**目 录**

**1、消防应急预案 2**

**2、地震应急预案 4**

**3、防汛应急预案 6**

**4、燃气泄漏应急处理 8**

**5、发生盗窃应急处理 9**

**6、发生殴斗应急处理程序 10**

**7、电梯应急预案（整套）..............................................11**

**消防应急预案**

**一、消防组织机构及职责：**

（一）义务消防队队长：陈小军，副队长：陈国永。其职责是：

一旦发生火灾时，小区物管及时拨打火警电话119报警，说明起火的时间、着火地点、具体燃烧的物质、有无被困人员、行车路线、路况、是否通车、联系方式和电话。在消防部门未到达现场之前，维护好现场秩序，解救被困人员，疏散围观群众迅速撤离火灾现场。

（二）通讯联络组组长：李丽；成员：敬长美。其职责是：

1、报告火警，维护火场秩序，等候消防队到来；

2、联络水电部门，立即断电和供水，协助医务人员救护伤员，相邻单位灭火救援等联络工作：

3、灭火战斗中的上传下达和其它等项工作。

（三）灭火行动组组长：李春华；成员：陈小军、陈国永、宋永发。其职责是：

1、直接参与灭火战斗；

2、抢救被困人员和物质；

3、进行必要的隔离和破拆；

4、公安消防队员到达后，协助铺设淡水带或灭火。

（四）疏散引导组组长：黎兴荣，成员：张明珠、王大发。其职责是：

1、维护火场秩序，组织学生和场镇居民有秩序地迅速火灾现场；

2、运送抢救受伤人员等工作。

（五）安全防护救护组组长：罗家才，成员：蒲文德、李开平。其职责是：

1、保障灭火战斗所需的相关灭火器材，包括水的供给；

2、负责抢救受伤人员所需的交通工具和物资；

3、负责保管所抢物资，禁止其他人员进入火场，妨碍火灾扑救；

4、参战人员所需的生活和物资等其它工作。在义务消防队队长和单位负责人的统一指挥下，各灭火战斗小组根据各小组各自的职责迅速投入灭火战斗，截断电源，控制火势蔓延。

**二、协调各单位和相关部门请求救援和配合，确保灭火工作的顺利进行和灭火所需的物资供应。**

**三、在扑救火灾的同时，要组织力量抢救被困人员和伤员，疏散物资，防止和避免火势蔓延。**

**四、维护好现场秩序，保护好火灾现场，防止坏人趁火打劫，扰乱火场秩序，破坏火灾现场。**

**地震应急预案**

**一、预案目的**

为了防御地震自然灾害的危害，切实做好抢险等应急救援工作，减少地震期间小区人身、财产损失及伤害。

**二、适用范围**

适用于物业服务区域内

**三、应急职责**

1、物业服务中心项目经理担任现场总指挥，特殊情况下可由设备维护部经理担任，负责现场各项工作的安排及调配，负责与相关应急等机构联系；

2、秩序维护部经理负责救灾小组的建立、培训及演练，地震发生的情况下协助现场总指带领小组人员开展各项应急工作；

3、设备维护部经理负责水、电等应急调节工作，保障各项应急照明等物资；

4、综合服务部经理根据现场需求，联络各单位，满足各类物资收集需求；

5、环境维护部经理负责对灾后各区域卫生防疫、现场清洁等工作进行安排；

6、项目全体员工均为抗震救灾小组成员，具体落实各项应急工作。

**四、应急程序**

（一）当发生地震时

1、如房屋明显感觉摇晃，所有岗位应第一时间撤离到安全集合点，在撤离过程中尽量打开所经部位的安全通道，确保通道畅通，撤离过程中做好其它业主的疏散工作；

2、外围岗位应及时打开小区各通道、道闸杆；

3、疏散过程中应注意对老、弱、病、残、孕等弱势群体的帮助。

（二）当发生地震后

1、如震后未发生任何毁坏，应及时控制好各出入通道，严禁非业主进入（因逃离时形成大量的门窗均未关闭）,待确定各区域已恢复正常，门窗已关闭后，再准许其它可进入人员进入小区；

2、如震后未发生较大毁坏，除应按照前一款要求外，还应及时组织人员检查各部位毁坏情况，危险部位及时做好提示、警戒等工作，重点部位还应给予管控，直到修复为止；

3、如震后发生较大毁坏，甚至房屋倒塌时，应及时组织抗震救灾小组分别为人员抢救、秩序维护、水电气抢修、通信保障、医疗救护、卫生防疫及工程抢险等进行有效的应急处置工作。

**五、抢险救援工作原则**

1、“先自救，再救人”的原则。把保障业主的生命安全作为应急工作的出发点和落脚点。

2、统一指挥，分级负责。按照各自职责和权限，负责有关事故灾害的应急管理和应急处置工作。

3、反应及时，措施果断。一旦发生突发地震等自然灾害，应迅速反应，积极组织，果断处置，及时转移处于危险区域的人员，努力减少灾害事故带来的事态扩大、人员伤亡和经济损失。

**六、应急小组组织构成**

（一）现场指挥部由各部门经理、主管组成

组 长：陈伟

组 员：李丽、蒲文德

（二）警戒引导组由当班秩序维护人员组成

组 长：陈国永

组 员：张开和、张清寿

（三）抢险救灾由设备维护部维修人员组成

组 长：陈小军

组 员：罗家才

（四）疏散安置组由环境、设备部人员组成

组 长：蔺小平

组员：苟俊华、王桂英

（五）综合后勤组由综合服务部、环境维护部人员组成

组 长：李丽

组 员：敬长美

**防汛应急预案**

为扎实做好汛期预防工作，保障小区业主财产及人身安全，根据各级防洪防汛工作精神和多年来关于防洪防汛工作的要求，结合新城花园小区的实际情况，特制定此防汛应急预案。

**一、组织机构及职责**

**(一）成立防汛工作领导小组**

组 长：陈伟

副组长：陈国永

成 员：陈小军、宋永发

职 责：负责小区排水设施设备检查维护工作，保证排水系统完好有效；加强各项目的巡视检查，及时查找漏点，避免因漏雨导致的电路短路、设备损坏问题的发生；负责各项目避雷设施设备的检修工作，负责储备必要的防汛、救灾物资；一旦发生洪涝灾害，按照本防汛救灾预案组织维护和抢险工作。

**(二）在防汛领导小组的指挥下成立四个工作组**

1、成立防汛抢险组

组长：陈国永

成员：张开和、蔺小平、陈才清

职责：在防汛领导组的指挥下进行防汛抢险工作，项目经理组织抢险对小区进行全面检查，确定积水区域事故发生原因，制定局部应急措施，组织进行处理。

2、成立设备保障组

组长：陈小军

成员：王大发、王元邦

职责：在防汛领导组的指挥下进行防汛抢险(用水泵进行排水）工作。根据小区实际情况，合理组织利用排水泵等设备对积水严重区域进行排水，保障各管理区域正常。

3、后勤保障组

组长：李丽

成员：王桂英、李开平

职责：在防汛领导小组的指挥下进行抢险通讯、统计、后勤保障工作。在发生汛情时，做好公司内部信息的传递和后勤保障工作，在汛情后，统计汇总由于汛情造成的损失情况。

4、应急救援组

组长：黎兴荣

成员：庞先奎、张明珠

职责：在防汛领导小组的指挥下进行汛情援助工作。当某项目发生重大险情时，及时抽调进行救援。

二、防汛物资

雨鞋、雨衣、铁锹、十字镐、疏通管子、编织袋、手电筒、应急灯、铁丝、排水泵、电源线插板、托线盘等，并设专人负责，确保防汛物资24小时可领用。

三、保安班长（陈国永）为小区防汛责任人；加强防汛意识培训，对重点部位要检查到位，发现险情及时上报部门或公司领导，并采取积极措施，避免险情扩大。

四、防汛期间所有防汛人员必须保持通讯工具24小时畅通。

五、遇中雨以上雨情时，项目经理必须在岗值班；遇大到暴雨雨情时，实行全员全岗值班制度。

六、当办公室值班接防汛通知后，应及时通知值班领导及全体防汛人员。

七、办公室值班接到业主求助信息后，应及时通知当值领导和项目防汛主要成员迅速到现场查看情况，及时处置；当遇到管理区域内出现大面积积水时，应迅速组织赶赴现场，调集水泵等相关设备进行疏通、排水，同时上报公司领导。

八、平时，办公室内勤和客服应密切注意天气变化，并及时通知相关天气异常情况，同时做好防汛期间值班签名，及重大汛情记录。

九、防汛物资应加强管理，汛期结束后交仓库保管，以备后期续用。

**燃气泄漏应急处理**

一、立即通知当值巡逻人员前往事发现场了解情况（不少于2名员工）。

二、立即通知物业管理处，上报主管。

三、上报公司。

四、视情况通知各方至现场采取救援措施。

**注：前往、到达事发现场须知**

1、调查人员关闭随身一切电器，如：手机、对讲机等，如需电筒照明，应在到达现场前先打开，且调查时严禁吸烟或点火。

2、如需乘电梯，应将电梯停在距现场两层的位置，然后步行前往现场。

3、到达现场后，将现场及附近的门窗立即尽量打开，并疏散在现场人士。如需进房内检查，不可按门铃，只可用手敲门。

4、到达现场后，不可开关任何电器设备，如电灯、电视机等、应先打开门窗。

5、在安全及可能情况下，将燃气灶具及总闸关上，设置路障，避免闲杂人等进入事发现场。

6、若发现有人昏迷，不可在现场使用电话或对讲机联络，直至安全处方可使用。

7、调查人员切不可修理或协助住户修理可能漏气的煤气装置。

8、调查人员应顾及自身安全，若在调查过程中吸入气体而感不适。应立即离开现场并求助。

9、若未发现任何气味，应立即通知主管和管理处进行核实。

10、若未能进入现场而不能确定否有气体泄漏，应立即通知管理处采取相应救急措施。若未能进入现场而能确定气体泄漏，应立即向警方求助，并疏散附近的住户。

**发生盗窃应急处理**

**一、住户投诉**

1、接获住户单元报警被偷盗，应记录下时间及地点，并询问住户是否决定向警方报案。

2、立即通知当值巡逻管理员驻守被盗单元户外、保护现场、禁止无关人员进出。

3、接报后，立即通知当值班主管、监控中心、公司，避免惊动传媒人士进入项目内采访。当值主管安排管理员加强出入警戒，安排对整个项目进行全面安全检查，若有需要暂停住户和访客出入，以防匪徒逃逸。

4、警方到场后，由主管表明自已身份，带领警方至案发现场，尽力提供帮助。

**注：记录整件事件，包括拍照留证，了解相关时间小区安全工作状况及相关人员报告，调查有关案发原由。**

**二、员工发现**

1、员工在巡逻时发现有单元被撬窃，不得擅自进入盗窃现场，以免破坏证物。

2、第一时间向当值主管和控制中心报告，并及时通告管理处及公司赶往现场，记录下发现时间、经过及当时情况。

3、通过查找用户资料联络住户，请其尽快往返，以确认情况，并由其决定是否报警处理。

**发生殴斗应急处理程序**

1、小区公共区域内禁止任何人士殴斗、值班人员一旦发现有殴斗情况，应立即予以制止、控制事态，避免滋扰其他人士。

2、当殴斗行为扩大或造成人身受伤、财产损失时，应立即报警处理，值班员做好现场人员救护，财产损失拍照留证工作。

注：管理人员处理殴斗事件时应避免动用武力。