**培训目的**

“安全工作无小事”，物业管理企业作为构建和谐社会不可缺少的重要一环，在维护管理区域的正常秩序是责无旁贷的。物业管理企业必须建立和完善区域内突发事件的应急处理机制和预案，防患于未然。

在物业管理工作中每时每刻都面临着各种管理风险，件件都关系到客户生命与财产的安全和每个人的家庭幸福。事件的突发性和紧急性要求物业管理人员及时、准确地应对，把客户的损失降到最低限度。若没有一个好的应急预案，就很难在关键时刻从容应对。物业管理公司面对紧急状况所采取的应对措施对广大客户而言实质上是一种十分重要的保护，它尽可能避免突发事件给客户带来的危害。

为确保及时、有效地解决问题，物业管理公司建全各种应急处理预案的同时，还要提前培养、造就有应急服务技能的队伍，并能够对事件的起因和变异做调查分析，以不断丰富应急处理预案，确保为客户提供更满意的应急服务，这种把充分准备做在事发前的服务，无疑是高水平、高质量的物业服务。

让物业管理的每一个从业人员都认真做到居安思危，有效防控。让每一位业主都更加信任物业管理公司、让物业真正成为居民安全生活的秩序护卫者！

一、组织机构

1﹕秩序维护疏散安置小组、工程抢险小组、医疗救治小组、后勤保障小组、事态监测小组

2：成立事故应急救援指挥部：

总 指 挥：黃佩韬

副 指 挥：易正伟

成 员：杨洪、印证博、汪林、张兴强、黎波、严超、黄中清、唐思、柯英、王宇文、岳玉吉、冯文娟、李正先、杜小林、蒲彩芳

应急救援联系电话：17364993893

二、应急专业小组

1、秩序维护疏散安置小组，组长：杨洪，成员：保卫组人员

2、工程抢险小组、组长：王宇文 成员：岳玉吉

3、医疗救治小组，组长：柯英 成员：唐思

4、后勤保障小组，组长：蒲彩芳 成员：保洁人员

5、事态监测小组，组长：冯文娟 成员：黎波

**目 录**

1、车辆被盗应急预案

2、车辆擦挂应急预案

3、客户车辆堵塞出入口应急预案

4、车辆冲岗应急预案

5、震后及灾后应急处理预案

6、体应对预案

7、暴力（群众）上访应急预案

8、发现自杀或企图自杀事件应急预案

9、对醉酒或精神病人的应急预案

10、意外伤亡应急预案

11、自然灾害应急预案

12、风雨灾害的应急处理预防

13、发生可疑物品或爆炸物处理预案

14、人员绑架应急预案

15、人员受伤或发生意外应急预案

16、发生交通意外处理预案

17、电梯困人应急预安

18、防洪防汛应急预案

19、火灾疏散应急预案

**车辆被盗应急预案**

一、当值班人员发现有可疑人员将用户的车辆开出小区时，值班人员应立即向当班班长及部门负责人汇报。

二、值班人员应尽量记录盗窃车辆的人数、特征、车辆行驶的方向、以及车辆的颜色、型号、车牌号，迅速向监控中心报告。

三、在未排除现场警戒及公安机关完成调查取证前，保护好现场，并指引车辆通过其他通道进出车库。

四、下班后，公休日时，立即向项目经理报告，通知事务部负责人迅速返回公司调查了解案情。事务部负责人或公司其他负责人到现场了解情况，应指挥保护好丢车现场，核对失主住宿情况，联系车辆所有人确认车辆异动信息。车辆异动信息确认后，现场负责人应立即向公司领导汇报并决定是否向公安机关报案。

五、积极配合公安机关做好现场取证调查和车主信息核实及联系工作。

六、保存好发案时的记录、监控录像，查看监控录像，查找可疑信息。做好现场记录，填写突发事件报告上报公司领导。

七、客服部负责人牵头对当事车主进行慰问，安抚车主情绪，并积极协助车主向公安机关提供破案信息。

**车辆擦挂应急预案**

一、机动车进入车场停放时，车场管理人员应迅速引导车辆就位，并在驾驶员未离开车辆前认真检查车辆是否完好，如发现车辆停放前就有剐蹭的痕迹，应立即向车主说明达到对方认可，并做好登记。

二、车在车场内发生剐蹭事件，车场管理员首先要留住肇事司机和机动车，然后立即通知车场部门负责人或项目经理，如实向被剐蹭车主说明情况，协调双方自行处理，并做好相关记录。

三、机动车在停车场发生剐蹭等事件，且车场管理员没有及时发现时，应迅速向车场负责人报告情况，并主动联系被擦挂车辆车主，帮助设法查寻肇事车主，协助进行处理，视情况大小逐级上报公司。我公司存在管理过失，应及时报警，并报保险公司（工作责任险），做到迅速理陪。

四、由客服部牵头对当事车主进行拜访，消除双方误会，建立良好固体桥梁。

**客户车辆堵塞出入口应急预案**

当车辆出入口发生堵塞后，服务中心按照以下程序进行处理：

一、秩序维护部值班员向客户服务中心报告。客户服务中心启动本处理办法和预案，通知项目经理、事务部负责人及其它人员，相关人员必须在规定时限内赶到现场进行应急处理，由事务部负责人协调和指挥。

二、客户服务中心根据现场报告的情况决定是否向公安部门（报警电话：110）、公安交警队（报警电话：122）、消防队（报警电话：119）、医疗急救中心（报警电话：120）等部门报警。

三、应急处置原则：

（一）必要时注重人员及时疏散。

（二）注意救援人员安全。

（三）全力控制局面。

（四）基本应急响应

四、交通堵塞处理程序：

（一）当物业区域内发生因车辆故障、意外事故或人为因素引起应急人员应立即赶赴现场。

（二）派出后勤支援组人员立即赶到道路（停车场）进出口，控制倒闸系统，控制车辆进入数量，加快疏导车辆绕行或离开。

（三）在交通堵塞现场划定警戒区域，安排后勤支援组人员对车辆进行分流、疏导；劝谕、安抚司乘人员保持冷静，禁止鸣放喇叭，防止噪音扰民；对影响到车辆分流、疏导的停泊车辆，应立即查找相关车主要求把停泊车辆开离现场，并安排人员加强对警戒区域内车辆的巡查，防止有人趁机破坏及发生刑事（治安）案件。

（四）对蓄意堵塞交通的司机，要积极进行劝导，并立即向辖区相关主管单位或公安交警队报警。

（五）尽快劝离和疏导围观群众，出现人员受伤时，协助医疗救护人员转运受伤人员，防止事态进一步扩大，力争将损失和负面影响降到最低。

（六）如发生打砸车辆等行为，应设法制止并对现场进行拍照、录像，采取有效保护措施；如果发生纵火行为时，按照《火灾事故处理办法和预案》的相关程序进行灭火，并配合公安机关对打砸车或实施纵火等行为人，危及公共安全、损害公众利益的行为人进行拘捕。

（七）安排秩序维护人员加强对物业区域的安全巡查，防止不法分子利用混乱进行偷窃等，引起刑事（治安）案件发生。扩大应急响应，一旦应急事件有扩大(上升)趋势时，客户服务中心必须在第一时间向物业服务中心经理、公司主管领导报告，物业服务中心经理向相关主管部门报告，由物业服务中心经理进行现场指挥与协调。

五、当应急事件处理完毕后：

（一）事后物业服务中心、秩序维护部应安排有关人员对受影响人员（客户）的拜访，以诚恳的方式化解可能存在的矛盾；采取适当措施协助受影响人员（客户）在最短时间内恢复生活、工作秩序。

（二）物业服务中心、秩序维护部配合财务人员对事故中财产损失进行评估或向保险公司进行索赔事宜。

（三）物业服务中心客服专员、秩序维护部值班人员要做好各项相关记录。

（四）物业服务中心对事件的发生及处理经过、损坏情况、经验教训、改进措施等做出报告； 并对应急事件处置过程中，为保护人员（客户）生命财产安全做出突出贡献的人员向公司报告。

（五）派人值守办公室、值班室，耐心接待住户和商户询问，做好解释和疏导工作，防止与住户、商户发生冲突。

**车辆冲岗应急预案**

一、发生车辆冲岗时，值班人员应详细记录被偷（冲岗）车辆车牌、颜色及型号等；

二、留意驾驶人样貌、衣着及逃走方向，立即报警 110、向当班班长、部门负责人汇报；

三、请求相近岗位协助记录相关信息，以便于警方查证；

四、如肇事车辆毁坏闸，值班人员在现场照相取证后，通知工程维修人员通过手动方式开启道闸，由人手登记出入车辆；

五、事后填写《事件报告》呈交物业服务中心。

注意事项：

（一）向警方详细供证（取回一份到本作记录）；

（二）在确保自身安全的前提下可尝试拦车，不要站立于车行路线前方；

（三）撞损闸栏，可报刑事案处理。

**震后及灾后应急处理预案**

地震灾害发生后，由于自然生态环境遭到破坏，环境卫生状况及群众生活条件恶化，常可导致有关传染病的发生、流行、甚至暴发。根据灾区既往霍乱等肠道传染病流行特点，通过定期、定点、有重点地开展肠道传染病监测，可掌握当地重点肠道传染病的发生、发展情况及其相关的社会、自然因素，从而为制定防制对策，开展防治工作、评价效果提供科学依据，确保大灾之后无大疫。

一、灾害期间监测。

（一）要加强疑似霍乱病人监测，特别是完善腹泻等症状监测。在灾民区设立临时医疗点，规范医疗记录卡，详细登记病人的发病情况，以便核查和及时发现疫情，并且每天应统计就诊人数及症状，用统一的表格每天逐级上报。应由疾控人员和临床医生组成医疗队，逐户调查、登记和检查。一旦发现疑似霍乱病人，要及时进行登记和流行病学调查，同时采集相应的临床标本进行检测。

（二）饮用水和食品监测。对可能受污染的灾区水体和食品等进行采样送检，并可根据实际情况加大监测的范围和频次。

（三）其它外环境监测。对厕所、粪坑、苍蝇及其它外环境进行采样送检。

二、灾后疾病监测。

（一）重点抓好水源保护和饮水消毒。

保障饮水卫生是预防控制肠道传染病的关键措施。要着重做好分散式饮用水消毒，要鼓励群众喝开水，在没有条件的地方，要推行用漂白粉及漂白粉精片对饮水进行消毒。饮水消毒措施要落实到每个临时居住点。要划定临时饮水水源区域，并做好水源保护工作。灾区各级政府要及时组织对分散式和集中式饮用水水源和供水设施进行检修、清理加强对饮用水的消毒处理，定期进行水质检验。各灾区应尽可能执行《生活饮用水卫生规范》（2001），对微生物污染严重的水源，饮水中余氯可采用世界卫生组织推荐值 0.7mg/L。对水源选择和处理条件受到限制的灾区可适当放宽“感官和一般化学指标”的要求，采用爱卫会和卫生部批准“农村实施〈生活饮用水卫生〉标准准则”，水质应达到二级以上；特殊情况容许按三级要求处理。在有条件处应按国家标准方法《生活饮用水检验规范》（2001）检验。在现场条件下不具备时可采用简易方法检验。取经消毒的水样品用市售余氯比色器测定。

（二）消灭苍蝇、蟑螂等病媒。

应重点实施对帐篷、窝棚、临时垃圾点、厕所等场所的消杀灭工作，做好蚊蝇孳生地的处理。并在重灾区人群较集中的生活区域内垃圾、粪便污染严重的地区重点进行药物喷洒消毒处理。利用一切可以利用的宣传手段和传播媒介，做好群众的卫生防病宣传教育和动员工作。要结合灾区的实际情况，因地制宜地把简便易行的各种防治措施和卫生知识教给群众。组织群众制订救灾防病爱国卫生公约，是促进群众自觉地提高自我防病和自我保护能力的有效办法。

**媒体应对预案**

一、沉着、冷静应对，迅速、果断采取措施，阻止突发事件进一步扩大；

二、及时向上级、公司领导和相关部门报告有关情况；

三、加强门卫值班和现场巡逻，严控人员进出；

四、负责人要立即召开紧急会议，稳定员工情绪，教育员工不要乱发议论，任何人不得以任何理由向外部散播对企业不利的信息；

五、加强值班，接到新闻媒体人员打来的电话，要询问对方所在的单位、姓名与联系电话，查明意图，立即向公司领导汇报。

六、门岗值班人员对前来采访的媒体记者，要有礼貌地验明证件，登记姓名，并向公司领导、项目负责人进行通报。

七、对打电话要求前来采访和已经来到事件发生地的新闻媒体采访人员，请他们拨打公司外联部办公室电话。

八、信息发布及接待来访均公司总经办审核，行政部负责发布。

九、监督管理

（一）预案演练

结合实际，有计划、有重点地组织有关部门对相关预案进行演练。增强对新闻宣传和媒体应对工作重要性的认识，增强全体人员的忧患意识、责任意识和应对能力，要有计划地对有关人员进行培训，提高其专业技能。

十、责任与奖惩

新闻宣传和媒体应对工作实行责任追究制。对做出突出贡献的先进集体和个人要给予表彰和奖励；对迟报、谎报、瞒报和漏报突发事件重要情况或应对新闻宣传和媒体应对工作中有其他失职、渎职行为的，将严肃追究有关负责人和个人的责任。

**暴力（群众）上访应急预案**

一、目的

当服务中心发生群众集体上访、拉横幅、贴标语、阻拦车辆出入、或在办公区域大声吵闹等突发事件时，能迅速、正确、有条不紊地进行处理，保护物业区域内正常办公秩序及人身和财产安全。

二、职责

（一）秩序维护部主管负责现场处理和指挥调派各岗位当值人员，负责向物业服务中心和业主相关部门领导汇报。

（二）当值班长、当值工作人员第一时间赶赴现场参与处理突发事件。

（三）其他部门员工应服从服务中心经理的调遣，积极协助处理突发群众集体上访事件。

三、群众集体上访应急响应程序

（一）当值

1、当小区发现群众集体上访（如拉横幅、贴标语、大声吵闹等），立即前去询问情况，没收横幅或标语，并疏导大门口通道，同时用对讲机通知班长与主管。

2、当值监控中心队员应把监控摄像头调整到上访人员的位置，监控上访人员的一举一动。

3、若上访群众情绪激动，一方面劝说尽量稳定其情绪，同时对其申明：大家的目的是希望得到解决问题，冲动是解决不了问题的，请不要着急，听从安排，我们尽快帮忙联系有关负责人。

4、班长、主管赶到现场后，及时了解情况，及时联系相关部门领导，向其汇报情况，并根据实际情况决定是否需要通知非当值队员前来增援。

5、若上访当事人情绪激动有失控现象时或者可能会对他人生命及财产有损害时，应及时报派出所或打 110 报警。

6、如有相关部门人员或领导下来接待，并与上访人员到会议室协调解决，当值班长负责上楼跟进，根据业主相关领导指示做具体安排，监控中心当值队员应密切关注上访人员所在的楼层位置。

7、若遇到因个人问得不到解决在小区大声吵闹的，当班工作人员应快速赶到现场，向其声明：你好，这里是办公场所，请不要大声喧哗，以免影响他人休息。劝阻其继续大声吵闹并上报 班长，班长接到报告后应第一时间赶到现场处理并上报部门主管，如当事人继续吵闹，则视情况与当事业主沟通，询问是否需要另寻地方（如会议室等）进行协调解决，避免造成更大影响。

8、上访人员情绪激动，在处理时，当值队员要注意掌握工作原则，做到“打不还手、骂不还口”，避免与上访人员产生直接冲突，当上访人员提要求或诉说自己的问题吐苦水时，不要轻易答复或回话，让其自言自语即可。

9、上访人员没有得到相关业主领导同意前禁止进入各住户单元露出，如得到同意后由业主或班长带领下方可上楼。

10、上访人员离开后当值班长在工作记事本上做好记录，并负责写好《重大事件报告》交部门，交服务中心存档备案。

**发现自杀或企图自杀事件应急预案**

如本物业内有人自杀或企图自杀可视情况采取以下步骤处理：

一、告知秩序维护部班长和服务中心负责人、并尽快通知公安部门及急救中心。

二、使用警戒带封锁现场，避免无关人员进入现场，严禁触摸现场物品，包括自杀者所用之利器、药物等，亦避免开关任何电器，以免破坏证据及发生危险。

三、照顾生还者及由专业人员提供救援，并给予协助。

四、当公安人员调查完毕并征得其同意后，清理现场。

五、项目负责人需记录详情并呈交一份书面报告给主管领导。

**对醉酒或精神病人的应急预案**

一、物业区域醉酒闹事的处理措施

（一）发现有醉酒者要进入大楼时，应礼貌待人，给予劝退。

（二）在园区内发现有人饮酒过量，有肇事可能的，要密切注意其动向，并向值勤领班汇报。

（三）发现有殴斗的迹象时，应立即进行劝阻，防止事态扩大。对已经发生酗酒斗殴的应将闹事者劝离现场，情节一般的给予教育，损坏物品要照价赔偿；情节严重的要报告或扭公安机关处理。

（四）发生酗酒斗殴后，应迅速组织秩序维护力量维持现场秩序，及时制止暴力行为。如有人持械行凶伤害他人的秩序维护人员可使用警械强行将其制服，并保护好肇事现场，搜集斗殴的物证、人证，并动员现场见证人向公安机关提供证据，同时加强其他区域的巡查，以防不法分子乘机作案。

（五）秩序维护部值班负责人，应及时将情况向总值班室和上级领导汇报，并做好详细记录。

二、物业区域精神病人处理的应急措施预防

任何员工如发现有发病迹象的人员，要通知秩序维护部采取保护措施，注意观察其言语，举止、神态等异常情况，防止发生意外事件。

**处理措施:**

（一）发现病人有发病症状，要找其亲属，同事或与其有关的人，请他们迅速护送病人到医院治疗。

（二）发现境外客人患发精神病肇事，要采取措施，控制事态发展，并及时报告公安机关派员处理。外国人患病，应报告政府外事办，通过外交途径协商，将病人护送回国治疗。

（三）对境外人员精神病肇事行为所引起的后果，要用录音，录像，照相等方式尽可能多地做好调查取证工作。

（四）随行人员要求本大楼派员配合看管、强制约束或送医院治疗，须请随行负责人出具书面要求再予配合。

（五）发现有放火、行凶等危害行为的疯子，应迅速组织保卫力量强制约束其行为，并报公安机关派警赶赴现场处置。

**意外伤亡应急预案**

一、大厦内出现人员意外伤亡事件，值班人员人员应立即赶赴现场，查明情况，向秩序维护部班长及项目经理汇报。

二、若伤者尚未死亡，应在保护现场的同时立即组织抢救，并通知医疗救护中心。对骨折伤员一定要注意尽量不要搬动，防止使伤情加重。

三、若伤亡事故系由触电引起，值班人员人员应就近切断电源或用绝缘物（如干燥的木杆、竹竿或塑料、橡胶将电源拨离触电者）再施进行抢救。严禁在没有切断电源的情况下，用手直接去拉触电者或用金属杆去拨离电源，以防自身触电。

四、若伤亡事故系由设备故障或设施损坏引起，值班人员部应立即通知设备班主管、项目经理到场，共同制订抢救方案。

五、若伤亡事故系由高层坠落、物品砸伤引起，在抢救伤员的同时，应保护好现场，摄下照片或录像，留下目击者，同时向警方报警。

六、若伤亡事故系由交通肇事引起，应在保护好现场、抢救伤员的同时，记录肇事车辆，留下驾驶员和目击者，如有监控录象，保存相关录象，报请警方处理。若交通事故引起小区内交通堵塞，应开辟旁行通道，积极疏导交通，并设立警戒线，防止破坏现场。

七、伤者被送往医院抢救时，应记录下救护车号码、送往医院以及伤者情况。

八、详细记录意外伤亡经过。对由于设备故障或设施损坏引起的伤亡事故，以及由于管理公司原因引起的触电事故，相关部门在事发 4 小时内写出书面报告给公司部门经理，以便部门项目经理视情况向有关方面汇报并查找原因，落实责任。

**自然灾害应急预案**

为了有效提高应急处置台风、洪灾、旱灾、地震、冰雹、暴雪等自然灾害事件的能力和水平，规范应急处置工作，减轻或者消除自然灾害的危害，特制定本应急预案。

主要职责：

一、在辖区主管单位自然灾害事件应急处置领导小组的统一领导下，指导和落实服务项目自然灾害事件预防的各项工作。

二、监督、汇总和收集项目自然灾害事件的信息情况，分析、研究预防的工作措施。

三、根据不同季节和情况，宣传自然灾害事件的预防知识。

四、指导和督查小区住户预防自然灾害事件的措施落实情况。

五、总结、推广行业处置自然灾害事件的经验和做法。

六、协同上级部门做好因自然灾害所发生的处置工作。

**自然灾害事件的报告**

一、各项目服务中心在台风、暴雨、地震等自然灾害期间，应建立 24 小时值班制度，并设立和开通值班电话。

二、严格执行公司重大自然灾害事件报告制度。对发生的事件做到按程序逐级报告，并以最快的通讯方式报告有关部门，确保信息畅通。

三、任何部门和个人都不得隐瞒、缓报、谎报，或授意他人隐瞒、缓报、谎报自然灾害情况。

**自然灾害事件的应急反应**

一、当有关人员接到气象部门或上级主管部门的有关暴雨等自然灾害信息时，要第一时间报告项目管理人员并及时小区住户做好预防措施。

二、根据自然灾害事件的发生情况，结合小区的特点，如需进行疏散时，应立即采取措施组织小区住户进行有序疏散。

三、关注灾情进展情况，所有人员保持 24 小时通讯畅通，做到

灾情及时上报、下传，及时调配各类人员。

四、灾情发生时，各部门工作人员要按照公司管理要求做好住户情绪安抚，并在项目服务中心的统一安排下有组织的将住户疏散到安全地带，避免伤亡事故发生。

五、发生破坏性灾害时，要立即做好抗灾自救工作，开展自救活动。

六、若遇到人员受伤应积极组织抢救。

七、做好卫生防疫工作，做好灾后卫生消毒，防止传染性疾病在小区滋生蔓延，做到大灾之后无大疫。

八、灾情过后要及时进行总结，并向上级进行汇报。责任追究对于玩忽职守，疏于管理者，应视情节轻重，给予有关责任人相应处分。

地震灾害的应急处理预案：

一、发生地震时，服务中心各岗位员工应保持镇定，坚守岗位，在附近寻找坚固的结构部位寻求掩护，切勿离开本物业管理区域。

二、远离窗户、玻璃、不牢固的支架或悬挂的物件。

三、切勿在悬挂物上逗留，应在适当时机尽快离开。

四、地震时切勿在楼梯下躲避。

五、准备应付后续更多余震的各部门职责：

（一）工程部应迅速切断生活水泵、供水，关闭其附属设备，切断非应急电源及天然气总阀门。

（二）服务中心应组织业主（住户）镇定而有秩序地沿应急疏散通道撤离本物业管理区域的危险地区，并在安全空旷场地集合。

（三）消防中控室应按照服务中心负责人的命令，通过应急广播向本物业区域的业主（住户）提示以下注意事项：

1、请保持镇定；2、管理区域建筑结构是安全可靠的；3、请按照应急疏散路线有秩序地撤离本物业；4、告之撤离后的集合地点；5、提醒业主（住户）远离窗户、玻璃、不牢固的支架及悬挂物体。

（四）秩序维护队应协助维护疏散秩序，安慰业主（住户），控制所有出入口，严禁任何人员进入本物业管理区域，并应检查所有可能的火源是否熄灭，防止火灾发生。

六、所有服务中心人员严禁散播谣言或夸大本物业管理区域的损坏情况，切勿引起业主（住户）恐慌。

七、地震警报解除后的工作程序：

1、工程部应仔细检查所有设备系统、房屋结构。如有必要，应请有关技术部门进行鉴定，并出据鉴定报告，设备系统如有损坏，应迅速维修，尽快恢复正常。

2、服务中心应公开致函全体业主（住户），解释管理区域受损情况及修复情况，并通知业主（住户）回到本物业管理的居住区域。

3、秩序维护队派人员应加强楼内巡视，严防不法人员趁乱作案，危害管理区域及业主（住户）的利益。

**风雨灾害的应急处理预防**

一、秩序维护队负责检查所有外窗是否关闭，检查所有出入口室外水位情况。如遇水位上升时，应及时准备挡水物资进行封堵。

二、工程部负责检查所有雨水排放系统是否畅通，查看屋面是否有积水，检查屋顶外墙、玻璃幕墙及外窗是否有渗漏。如有可能，应采取临时措施修补。同时应切断所有楼外供电，如：泛光照明、广告、草地灯等。

三、服务中心负责通知全体业户关好外窗。如遇客户单元内无人且上锁时，应通过应急联络电话通知客户并在客户同意后使用备用钥匙进入。

四、保洁人员负责清理楼内积水，在主要出入通道敷设防滑地垫。

五、各部门应随时向服务中心（夜间护管值班队长）报告发现的问题及处理结果。

六、及时向上级领导通报情况。

**发生可疑物品或爆炸物处理预案**

一、任何人接到报警或恐吓电话后一定要冷静，不可大声呼唤。接到报警后，应详细询问并记录报警人的姓名、时间、地点、报警电话和发现爆炸物或可疑爆炸物品的情况。

二、任何人接到报警后应立即报告秩序维护部负责人及服务中心负责人，经确认情况属实，迅速向警方报警，讲明发生爆炸或可疑爆炸物的时间、地点并向公司领导及项目管理领导汇报最新情况。

三、现场所有人员不要轻易接触可疑爆炸物，如可能用软质毛毯覆盖在上面存。尽可能保护，控制现场。

四、当紧急事件发生时，通常管理区域各出入口应杜绝一切人员进入危险区域。

五、立即通知下列人员到现场：服务中心负责人、相关人员、秩序维护人员及工程部人员；

六、紧急行动中应有的工具

（一）各级领导各自携带对讲机或其它设备。

（二）秩序维护部班长或服务中心负责人携带扩音广播或与控制室随时联系准备起用。

应急广播（针对区域）；

1、指定专人负责控制室的联系；

2、服务中心随时有人留守；

3、值班人员（或工程人员）准备好事故现场图纸；

4、服务中心指定专人准备好本物业消防应急手册；

七、现场指挥部的紧急工作人员应包括：

1、疏散小组（服务中心负责人）；

2、搜寻小组（秩序维护队员）；

3、疏散集合地点管理人员（服务中心人员）；

4、外围警戒小组（秩序维护队员）；

5、行动小组（设备班人员）；

6、救护小组（服务中心人员、秩序维护队员）；

八、各部门人员到场后的职责：

（一）物业负责人立即组织临时指挥部，根据各部门汇报的情况，组织指挥协调各项工作，统一下达指令，采取有力措施进行扑救，布置有关部门做好善后工作。

（二）秩序维护部组织人力，布置以可疑爆炸物或爆炸物为中心的警界线，控制现场，同时报告上级公安机关。

（三）公安人员到场后，听从公安人员指挥，配合公安人员做好工作，随时将现场情况报告服务中心有关领导。

（四）派遣搜寻小组检查所有管理区域，是否仍有人未疏散，强制人员疏散，并做好标记及记录。

（五）设备班立即关闭附近由于爆炸可能引起恶性事故的设备，撤走现场附近可以移动的贵重物品。根据需要按照现场总指挥部（负责人）的命令切断电源及天然气。

（六）秩序维护部负责人、服务中心负责人传达总指挥部的指示，协调各部门工作，详细记录现场处理经过，负责向业户解释发生的情况和安定业户情绪的工作。

（七）疏散小组疏导业主户从安全通道疏散至集合地点。

（八）疏散集合地点管理人员（服务中心）在疏散集合地现场同各业户安全联系人清点疏散人员并做好记录。i)服务中心做好抢救伤员的准备，及时与医疗急救中心联系。

（九）要求：除上述报警处理外，还要求本物业公司员工必须本着沉着、镇定的态度处理发生的事故，同时要求所有人员及时报告，不轻易接近、移动可疑爆炸 物，听从指挥、坚守岗位；配合专业人员排除险情。

**人员绑架应急预案**

一、接报案后，值班人员应迅速到达现场确认，同时通知秩序维护班长（及时通知部门负责人）。

二、秩序维护部主管负责向项目经理及公安部门报告情况，并由项目经理决定是否再向上级通报。

**现场：**

1、值班人员应携带对讲机、记录本、手电筒（晚上）、有关钥匙（必要时可以带上相关器具），迅速赶到现场。

2、确认并保护犯罪现场，使用警戒带控制现场，禁止所有人员进入现场内，维护现场秩序，疏散围观人员。

3、向当事人或报案人、知情人了解案情，做访问记录，并请被访人员签字确认。

4、有条件时对现场进行拍照，记录现场情况，并签字确认。

5、协助抢救伤员，并同医务人员一同前往医院，酌情向伤员了解、记录有关案情。

6、配合公安部门对现场进行勘察。

7、如罪犯正在行凶或准备逃跑，在保证自身安全的情况下，应立即尽可能制止抓获，派人严加看守，并尽快转交公安机关处理。

8、如有人被绑架或扣押，应立即报告公安机关，并采取必要措施，尽量稳定犯罪嫌疑人的情绪，一定要设法控制事态发展。

**各部门职责：**

1、由秩序维护部负责配合公安部门的工作，并做好各部门协调工作，向领导汇报情况，记录整个案件发生及处理情况，处理善后工作。

2、设备班负责提供必要的案件处理条件，如绳索、照明等必要工具。

3、客服部负责向询问的业户进行解答，提供抢救伤员的药品，协助办案人员和伤员的撤离，并在勘察现场完毕后，负责清理现场。

**人员受伤或发生意外应急预案**

一、当发现有住户或任何人在物业区域范围内突然晕倒或意外受伤时，必须立即通知客服部并及时拨打救护中心电话求助。

二、尽量协助伤者或病者，如安置适当地方休息，打电话通知其家人。

三、妥善保管伤者财物（有必要时通知警方）直至警方到达时交警方处理。

四、唯有受过急救训练者，方可急救伤者，否则只可善言相劝。

五、劝离其他住户及闲杂人员不要围观，尽量将伤者或病人与围观者隔离。

六、做好现场取证工作，如条件允许可采取录像取证。

**发生交通意外处理预案**

一般而言，交通意外可分为四大类：

一、意外中无人受伤，但引起车辆或物业设施受损；

二、意外中有人受伤，并引起车辆或物业设施受损；

三、意外中仅仅发生人员受伤；

四、意外中仅仅发生车辆或物业设施受损。

五、但无论如何情形，秩序维护人员到达交通事发现场，首先要防止现场再有意外事件发生，排除恶性的连锁反应，其步骤如下：

1、无人受伤的交通意外：

（1）维持秩序，使现场交通恢复通畅无阻；

（2）财物、车辆受损时，先进行拍照存查；

（3）如意外事件中可能危及其他人员，应设置围护区加以局部封锁，必要时还须树立警告标志；

（4）如有需要，通知维修人员到场采取措拖；

（5）在处理财物损害赔偿时，如争议较大，不可自行作主，应及时报告物业服务中心或有关职能部门处理；

（6）记录一切有关资料，并写《事件报告》呈交物业服务中心。

2、有人受伤的交通意外：

（1）指挥交通，给予尾随车辆警示并绕行；

（2）在可行情况下将伤者移离危险区域;

（3）伤势严重者先进行拍照存查；

（4）通知服务中心派人协助维持现场秩序；

（5）及时取证、记录现场情况，报警等候处理，必要时，对事故现场进行录像、拍照取证；

（6）在现场寻找是否有目击证人，待警员到场立即报告；

（7）交通失事后，如有人受伤，则在警方未到场前，肇事车辆不得移或驶离原位；

3、事后记录一切有关资料，书写《事件报告》呈交公司办公室。

**防洪应急处理预案**

夏季来临，雨季将至，做好防汛工作尤为重要。为了将防汛工作落到实处，特制定如下防汛预案。

1. 防汛领导小组

总指挥;黃佩韬

组 长:易正伟

副组长:杨洪

组员:秩序部;严超、李正先、杜小林、杨波、印证博

工程部:王宇文、岳玉吉

客服部:柯英、唐思

二、防汛工作检查

由工程部、保安部，客服部在汛期前对物业公司管理区域进行安全检查，重点为雨水口、下水管道、保证排水畅通。工程部要加强对各重点机房、设备设施、避雷装置进行检查保证设备安全运行，防止漏电、触电事故发生，保证汛期用电安全及正常用电。

（一）工程人员汛期检查各污水泵，保障其功能正常使用。

（二）汛期配被好潜水泵、沙袋等防汛物资，防止地库进水被淹。

（三）下大暴雨时，工程、保安人员及时检查、将沙袋放置于地库入口，并派派专人保护，出现问题及时报告。

（四）各部门主管级以上人员需 24 小时开机，遇有紧急情况随叫随到。

三、防汛准备工作

小组成员按照分工做好防汛物资及器材准备工作：

（一）扫帚、水桶、沙袋、潜水泵、雨衣、水鞋等防汛工具准备。

（二）对大厦内的排水泵，潜水泵进行调试、检修，保证潜水泵处于正常工作状态。

（三）各部门的抢险应急工具应放在固定地点，并有专人负责，员工必须知道应急工具存放地点。

（四）汛期前各部门对抢险应急工具进行检查，确保完好无损。

四、紧急情况

（一）在汛期间遇中雨以上天气，防汛领导小组成员在非工作时间迅速打电话到值班室了解情况，视情况安排有关人员到现场排险了，或亲自到现场指挥、处理有关事宜。发生紧急情况要立即组织人员抢险并通知有关领导。

（二）值班人员要密切注视汛情，发现问题安程序及时上报相关领导。

五、通讯

汛期通讯必须保持畅通，防汛小组成员的手机必须 24 小时开通，各部门值班电话不得私自占用 。

六、责任

各部门员工要严格遵守公司规章制度，认真执行岗位责任，坚守工作岗位，部门经理对本部门防汛工作负全责。对在汛期中玩忽职守、工作不负责任、违反公司有关规定、给公司财产及声誉造成损失的，将追究有关人员的责任。

**灭火疏散应急预案**

为了加强消防安全工作，进一步贯彻落实“预防为主，防消结合”

的方针，确保大厦业主人身财产安全，消除影响小区安全的重大隐患，及时迅速扑救可能发生的大面积火灾，遏制和减少大面积火灾造成的人员和财产损失，根据中华人民共和国公安部《机关、团体、企业事业单位消防安全管理规定》，结合四川圣诚物业服务有限公南部县分公司实际情况，制定本预案。

一、组织机构及任务

（一）领导小组

组 长：黄佩韬

副组长：易正伟

成 员：杨洪 王宇文 李正先 唐思 冯文娟

职 责：强化全体员工的火灾防范意识，督促“预防为主，防消结合”方针的贯彻落实，全面负责的消防四川圣诚物业服务有限公司南部县公司安全工作。

（二）灭火抢险组

组 长：易正伟

副组长：杨洪

成 员： 李正先 汪林 杜小林 印证博 张兴强

职 责：下达灭火抢险命令，组织调动人员增援，协调保证水源

正常供应，调动灭火器材、逃生自救装置等，督促各行动组完成抢险任务。到达火灾现场后，利用现有灭火器材和设施，积极开展

灭火自救；消防人员到达后服从现场领导指挥，主动搞好协调与联络。

（三）疏散引导组

组 长：柯英

成 员：唐思 黄中清及部份保洁人员

职 责：到达火灾现场后，迅速疏通消防通道，疏散围观人员，

宣传动员、稳定人员情绪，引导被围困人员开展自救和防护，同时利用一切救生手段和工具组织逃生，被围困人员以最快的速度撤离火灾

现场，消防人员到达后，积极配合消防人员抢救被困人员。

（四）伤员救护组

组 长：冯文娟

成 员：岳玉吉 蒲彩芳及部份保洁人员

职 责：实施现场紧急救护或护送伤员到就近医院抢救治疗，必

要时拨打“120”电话请求支援。

（五）综合协调、联络组

组 长：王宇文

成 员：唐思 岳玉吉

职 责：负责与外联络和增援人员的联系工作。

小区内一旦出现火情警报，各行动组须立即赶赴火灾现场，按照

各自的职责积极进行灭火、紧急疏散、人员自救等工作。

三、消防培训

半年组织一次消防培训，熟悉各层名称、位置、距离远近。了解

和掌握消火栓的分布，平时要经常进行各类灭火器的使用和灭火战术演练，熟练掌握灭火器和消防栓的性能和使用方法。

四、工作要求

物业服务中心所有相关人员必须坚守岗位，尽职尽责，不擅离职守，遇警要亲临火灾现场，采取相应措施，使人员、财产损失减至最小。严守政策法令，做到遵纪守法，不得损害公共利益。接到报警后，相关人员要迅速赶到现场，组织扑救并及时上报。

五、灭火程序

（一）接报警电话要问清以下几点：

1、着火部位及详细地点和发现时间；

2、燃烧物质和火势大小；

3、报警人姓名和所在部门。

（二）接报火警后，消防指挥部人员要立即赶到火灾现场，了解情况并展开灭火，根据现场火情用通讯设备通知相关人员，如果火势无法控制，应立即向公安消防部门报 119 火警，并派一人到大门路口迎接救火车队，并由当班班长切断相应区域电源。并负责找出消火栓位置，负责将消防队带到消火栓处，保证其顺利展开扑救工作。

（三）各成员接到指挥部命令，必须坚决执行，各就各位，不得有误，如有不执行命令而贻误战机的，要逐级追究责任，从严处理。发生火灾后，消防控制中心值班人员（当班班长），应分为四步进行操作：

1、启用消防广播系统和监控广播系统发出火灾信号，通知住户在疏散引导人员的引导下有序疏散，并查看消防水泵和消防控制系统启动情况。

2、用值班电话向值班经理报告火情，调集单位义务消防队员参加灭火战斗。

3、将消防电梯降至首层，派专人控制，专供灭火工作之用。同时停止起火区域的其它电梯和中央空调运行。

4、立即拨打 119 向公安消防队报警。

5、查看变压器电源切断和应急照明系统启动情况。

6、查看其他联动设备启动运行情况。

六、火灾善后工作

（一）事故调查：

在火灾过后，各部门应配合消防部门进行灾情调查，查明火灾原因、具体责任及财产损失等情况。

（二）事故结论：

依据火灾原因及调查结果，由消防部门作出事故结论。

（三）事故处理：

根据调查结果和有关法律、法规及相关规章制度，由以上各组共同研究，以书面材料报领导。

七、其他事项

本预案从印发之日起执行。各行动组要组织本组人员认真学习本预案、有关法规、消防和自救常识。

八、联系方式（见附表）。

四川圣诚物业服务有限公司南部县分公司

2024/9/12