

我区打造“平安综合体” 公共管理、消防安全、生产经营等标准升级

8家综合体再添“保护伞” 市民“逛吃”更安心



集特色餐饮、百货、儿童游乐、影院、量贩式ktv等丰富多彩全业态品类的“商业综合体”，是市民们休闲娱乐逛吃的好去处。这里，不仅是休闲胜地，也是品牌高地，更是文化基地；不仅是消费热点，也是时尚据点，更是圈层交点……

近年来，随着我区大城北崛起建设不断稳步推进，经济不断发力，“商业综合体”如雨后春笋般拔地而起，遍地开花。在我区，有城西银泰城、万达广场、水晶城、蓝钻天成、运河上街、D32时尚街区、远洋乐堤港、中粮大悦城等8家大型综合体，在给全区带来新的经济活力的同时，也成为了城市中别具一格的新空间。

然而，随着综合体的高歌猛进，随之而来的安全风险也在增加。如何应对新形势下的安全挑战，让市民们更安心地“逛吃”？“我们要以‘平安综合体’创建为契机，进一步落实‘运河平安共同体’。”4月16日上午，全区“平安综合体”标准化建设现场召开，提出了让大家振奋的目标。

“平安综合体”，是我区打造系统行业安全的重要领域之一，也是作为“运河平安共同体”中的一项重要内容，旨在通过制定涉及公共安全管理、消防安全管理、生产经营安全等行业规范建设标准，营造综合体的平安氛围，为高质量建设“平安拱墅”助力。

当前，城西银泰城作为试点单位，已成功按照标准创建。而其余7家综合体也在以他们的努力和认真，升级平安标准，不断推进“平安综合体”的建设，助推“运河平安共同体”在拱墅落地生花，让市民真正逛得舒心、玩得安心、吃得放心。那么，在“平安综合体”内休闲娱乐到底是一种什么体验？日前，记者先后走进城西银泰、乐堤港、水晶城，感受拱墅综合体的“平安”。

本报记者 黄冰

当看到厨房内部食品加工过程通过高清摄像头被实时传输到餐厅内，在水晶购物城餐饮楼层正预备点菜的李先生，倍感意外的同时又感到放心。“通过屏幕，就能一清二楚地看到制作过程，这才是真正的吃得放心。”

商场工作人员王雅娜向记者，屏幕内正在显示的几个画面分别为热菜间、冷菜间、粗加工间、原料储存库及操作间，将后厨员工操作的所有过程一览无余。“水晶城从2015年9月就开始推行阳光厨房，除了新进的一些商铺未能及时安装，目前所有店铺都安装了监控摄像头，这一措施不仅能让顾客更放心地就餐，也可以加强员工的自律性，形成规范的习惯。”

在花中城餐饮店负责人吴东方眼中，时不时参加综合体组织的专业知识培训，已经是一种常态。“不仅要学习《食品安全法》、《新消法》、《商标法》等常用法律法规，还涵盖了食品安全供应的注意事项以及食品安全事故的反面案例分析。”



就餐环境



阳光厨房

城西银泰城： 逛得舒心

10几秒的时间，能做什么？在城西银泰城，或许有“出乎意料”的答案：足以让工作人员穿上消防服、带上消防器材，来到火情点。

4月16日上午，在“平安综合体”标准化建设现场会的火灾模拟现场，商场工作人员动作娴熟、快速果断的模样，给人留下了深刻的印象。“商业综合体不论从业态功能，还是从其商业地位来说，一旦发生火灾，都会造成严重后果，历来是火灾防控的重点。”城西银泰城副总孙同飞告诉记者，商场每月、每季度都会开展消防安全培训及演练，说罢还向记者展示了逃生装备，有反光背心、疏散逃生绳、喇叭等装备。

与一般的百货商场不同，城西银泰目前有200多家知名商家品牌，仅2018年销售额就达到29.5亿元，客流2350万，在杭州购物中心中名列前茅。“自己逛逛街、看看电影，或者陪家人吃吃饭以及陪

孩子游玩，吃喝玩乐一条龙多方便。”家住万家楼社区的何女士坦言，一有空闲就去城西银泰城“溜达”，似乎早已成为一种习惯。何女士认为，走进城西银泰，会有一种莫名地舒快感。

“首先就是映入眼帘的安全宣传标语、禁烟标识，还有就是随处可见的逃生通道。”的确，如何女士的感受一样，记者在城西银泰转悠一圈发现，除了随处可见的防火知识、逃生提醒等标语，还有几乎每隔10几米或者20几米的距离就出现的逃生通道门。“我们共设有75个紧急逃生通道，每个商户后门也有，确保一旦发生紧急情况，人群很快就能疏散至室外。”孙同飞介绍，为了确保逃生通道的通畅，商场每天不间断安排人员巡逻。

记者了解到，从去年开始，城西银泰紧扣“平安综合体”的消防安全管理新要求，不断完善架构，围绕机制及信息化建设，抓检查、强职责、重宣传。目前，城西银泰设有一个微型消防站、一个消防体验馆，并根据要求配备了消防服、灭火救援、应急通讯等装备，同时在商场内部设置了20余个装备柜，确保一旦发生意外能随时取出装备。

“禁烟”，历来是综合体老大难的问



消防中心“24小时”监控



消防体验馆

题，也是最容易引起火灾的隐患。为了破解这一难题，城西银泰除了采取全商场禁烟的举措，还设置了1000多个烟雾报警器。但尽管如此，还是有些商户工作人员会偷偷跑到消防通道抽烟。“一般顾客有抽烟行为，工作人员肯定马上发现，对于工作人员，我们采取惩罚措施，金额在200元至5000元不等。”

外围道路有四轮巡逻电瓶车巡逻、出入口人脸识别、停车场有两轮巡逻车、每个楼层各出入口有安保岗位和安保巡查人员、商场内部24小时监控摄像头……走进远洋乐堤港，“让人安心”的细节随处可见。

“我们商场仅保安人员就有近200人，他们活跃在场内和场外，保障消费者的基本安全。”物业经理朱波告诉记者，除了人员配备充足，商场消防中心还有直接对接派出所和周边的对讲机，实现信息第一时间联动。也就是说，若在商场发现异常，保安可以直接通过对讲机与辖区民警及同事取得联系，确保市民安全。

安保队伍更加专业化，也是乐堤港围绕“平安综合体”标准打造中的一大亮点。在这里，不仅有反恐应急特勤队配置全套专业装备，实行4人一组全时段持械巡逻。在专业区域，还设有防爆器材点，制定处置爆炸、投毒、抢劫、寻衅滋事等应急预案。特别是，按照行业反恐防范工作，商场严格落实反恐防范人员保持24小时通讯畅通，管理人员严格履行巡查、登记、报告等职责。

突然出现的持刀“暴徒”，冲入人挥挥刀乱砍。仅一分钟时间，商场安保人员便带着专业装备，冷静果敢地将“暴徒”制服……就在前不久，乐堤港还上演了这样一幕反恐防暴安全演习。“商场每年还会组织全体员工消防疏散演练2次，全员消防安全知识培训2次，每月开展商户员工消防安全技能培训，防抢拉练24次，组织防暴演练2次。”

当然，仅靠人力的专业化建设，并不够。记者了解到，目前商场设有监控探头1065个，派出所联网高清人脸识别11个。其中，各报警点全部接入110指挥平台，实现24小时全覆盖的防控体系。

远洋乐堤港： 玩得安心

水晶城： 吃得放心

而这，仅仅是水晶城落实“三级”综合监管模式内的一个极小缩影。近年来，随着作为商业综合体配套的餐饮业逐渐成为商业综合体中各种业态的主力军，“舌尖上的安全”有了新难题。去年，全区创新推行餐饮单位、运营方、监管部门“三级”综合监管体系，旨在从落实餐饮单位的主体责任抓起，提升食品安全意识，增强食品安全管理水平，水晶城正是其中之一。据统计，通过“三级”综合监管模式的创建和运行，水晶城大中型餐饮阳光厨房率已达100%，餐饮抽检合格率达99%以上。

“除了食品安全，该模式还涵盖了消费安全、设备安全、环境安全等方面，具体涉及督促经济主体对消费投诉的预防、化解、先行赔付等保障责任落实以及电梯设备维护等内容，大家都按照要求各司其职，严于律己，大大提升了综合体的平安环境。”王雅娜深有感触地表示，接下来，水晶城也将围绕“平安综合体”新要求进一步营造平安氛围。



反恐防暴演习



消防疏散演练