید تماس بگیرند.
- کارکنان را به گزارش فوری فعالیت‌های مشکوک یا تنش‌های اجتماعی قابل تشدید، تشویق کنید.
- در زمان ناآرامی‌های مدنی یا رویدادهای پر استرس، فرهنگ آرامش، ایمنی و آمادگی را ترویج دهید.

## گام 3: برنامه‌ریزی برای تداوم و پاسخگویی

- از داده‌های حیاتی به‌صورت روزانه، نسخه پشتیبان تهیه کنید و سیستم‌های بازیابی را به‌طور منظم آزمایش نمایید.
- پوشش بیمه خود را برای رویدادهای سایبری، سرقت، تخریب اموال و وقفه در کسب‌وکار، بازبینی کنید.
- با متخصصان فناوری اطلاعات، شرکت‌های امنیتی و خدمات پشتیبانی کارکنان، مشارکت ایجاد کنید.
- برنامه خود را سالانه یا پس از رویدادهای بزرگ یا تغییرات فناوری، بازنگری و به‌روزرسانی کنید.



# منابع

## منابع عمومی

- هشدار AC: [ACAlert.org](http://ACAlert.org)
- ابزار [Cal OES MyHazards](http://CalOESMyHazards)
- اتاق بازرگانی شهرها

## ریسک زلزله

- صفحه زلزله Ready.gov با اطلاعات آمادگی و کاهش اثر:  
<https://www.ready.gov/earthquakes>
- «ابزار FEMA QuakeSmart برای کسب و کار»:  
<https://www.fema.gov/emergency-managers/risk-management/earthquake>

## ریسک آتش‌سوزی گسترده

- اداره آتش‌نشانی شهرستان آلامدا: [www.acgov.org/fire](http://www.acgov.org/fire)
- راهنمای «آماده، تنظیم، حرکت» از Cal Fire برای کسب و کارها:  
[/https://www.readyforwildfire.org](https://www.readyforwildfire.org)
- Ready.gov آتش‌سوزی‌های گسترده: <https://www.ready.gov/wildfires>

## ریسک سیل

- عملیات عمومی شهرستان آلامدا - کنترل سیل: [www.acpwa.org](http://www.acpwa.org)
- مرکز خدمات نقشه سیل FEMA (برای بررسی مناطق سیل خیز):  
<https://msc.fema.gov/portal/home>
- Ready.gov سیل: <https://www.ready.gov/floods>
- آمادگی در برابر سیل سازمان آب: [link.edgepilot.com/s/1a70a8ed/iQm-whY8ak\\_z7I7wgbHJpQ?u=https://www.zone7waterca.gov/preparedness](http://link.edgepilot.com/s/1a70a8ed/iQm-whY8ak_z7I7wgbHJpQ?u=https://www.zone7waterca.gov/preparedness)

## شرایط نامساعد جوی

- منابع سازمانی سرویس ملی آب و هوا (NWS):  
[/https://www.weather.gov/enterprise](https://www.weather.gov/enterprise)

## مخاطرات انسانی و فناورانه

- منابع امنیت سایبری وزارت امنیت داخلی: [/https://www.cisa.gov](https://www.cisa.gov)
- Ready.gov قطعی برق: <https://www.ready.gov/power-outages>

# چرا هر کسب و کاری به یک برنامه اضطراری نیاز دارد؟



بلافاصله سریع رخ می‌دهند. پرسش این نیست که «آیا اتفاق می‌افتد؟»، بلکه این است که «چه زمانی اتفاق می‌افتد؟».

بدون برنامه، کسب و کار شما در معرض خطر توقف فعالیت، از دست رفتن درآمد و حتی تعطیلی دائمی قرار می‌گیرد.

## با داشتن یک برنامه می‌توانید

- از کارکنان و مشتریان محافظت کنید.
- در زمان اختلال‌ها، عملیات را ادامه دهید.
- زیان‌های مالی را کاهش دهید.
- در مواقع بحران، بهروشنی ارتباط برقرار کنید.
- سریع‌تر بازگشایی و بازیابی کنید.





# برنامه اضطراری شما باید شامل چه مواردی باشد؟

## برنامه‌ریزی برای تداوم

منابع مفید:

منابع دفتر مدافع کسب‌وکارهای کوچک کالیفرنیا (CalOSBA) در مواقع بحران برای کسب‌وکارهای کوچک:

<https://www.caloes.ca.gov/wp-content/uploads/2023/09/Business-Resources-Before-and-After-a-Disaster-Tagging-Complete-2.pdf>

دفتر مدافع کسب‌وکارهای کوچک کالیفرنیا (CalOSBA) – هوشمندانه از بلایا جلوتر باشید:  
[/https://outsmartdisaster.calosba.ca.gov](https://outsmartdisaster.calosba.ca.gov)



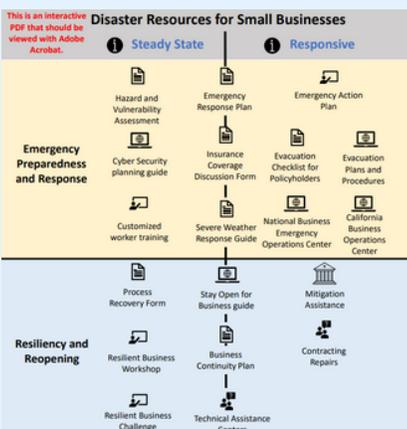
### Preparedness for Small Businesses

Outsmart Disaster is your preparedness partner. We guide you step by step through creating a Resiliency Roadmap so you can plan during the calm and bounce back when things get tough. We also provide business preparedness tips and recovery resources.

Together, we can be ready for any interruptions.

Prepare

Recover



بنیاد اتاق بازرگانی ایالات متحده – بسته جامع تاب‌آوری:

<https://www.uschamberfoundation.org/solutions/disaster-response-and-resiliency/resilience-in-a-box>

# برنامه‌ریزی برای تداوم (ادامه)

## منابع مفید:

### اقدامات:

- خدمات اصلی خود را شناسایی کنید و نیازمندی‌های عملیاتی هرکدام را (افراد، تجهیزات، فضا و فروشندگان) مشخص نمایید.
- از اسناد محافظت کنید: اسناد بیمه، حقوق و دستمزد، اجاره‌نامه‌ها و پرونده‌های مشتریان را دیجیتالی کنید و به‌صورت ایمن، خارج از محل یا در فضای ابری ذخیره نمایید.
- فهرست‌های تماس به‌روزشده برای کارکنان، فروشندگان و مشتریان را نگهداری کنید.

کسب‌وکار آماده: برنامه تداوم کسب‌وکار

<https://www.ready.gov/sites/default/files/2020-03/business-continuity-plan.pdf>

The image shows a screenshot of a 'Business Continuity Plan' form from Ready Business. The form includes fields for Company Name, Address, Telephone, and Last Revision Date. Below these are sections for 'Program Administration' and 'Business Continuity Organization'. The organization chart shows a hierarchy starting with Management, leading to a Business Continuity Team Leader and an Emergency Response Team. The Business Continuity Team Leader oversees three main areas: Information Technology (Network/Servers, Desktops/Laptops, Applications, Data Restoration), Production Recovery Team (Process 1, Process 2, Process 3, Process 4, Process 5), and Support Team (Sales & Customer Service, Human Resources, Finance Accounting/Purchasing, Facilities/Engineering, Legal).

Figure 1. Example Business Continuity Team Organization Chart

<http://www.ready.gov/business>

کارکرد	منابع موردنیاز	زمان‌بندی بازیابی	فرد مسئول
برای مثال حقوق و دستمزد	نرم‌افزار حقوق و دستمزد، دسترسی ابری	1 روز	ماریا لویز (Maria Lopez)

# تهیه فهرست تماس‌های اضطراری کسب‌وکار

## منابع مفید:

کسب‌وکار آماده

برنامه‌های ارتباطات بحران

<https://www.ready.gov/business/emergency-plans/crisis-communications-plans>

**Crisis Communications Plans**

English Español

Identifying Audiences Contact Information Working with the Media

Message Development Contact and Information Centers

The need to communicate is immediate when an emergency occurs. Many different audiences must be reached with information specific to their interests and needs.

The crisis communications plan is an important component of a business' preparedness program. A business must be able to respond promptly, accurately and confidently during an emergency in the hours and days that follow.

**Identifying Audiences and How to Reach Them**

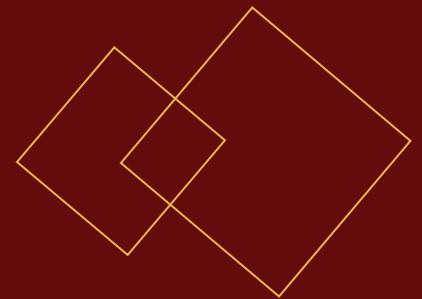
There are many potential audiences that will want information during and following an incident; each has its own needs for information. The challenge is to identify potential audiences, determine their need for information and then identify who within the business is best able to communicate with that audience.

Possible audiences include:

- ✓ Employees
- ✓ Customers
- ✓ Suppliers
- ✓ Management
- ✓ Government officials and regulators

## اقدامات:

- کارکنان، خدمات آب و برق و گاز، فروشندگان، مدیریت املاک، فناوری اطلاعات و بیمه را فهرست کنید.
- حداقل یک مخاطب خارج از منطقه برای مواقع قطعی خدمات محلی اضافه کنید.
- نسخه‌ها را هم به‌صورت دیجیتالی (با پشتیبان ابری) و هم چاپی ذخیره کنید.



نوع تماس	نام	تلفن	ایمیل	یادداشت‌ها
فروشنده - سیستم‌های گرمایش، تهویه و تهویه مطبوع (HVAC)	Bay Heating .Co	555-1023 (510)	bayhvac@email.com	خط اضطراری 24/7

# نگهداری ملزومات اضطراری

## منابع مفید:

### مواردی که باید ذخیره شود:

- جعبه‌های کمک‌های اولیه.
- ماسک‌های N95 و چراغ‌قوه.
- شارژرهای قابل‌حمل و رادیو.
- آب و تنقلات اضطراری.
- کپسول‌های آتش‌نشانی.
- کپی اسناد کلیدی.

آیا در مواقع قطعی برق  
برای حفظ ایمنی عمومی  
(PSPS)، ژنراتور دارید؟

1 | Prepare For a Ready Business Workshop

Follow these steps to prepare for a Ready Business Workshop.

Identify a Workshop Planning Team Leader: \_\_\_\_\_

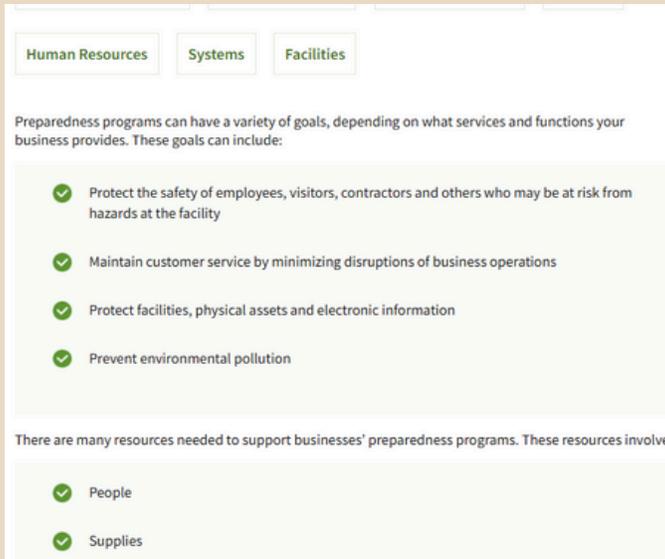
Record the date of the first Planning Team Meeting: \_\_\_\_\_

TASK	TASK	INFORMATION AND CONSIDERATIONS	ASSIGNED TO	
<b>Four Months in Advance</b>				
Identify, Recruit and Build a Team for Workshop Planning	One Month	<ul style="list-style-type: none"><li>Partners should include FEMA Regional Public Information Officers (PIOs) and private-sector liaison, state and local emergency management officer or hazard mitigation officer, and area chamber of commerce representatives.</li><li>Important to secure upfront commitments from partners to actively promote the workshop through eBlasts, newsletter articles, organizational calendars, and/or social media.</li></ul>		
<b>Three Months in Advance</b>				
Convene Initial Meeting of the Planning Team	Ongoing	Schedule these meetings to occur every two weeks from this point until the workshop.		
Determine Workshop Date	Two Weeks	Cross-reference date against known conferences/workshops, holidays, and/or anniversaries of significant events.		
Develop a Budget	Two Weeks	<ul style="list-style-type: none"><li>Consider the expense of the venue, bear in mind potential public venues like universities and libraries that may be free of cost.</li><li>Consider the expense of stipends for subject matter experts to present.</li><li>Consider lunch and break expenses (this could be done through a private partner contribution as well).</li><li>Consider the expense of audio/visual needs.</li><li>Consider the expense of parking fees for participants.</li></ul>		

کسب‌وکار آماده: آماده‌سازی برای  
کارگاه کسب‌وکار:

[https://www.ready.gov/sites/default/files/2020-04/ready\\_business\\_how-to-guide.pdf](https://www.ready.gov/sites/default/files/2020-04/ready_business_how-to-guide.pdf)

# منابع مفید:



کسب و کار آماده  
مدیریت منابع

<https://www.ready.gov/business/resources/resource-management>



اداره بیمه کالیفرنیا: راهنمای  
بیمه تجاری

<https://www.insurance.ca.gov/01-consumers/105-type/95-guides/09-comm/commercialguide.cfm>

# ایمن سازی سوابق حیاتی کسب و کار

## چه مواردی ایمن سازی شوند:

- بیمه نامه ها.
- سوابق مالیاتی و حقوق و دستمزد.
- قراردادهای اجاره و فروشندگان.
- سوابق مشتریان و موجودی.

## گزینه های

## ذخیره سازی:

- پشتیبان گیری مبتنی بر فضای ابری با دسترسی ایمن.
- هارد دیسک های خارجی رمز گذاری شده.
- زونکن های چاپی نگهداری شده در مکانی ایمن خارج از محل.

# آموزش منظم تیم شما

## منابع مفید:

### Training and Testing

English Español

Being prepared in advance is a critical step to responding to an emergency and keeping your business and employees safe. Training, testing and exercises are essential components of preparedness. Training ensures that everyone knows what to do when there is an emergency or business operations are disrupted.



#### Employee Training

Everyone needs training to become familiar with protective actions for life safety (e.g., evacuation, shelter, shelter-in-place and lockdown). Employees should receive training to become familiar with safety, building security, information security and other loss prevention programs.



#### Testing and Exercises

Exercises enhance knowledge of plans, allow individuals to improve their own performance and identify opportunities to improve capabilities to respond to real events. Tests should be conducted to validate that business continuity recovery strategies will work. Tests should also be conducted to verify that systems and equipment perform as designed.

Department of California  
Industrial Relations

Cal/OSHA - Safety & Health Workers' Comp Self Insurance App

OSHA Safety & Health Training and Instruction Requirements

### Safety & Health Training and Instruction Re

Chapter 4 and 7, Cal/OSHA T8 Regulations (May 2023)

This list of the *instruction and training* requirements contained in the Construction Subchapter 7) of Title 8, Division 1, Chapter 4 (with several references contained in the subchapter) includes references to both [Competent Person](#) and [Qualified Person](#).

This list has been made to ensure the accuracy of the information presented, used as a guide only and not meant to be a substitute for - or a legal interpretation of - the

Title 8 Regulations at: <http://www.dir.ca.gov/samples/search/query.htm>

کسب و کار آماده  
منابع آموزشی و آزمون

[https://www.ready.gov/sites/default/files/2020-04/ready\\_business\\_how-to-guide.pdf](https://www.ready.gov/sites/default/files/2020-04/ready_business_how-to-guide.pdf)

اداره ایمنی و بهداشت شغلی  
کالیفرنیا (Cal/OSHA)  
الزامات آموزش و دستورالعمل‌های  
ایمنی و سلامت

[https://www.dir.ca.gov/dosh/dosh\\_publications/trainingreq.htm](https://www.dir.ca.gov/dosh/dosh_publications/trainingreq.htm)

## موضوعات پیشنهادی:

- مسیرهای تخلیه و روش‌های پناهگیری در محل امن.
- مواجهه با زلزله («خم شو، پناه بگیر و ثابت بمان»).
- مواجهه با تهدیدات فیزیکی (فرار کن-پنهان شو-مبارزه کن).
- مبانی امنیت سایبری (آگاهی از فیشینگ، امنیت رمز عبور).

# آموزش منظم تیم شما (ادامه)

منابع مفید:

تمرین‌های زلزله Great ShakeOut

تمرین سالانه بین‌المللی زلزله

[/https://www.shakeout.org](https://www.shakeout.org)

**Join Us**  
for the  
World's Largest  
Earthquake Drill.  
**Shake  
Out**  
[www.shakeout.org](http://www.shakeout.org)

## Great ShakeOut Earthquake Drills

Great ShakeOut Earthquake Drills help people in homes, schools, and organizations worldwide improve preparedness and practice how to be safe during...

 [shakeout.org](http://shakeout.org)

اتحادیه زلزله منطقه خلیج  
مشارکت مردمی متخصصان زلزله

[/https://www.earthquakecountry.org/bayarea](https://www.earthquakecountry.org/bayarea)

 **Earthquake  
Country  
Alliance**



Prepare Survive Recover Know Your Risk Resources News & Events **The Alliance**

# آموزش منظم تیم شما (ادامه)

منابع مفید:

ACGOV.org: زلزله

<https://www.acgov.org/ready/quake.htm>



## Earthquakes

The United States Geological Survey reports that there is a 46% chance of a 7.5 or larger earthquake in California in the next 30 years. Luckily, you will have a 100% chance of being ready after following the instructions in this section.

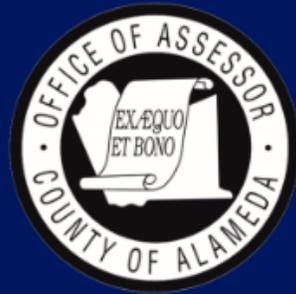
When the earth begins to shake, you will need to look out for collapsing walls, flying objects, and getting trapped. Earthquakes also tend to cause fires, landslides, floods, and tsunamis, so you should check those pages as well.

The Alameda County Sheriff's Office provides information on earthquake preparedness in a printer-friendly format:



# برنامه‌ریزی برای بازیابی

## منابع مفید:



## ALAMEDA COUNTY ASSESSOR'S OFFICE

### Disaster Relief

If a sudden and major calamity such as fire or flooding damages or destroys your property, you may be eligible for property tax relief. In such cases, the Assessor's Office will immediately reappraise the property to reflect its damaged condition. In addition, when you rebuild it in a like or similar manner, the property will retain its previous value for tax purposes.

To qualify for property tax relief, you must file a calamity claim with the Assessor's Office within twelve (12) months from the date the property was damaged or destroyed. In addition, the loss must exceed \$10,000. For more information, call (510) 272-3787 or click [here](#) for an **Application for Reassessment of Damaged or Destroyed Property**.

Additional information and answers to frequently asked questions about disaster relief can be obtained by going to the State Board of Equalization website at [http://www.boe.ca.gov/proptaxes/disaster-relief.htm#FAQs\\_disaster.htm](http://www.boe.ca.gov/proptaxes/disaster-relief.htm#FAQs_disaster.htm).

دفتر ارزیاب شهرستان آلامدا  
ارزیابی مجدد، فرآیندهای تخفیف مالیات بر دارایی  
<https://www.acassessor.org/homeowners/decrease-your-assessment/disaster-relief>

# برنامه‌ریزی برای بازیابی (ادامه)

## منابع مفید:

دفتر حمایت از کسب‌وکارهای کوچک  
کالیفرنیا (CalOSBA)  
کمک‌رسانی در بلایای طبیعی  
[/https://calosba.ca.gov](https://calosba.ca.gov)

### What Is The California Office of the Small Business Advocate (CalOSBA)?

The California Office of the Small Business Advocate (CalOSBA) supports economic growth by providing resources and support to the state's 4.1 million small businesses, including non-profits and startups. Our mission is to help all California small business owners find and navigate resources, programs and regulations so they can start, manage, grow, become more resilient, and thrive. By ensuring equitable access to capital, markets and networks, we aim to help Democratize Access to Capital, Diversify the Innovation Economy and Drive Economic Mobility through Entrepreneurship.



اداره کسب‌وکارهای کوچک  
(SBA)  
کمک‌رسانی در بلایای طبیعی  
<https://www.sba.gov/funding-programs/disaster-assistance>



U.S. Small Business Administration

#### Disaster assistance

Official websites use .gov A .gov website belongs to an official government organization in the United States.

 SBA.gov

# جمع‌بندی نهایی

## آماده بمانید، تاب‌آور بمانید

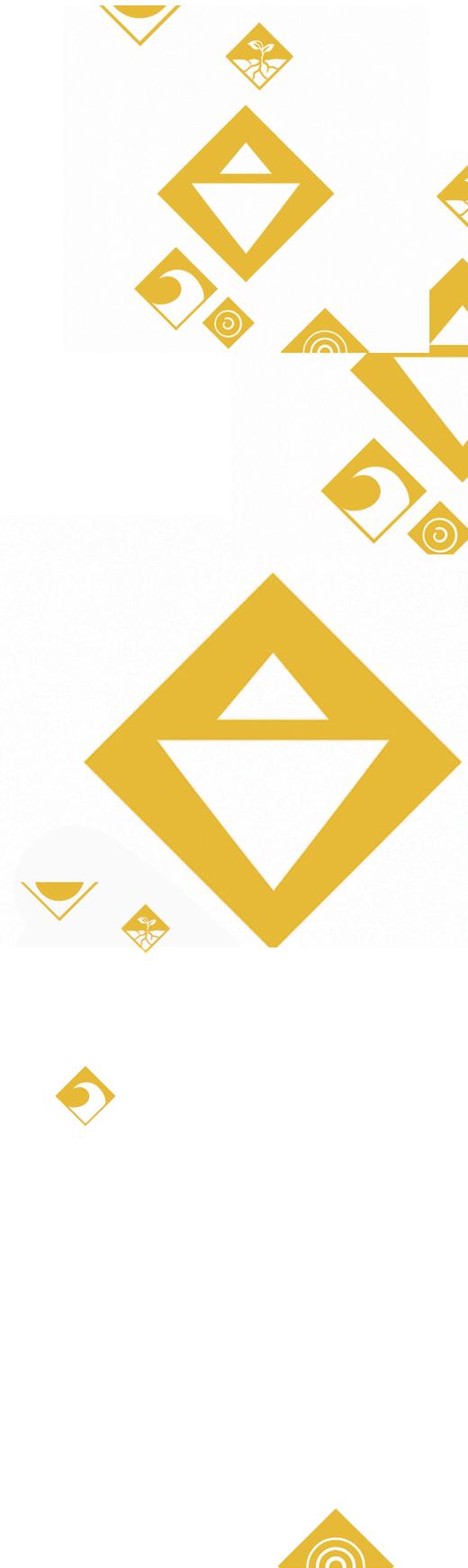
آمادگی برای شرایط اضطراری یک کار یکباره نیست؛ بلکه یک سرمایه‌گذاری مستمر در آینده کسب‌وکار شماست. با صرف زمان برای تدوین یک برنامه اضطراری روشن و قابل‌اجرا، گام بزرگی در جهت حفاظت از کارکنان، عملیات و سودآوری کسب‌وکار خود برداشته‌اید.

کسب‌وکاری که به‌خوبی آماده باشد، می‌تواند سریع‌تر واکنش نشان دهد، آسان‌تر سازگار شود و با موفقیت بیشتری از هرگونه اختلال (بلایای طبیعی، حمله سایبری، قطعی برق یا وضعیت اضطراری سلامت عمومی) عبور کند.

### به یاد داشته باشید:

- برنامه خود را هر سال یا هر زمان که تغییری در کسب‌وکار شما ایجاد می‌شود، به‌روزرسانی کنید.
- آن را تمرین کنید: آموزش و تمرین منظم در یک شرایط اضطراری واقعی تفاوت بزرگی ایجاد می‌کنند.
- آن را به اشتراک بگذارید: مطمئن شوید تیم شما می‌داند چه کاری انجام دهد و منابع کلیدی را از کجا پیدا کند.

کسب‌وکارهای آماده، بخش ضروری یک شهرستان آلامدای قوی و تاب‌آور هستند. وقتی کسب‌وکار شما آماده باشد، به بهبود سریع‌تر جامعه خود نیز کمک می‌کنید.



# واژه‌نامه

## «خم شو، پناه بگیر و ثابت بمان»

اقدام ایمنی توصیه‌شده هنگام زلزله: به سمت زمین خم شوید، زیر یک وسیله محکم پناه بگیرید و تا پایان لرزش در آنجا بمانید.

## «فرار کن، پنهان شو، مبارزه کن»

راهنمای نحوه واکنش به یک حمله مسلحانه: در صورت امکان فرار کنید، اگر نمی‌توانید فرار کنید، پنهان شوید و در نهایت به‌عنوان آخرین راه‌حل مقابله کنید.

## آژانس مدیریت بحران فدرال (FEMA)

یک نهاد آمریکایی که مسئول هماهنگی پاسخ فدرال به بلایا و کمک به دولت‌های ایالتی و محلی است.

## سیستم‌های گرمایش، تهویه و تهویه مطبوع

### (HVAC)

سیستم‌هایی که برای کنترل شرایط آب‌وهوایی داخل ساختمان‌ها استفاده می‌شوند.

## اداره ملی اقیانوسی و جوی (NOAA)

یک نهاد آمریکایی که اطلاعات هواشناسی، اقلیمی و اقیانوسی از جمله هشدارهای اضطراری را ارائه می‌دهد.

## سازمان زمین‌شناسی ایالات متحده (USGS)

یک نهاد آمریکایی که زمین‌لرزه‌ها، آتشفشان‌ها و دیگر مخاطرات زمین‌شناسی را مطالعه می‌کند و اطلاعات علمی ارائه می‌دهد.

## اختلال در زنجیره تأمین

وقفه در جریان کالاها، خدمات یا مواد موردنیاز برای عملیات کسب‌وکار که اغلب بر اثر بلایا ایجاد می‌شود.

## برنامه تخلیه

برنامه‌ای که مشخص می‌کند افراد چگونه در شرایط اضطراری، یک ساختمان یا منطقه را به‌طور ایمن ترک کنند.

## برنامه تداوم کسب‌وکار (BCP)

راهبردی مستند که نحوه تداوم یک کسب‌وکار را حین و پس از یک وضعیت اضطراری تشریح می‌کند.

## برنامه مواجهه با حوادث (IRP)

مجموعه‌ای از رویه‌ها که یک کسب‌وکار برای پاسخ به حوادث سایبری، ایمنی یا عملیاتی دنبال می‌کند.

## پناهگیری در محل

ماندن در فضای داخلی و رعایت اقدامات احتیاطی برای ایمن ماندن در شرایط اضطراری که تخلیه کردن، ایمن نیست.

## حمله سایبری

تلاشی از سوی هکرها برای آسیب‌زدن یا نابودکردن شبکه رایانه‌ای، سرقت داده‌ها یا مختل‌کردن عملیات.

## رودخانه جوی

نوار بزرگ و باریکی از رطوبت در جو که هنگام رسیدن به خشکی می‌تواند موجب بارندگی شدید و سیل شود.

## ژنراتور پشتیبان

منبع تأمین برق که در صورت قطع منبع اصلی برق، به‌صورت خودکار یا دستی، برق تأمین می‌کند.

# واژه‌نامه

## شاخص کیفیت هوا (AQI)

معیاری برای اطلاع‌رسانی درباره میزان آلودگی فعلی هوا یا پیش‌بینی آلودگی آن در آینده.

## شیر قطع خودکار زلزله

دستگاهی که در هنگام زلزله به‌طور خودکار جریان گاز ساختمان را قطع می‌کند تا از آتش‌سوزی جلوگیری شود.

## قطعی برق برای حفظ ایمنی عمومی (PSPS)

یک قطعی برق برنامه‌ریزی شده توسط شرکت‌های خدماتی در شرایط ریسک بالای آتش‌سوزی گسترده برای پیشگیری از آتش‌سوزی.

## کمک متقابل

توافقی میان سازمان‌ها برای کمک به یکدیگر در شرایط اضطراری از طریق به‌اشتراک‌گذاری منابع، نیروی انسانی یا تأسیسات.

## ماسک N95

ماسک تنفسی که حداقل 95 درصد از ذرات معلق هوا را فیلتر می‌کند و معمولاً برای محافظت در برابر دود، گردوغبار و عوامل بیماری‌زا استفاده می‌شود.

## مواد خطرناک (HAZMAT)

موادی که قابل اشتعال، سمی، خورنده یا به‌گونه‌ای دیگر برای انسان و محیط زیست زیان‌آور هستند.

## هشدار AC

سیستم اطلاع‌رسانی اضطراری شهرستان‌آلما برای ارسال هشدارها و اخطارها به ساکنان و کسب‌وکارها در مواقع اضطراری.



«راهنمای آمادگی اضطراری کسب‌وکارهای شهرستان آلامدا» از طریق بودجه «برنامه کمک مالی امنیت داخلی سال مالی 2023»، طرح UASI، توسط «وزارت امنیت داخلی ایالات متحده» تأمین مالی شده است.