**突发性公共事件预案**

在政府权威部门发布灾害预警信号，或者风险评估表明可能出现针对物业或建筑区划内人员的威胁之后,或在事故灾害、风险发生之后,物业服务企业应当采取更加严格的措施加强建筑区划各通道控制，并实施以下措施：

（一）是否实施通道控制一般由物业服务项目经理(或物业服务负责人)根据实际情况决定；

（二）在启动通道控制措施后,秩序维护负责人立即部署，加强各通道、出入口岗的岗位力量；

(三)秩序维护员将警戒隔离带、警示桶（牌）安装到相关通道，必要时可启动人墙警戒隔离；

（四）实施通道控制后，应使相关通道岗位人员了解启动紧急通道控制的原因，以便向业主、使用人及相关人员说明情况，并做好安抚工作；

（五）实施通道控制后，一般情况，各通道、出入口严格执行凭证（业主证、出入证、工作证）出入；特殊情况时，可采取“只出不进”（如发生地震、火灾等）或“只进不出”（如在发生盗窃、抢劫等事件时）的控制措施，对于不配合的人员，应耐心劝阻，不能使用违法手段对其进行阻止和控制；

（六）在建筑区划出入口或相邻路段设置秩序维护人员，对相关区域进行监控，并对前来救援的相关车辆、人员进入建筑区划提供协助；

（七）实施通道控制的同时，应对突发事故（或可能发生突发事件）的现场周围的重点区域(取决于事故的特定现场)部署秩序维护人员,以确保对事件发生区域实施严格的隔离。防止无关人员、车辆进入；

（八）根据特定情况以及启动通道控制的原因，在认为必要的情况下可以是实施关闭停车场；

（九）实施通道控制后，应有专人对通道控制、相关事件的情况对业主、使用人或媒体进行解释和说明工作。

**疏散撤离实施措施:**

（一）决定进行疏散撤离的，控制中心应当通过建筑区划公共广播系统通知业主、使用人进行有序疏散撤离。告知其业主、使用人撤离的时间、区域和疏散撤离目的地以及相关注意事项。

（二）在疏散撤离期间，应在沿撤离路线设置秩序维护岗位，协助撤离者有效、有序地到达目的地；

（三）疏散撤离目的地应设立临时服务点,由客户服务人员、环境维护人员、秩序维护人员组成。为疏散撤离的人员提供必要的服务，并安抚情绪，维护公共秩序。同时收集人员撤离的情况，发布事故相关信息；

（四）应通过对已疏散撤离的人员的询问，了解疏散撤离区域内情况及其家人的撤离情况。如有尚未撤离人员，立即组织营救；发现撤离过程中受伤人员，立即予以救治；

（五）对疏散撤离区域周围的重点区域部署秩序维护人员,确保对事件发生区域实施严格的隔离，制止已撤离人员或无关人员返回疏散撤离区域；

（六）在突发事件处置完毕后，不能立即取消疏散撤离，现场指挥者（项目经理）应立即组织相关人员对建筑物的受损情况进行彻底的检查和统计，在相关部门对建筑物进行安全鉴定并确定安全或政府相关部门发布相关灾害警报解除信息后，方可允许人员进入。

**在突发公共事件发生时，发生人身伤害、人员受伤时,相关急救援助处置行动适用以下程序:**

（一）在接到发生人身伤害、人员受伤的信息时，应立即通知就近的秩序维护人员前往现场；

（二）根据现场情况及受伤人员的伤情和意愿决定是否需要安排救护车。若事故造成的伤害轻微，而受伤人员也同意现场救护的方式，那么可安排合格的急救人员到现场进行救护；如伤情严重，情况复杂，在采取紧急救护措施的同时应立即通知医疗机构安排救护车进行救护。

对身体伤害的急救处理，不能取代由医生或护士实施的医疗护理。

**微伤和擦伤的急救援助：**

（一）所有伤口都须立即得到处理，保持伤口清洁并防止感染；

（二）用自来水轻轻地清洗伤口，如果有消毒液，则用消毒液清洗伤口；

（三）在伤口上覆盖经过消毒的或粘性敷料，如必要的话，寻求医疗建议。

**重伤的急救援助：**

紧急情况下打120找救护车，将伤者尽快送进医院，如果是伤者持续出血，在医护人员赶到前应尽量将出血量控制在最小范围内，并防止伤口感染。

**出血的急救援助：**

（一）尽快止血，让伤者躺下，抬高受伤部位，检查伤口；

（二）伤口如没有异物，用一块消毒敷料覆盖在伤口上，再直接用手按压在伤口上止血。

（三）伤口如有异物，让异物保持原状，用一块消毒敷料覆盖在伤口上，再用手按压伤口近心端的动脉部位，但时间不要超过15分钟；

（四）如果没有足够的消毒敷料，可以使用干净的手帕或棉毛巾来覆盖伤口；

（五）如果怀疑存在内出血，须检查是否有休克症状。

**休克的急救援助：**

（一）所有重伤都可能导致休克。休克的症状和反应是：皮肤湿冷,显得惨白或灰沉；指甲末端和嘴唇呈青紫色；感觉发寒和口渴；呼吸急促、困难；脉搏乏力而急促；意识渐失；

（二）让伤者仰卧平躺，抬起双腿以高于头部，头转向一侧，解开其颈部和腰部的紧身衣物，让伤者保持温暖和舒适，不要给伤者进食或饮水。

**意识不清的急救援助：**

（一）让伤者侧卧，头转向一侧并枕在其前臂(复原卧式)，如有异物阻塞伤者的呼吸道，则须将异物清除；

（二）不要给伤者进食或饮水，或试图让其坐起来。

**骨折的急救援助：**

（一） 如果怀疑存在关节受伤或骨头折损，不要立即转移伤者，除非有伤情加重的危险，或者等到受伤部位得到固定之后再转移伤者。

（二） 打电话找救护车,尽快将伤者送进医院。

**眼伤的急救援助：**

（一）异物进入眼睛

用干净的冷水冲洗眼睛表面,清除像灰尘、炭、沙粒等松散颗粒，如果微粒异物位于眼眶内或已嵌入眼球，不要试图清除这些异物，眼睛上松散地覆盖一块干净的敷料，将伤者送医院救治。

（二）化学物质进入眼睛

立即用洗眼器轻柔但又要彻底地冲洗受伤的眼睛，至少冲洗10分钟，如果没有洗眼器，可以用自来水冲洗脸部的受伤部位。注意不要让受伤的眼睛受到感染。在洗眼睛时眼皮须翻开，以保证眼睛内的化学物质被水冲走，不要擦眼睛，在眼睛上放置一块消毒敷料或眼垫，尽快送医院救治。

（三）眼睛受到重击

尽快将伤者送医院救治。

**烧伤和烫伤的急救援助**

（一）轻度烧伤或烫伤

用干净的冷水浸洗发红的创面15分钟，以减轻疼痛，在创面上覆盖一块消毒敷料，如果没有消毒敷料，可以用干净的布料代替。

将戒指、手表等珠宝首饰从烧伤部位摘掉，不管何种烧伤情况，都不要弄破水泡或清除皮瓣。

(二)中度烧伤

不要试图脱去紧贴烧伤部位的衣物，须在烧伤部位覆盖一块干净的棉布，防止暴露在空气中和受到感染。

如果是大面积烧伤，在送医院之前须将伤者用干净的布单包裹起来，检查伤者是否休克。

（三）化学烧伤

连续用干净的冷水浸洗所有烧伤部位15至20分钟，在浸洗时防止化学物质流入眼睛，小心脱除受伤部位的衣物，必要时可剪开衣物，在烧伤创面覆盖一块消毒敷料，尽快将伤者送医院救治。

**电击时的急救援助：**

在援救伤者之前须切断电流。如果无法切断电流，可以用像干燥的橡胶、木制棍棒等不导电工具将伤者与电源分离开。如果伤者心跳停止，则由受过培训的人员来实施心肺复苏工作。

**煤气或烟雾中毒时的急救援助：**

转移伤者，避免进一步接触煤气或烟雾， 保证空气流通，尽快让伤者呼吸到新鲜空气。

救助者必须采取一切防范措施，比如采取安全措施或配戴氧气呼吸器，以保证自己不受伤害。

如果伤者心跳停止，则由受过急救培训的人员来实施人工呼吸。