重庆市金煌物业管理有限公司

事故应急和处理制度

重庆市金煌物业管理有限公司阆中分公司事故应急和处理制度是为有效应对小区内可能发生的各类安全事故（如火灾、电梯困人、管道爆裂、突发停电等），规范应急处置流程，减少事故损失而制定的制度，核心内容如下：

一、应急处置原则

1、生命至上：优先保障人员生命安全，及时组织疏散、救援。

2、快速响应：接到事故报告后，立即启动应急程序，相关人员迅速到岗处置。

3、预防为主：结合小区实际制定应急预案，定期演练，提前排查隐患。

4、协同配合：明确内部各岗位职责，同时加强与消防、医疗、电力等外部部门的联动。

二、事故分类与应急准备

1、常见事故类型：包括消防安全事故（火灾、楼道堆积物引发隐患）、设施设备事故（电梯故障、供水供电故障）、公共卫生事件（疫情、食物中毒）、自然灾害（暴雨内涝、台风）等。

2、应急准备：

①配备应急物资（灭火器、急救箱、应急照明、沙袋等），定期检查维护，确保完好。

②建立应急队伍（由物业管理人员、安保、维修人员组成），明确分工（如指挥、救援、疏散、联络等）。

③制定各类事故专项应急预案，明确处置流程、责任人员及联系方式。

三、应急处置流程

1、事故报告：

业主或员工发现事故后，立即通过电话、对讲机等方式向物业值班室、应急指挥中心报告，说明事故类型、地点、程度及有无人员被困等信息。值班人员接到报告后，第一时间向应急负责人汇报，并按预案通知相关人员到场。

2、现场处置：

应急队伍到达现场后，根据事故类型采取对应措施：如火灾先组织疏散，再使用消防设施初期扑救；电梯困人立即联系维保单位，同时安抚被困人员；管道爆裂及时关闭阀门，减少漏水影响。若事故超出物业处置能力（如重大火灾、人员重伤），立即拨打 119、120、110 等求助，配合专业部门救援。

3、人员疏散与安置：

①针对需要疏散的事故（如火灾、燃气泄漏），立即通过广播、门铃、现场引导等方式组织业主有序撤离至安全区域。

②对受伤人员及时进行初步救治，协助医疗部门转运；对受影响业主提供临时安置帮助（如联系临时住所、供应饮用水等）。

4、现场保护与信息发布：

①事故处置后，保护现场原貌，为后续调查提供依据（涉及刑事案件的需配合警方）。

②及时向业主通报事故原因、处置进展及后续措施，避免谣言传播引发恐慌。

四、善后处理

1、损失统计：事故平息后，统计人员伤亡、财产损失情况，登记造册。

2、原因调查：查明事故原因，区分责任（如设备老化、操作不当、外部因素等），形成调查报告。

3、整改措施：针对事故暴露的问题，制定整改方案（如更换设备、加强巡查、完善制度等），限期落实。

4、安抚与赔偿：对受影响业主做好沟通安抚，涉及物业责任的，按规定协商赔偿；涉及第三方责任的，协助业主维权。

五、应急演练与改进

定期组织各类事故应急演练（每年至少 1-2 次），检验预案可行性，提升员工处置能力。演练后总结不足，修订应急预案；结合实际案例（如其他小区事故），补充完善应急措施。

该制度通过明确事前预防、事中处置、事后善后的全流程要求，确保事故发生时能够快速响应、科学处置，最大限度降低损失，保障小区公共安全和业主权益。

重庆市金煌物业管理有限公司阆中分公司

2025年1月