****

**中国石油天然气股份有限公司四川南充销售分公司**

**耀目加油站**

**综合应急处置方案**

**方 案 编 号： QG/PCLX SCXS**

#  NC JYZ001-2016

**实 施 日 期： 2019年1月**

**签发人（签字）： 梅青松**

**2019年1月**

**中国石油天然气股份有限公司**

**四川南充销售分公司南充片区耀目加油站**

# 中国石油天然气股份有限公司

# 四川南充销售分公司耀目加油站

# 综合应急处置方案

# 1.目的

为了加强对重特大事故的有效控制，最大限度地降低事故危害程度，保障人民生命、国家财产安全，保护环境，根据《中华人民共和国安全生产法》和国务院《危险化学品安全管理条例》，制定本综合应急处置方案。

# 2. 综合应急处置方案的适用范围

本方案规定了耀目加油站发生事故后及时、有效地统筹指挥事故综合应急处置方案行动的管理内容和要求。

# 3.综合应急处置方案的指导思想和原则

**3.1综合应急处置方案的指导思想：**综合应急处置方案坚持以人为本、关爱生命的原则，以最快的速度、最大的效能，有序地实施救援，最大限度减少人员伤亡和财产损失，把事故危害降到最低点，维护周边地区的安全和社会稳定。

**3.2综合应急处置方案原则：**快速反应、统一指挥、分级负责、单位自救与社会救援相结合。

# 4. 规范性引用文件

# 《中华人民共和国安全生产法》

《中华人民共和国环境保护法》

《中华人民共和国消防法》

《中华人民共和国防震减灾法》

《中华人民共和国集会游行示威法》

《中华人民共和国危险化学品安全管理条例》

《国务院关于进一步加强安全生产工作的决定》

《国务院关于落实科学发展观加强环境保护的决定》

《国务院关于特大安全事故行政责任追究的规定》

《国家突发公共事件总体综合应急处置方案》

《国务院有关部门和单位制定和修订突发公共事件综合应急处置方案框架指南》

《危险化学品重大危险源辨识》(GB18218)

《危险化学品事故综合应急处置方案预案编写导则》(国家安全生产监督管理局安监

管危化字[2004]43号)

《生产经营单位安全生产事故综合应急处置方案编制导则》（AQ/T9002-2006）

《四川省突发公共事件总体综合应急处置方案》

《中国石油天然气集团公司关于进一步加强安全生产工作的决定》

《中国石油天然气集团公司关于落实科学发展观加强环境保护的意见》

《中国石油天然气集团公司应对重大事件（事故）管理办法》

《中国石油天然气集团公司综合应急处置方案编制通则》（中油质安字〔2005〕406号）

《中国石油天然气集团公司综合应急处置方案编制指南》（中油质安字〔2005〕406号）

《中国石油四川南充销售分公司突发事件总体综合应急处置方案（试行）》

# 5. 术语和定义

## 5.1综合应急处置方案

针对可能发生事故，为迅速、有序地开展应急行动而预先制定的行动方案。

## 5. 2应急响应

事故发生后，有关组织或人员采取的应急行动。

## 5.3综合应急处置方案

在应急响应过程中，为消除减少事故危害，防止事故扩大或恶化，最大限度降低事故造成的损失或危害而采取的救援措施或行动。

## 5.4应急准备

针对可能发生事故，为迅速、有序地开展应急行动而预先进行的组织准备和应急保障。

## 5.5危险目标

因危险性质、数量可能引起事故的危险化学品所在场所或设施。

## 5.6恢复

事故的影响得到初步控制后，为使生产、工作、生活和生态环境尽快恢复到正常状态而采取的措施或行动。

## 5.7维护和更新

本综合应急处置方案每年进行一次内部评审，使综合应急处置方案各项工作达到规范管理。

# 6.基本情况

耀目加油站地处嘉陵区耀目路,背靠武警医院，左面为居民房屋，正面为居民房屋。现有从业人员9人（其中管理人员2人，加油员7人），隶属于中油四川南充销售分公司，占地面积25932，地埋双层油罐4个，总容量132m3（其中95#汽油33m3、92#汽油33 m3、98#罐33m3 、0#柴油33 m3 ）加油罩棚为球链钢架，有税控电脑加油机6台12枪，主要经营、92#汽油、95#汽油、98#汽油、0#柴油。加油站上空无电力、电信架空线（缆）。加油站建构筑物与周边建构筑物的间距符合《加油加气站设计与施工规范》的要求。

。

# 7.危险目标分布及其危险特性

## 7.1危险目标分布

**7.1.1**根据国家标准进行评估，加油站埋地油罐、加油机、发、配电房等为危险目标.

## 7.1.2加油站危险目标（油罐）基本情况表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备（设施）名称 | 规格 | 油品 | 数量 | 投运时间 |
| 储油罐 | 33 m³ | 92#汽油 | 1个 | 2006 年 |
| 储油罐 | 33 m³ | 95#汽油 | 1个 | 2006年 |
| 储油罐 | 33 m³ | 0#柴油 | 1个 | 2006年 |
| 储油罐 | 33 m³ | 98#汽油 | 1个 | 2006年 |

##

## 7.2危险目标的危险特性及事故类型

## 7.2.1物质危险特性及事故类型

加油站储存的汽油属于甲类易燃液体，柴油属于乙类易燃液体，均具有易燃、易爆、易产生静电、易流淌、易挥发的特性。在储存、加油过程中容易发生燃烧、爆炸和泄漏事故。

主要事故类型：火灾、爆炸、跑冒漏油、混油、中毒、环境污染、自然灾害等。

## 7.2.2其他危险有害因素

1、作业条件危险性，属于显著危险的作业较多。

2、电气危险，雷电、静电等以及可能产生的其他电气危险危害。

3、作业环境中的油品毒性、噪声、含油污水污染等危险危害。

4、管理缺陷、人为失误。

## 7.2.3主要危险有害因素汇总

加油站主要危险有害因素汇总表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 部 位 | 主要危险有害因素 |
| 1 | 办公楼 | 烟头丢弃、易燃物品堆放不规范、电器线路漏电、老化和超负荷引起火灾 |
| 2 | 加油作业 | 易燃、易爆、易产生静电，跑、冒、滴、漏、混油 |
| 3 | 卸油作业 | 易燃、易爆、易产生静电 |
| 5 | 排污作业 | 致使环境和土地污染 |
| 6 | 计量作业 | 易燃、易爆、易产生静电，跑、冒、滴、漏、混油 |
| 7 | 发、配电间 | 电辐射、短路、火灾、电击伤人 |
| 8 | 高处作业 | 高空坠落、滑跌，导致人员伤亡 |

## 7.2.4重大危险源

根据国家标准《危险化学品重大危险源辨识》(GB18218—2009)进行评估，本加油站罐区储存量未达到临界量，不构成重大危险源。

# 8.综合应急处置方案组织机构、人员及职责

## 8.1综合应急处置方案组织机构

**加油站综合应急处置方案指挥部**

指挥长：片区经理

副指挥长：片区副经理、支部（副）书记

成 员：片区安全员、片区综合管理员、油站经理及片区其他人员

**现场指挥**

油站值班经理

应急抢险组

后勤保障组

安全警戒组

通讯联络组

当班加油员当班安全员

当班加油员当班安全员

当班加油员

综合管理员

指挥长： 李 涛

副指挥长： 蒲渊

现场指挥： 王斌 吴长洲

通讯联络与安全警戒组：冯艳 苟春凤

应急抢险组：冯羿康 蒲嘉陵 郑重

后勤保障组：黄智豪 李雪梅

8.2职责：

**8.2.1指挥长（副指挥长）：**负责事故现场总体协调及决策。当事故发生后,实施综合应急处置方案行动,当指挥长（副指挥长）不在场时依序由现场指挥代替指挥长行使指挥权。

**8.2.2现场指挥：**组织指挥现场人员实施综合应急处置方案行动。指挥长（副指挥长）到达现场后，移交指挥权，服从指挥长（副指挥长）统一指挥。

**8.2.3通讯联络与安全警戒组：**负责向综合应急处置方案指挥长（副指挥长）报告；负责与当地公安部门、消防部门、急救中心联系；负责现场的通讯联络任务；协助医疗卫生部门抢救受伤人员；做好各类安全保障工作，协助周边单位和群众的安全疏散和撤离。

**8.2.4应急抢险组：**在指挥长（副指挥长）的指挥下参加抢险救援，并负责组织当班人员在事故发生时将发生区域内的人员、物资抢救到安全地点。

**8.2.5后勤保障组**：负责事故现场所需的各种抢险救援器材物资的供应和事故发生区域的救护工作，协助医疗卫生部门抢救受伤人员；做好危险区域附近人员的疏散和重要物资抢险工作。

# 9.报警、通讯及联络方式

## 9.1事故报警、报告。

发生事故后，事故现场负责人或最先发现者应立即向应先向综合应急处置方案现场指挥报告，相关人员接到事故报告后，立即分别向加油站综合应急处置方案指挥部办公室和当地政府有关部门报告。加油站综合应急处置方案指挥部办公室或值班室的接报人员立即向指挥长报告。涉及重特大事故损失严重、对员工及周边群众生命形成威胁的，根据具体情况，分别报告当地政府和消防、安全生产监督管理部门及卫生部门等单位。

## 9.2 通讯联络方式

通讯联络方式:电话

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 外部资源 | 报警电话 |  |
| 火警电话 | 119 |  |
| 盗警电话 | 110 |  |
| 救护电话 | 120 |  |
| 交通事故报警电话 | 122 |  |
| 南充市安全管理监督局 | 0817-2222419 |  |
| 南充市嘉陵区安全生产监督管理局 | 0817-3340001 |  |
| 应急机构 | 姓名 | 职务 | 办公电话 | 移动电话 | 备注 |
| 应急值班室 | 李涛 | 片区经理 | 0817-2800814 | 13909073227 |  |
|  | 蒲渊 | 片区副经理 | 0817-2800814 | 13696237313 |  |
| 应急管理小组 | 王斌 | 加油站经理 | 0817-3638883. | 13990778163 | 24小时值班 |
| 吴长洲 | 综合管理员 | 0817-3638883 | 13990791250 | 24小时值班 |
|  冯艳 | 一班班长 | 0817-3638883 | 15908474172 | 当班24小时值班 |
| 苟春凤  | 二班班长 | 0817-3638883 | 18349833055 | 当班24小时值班 |
|   |  |  |  |  |

## 10. 救援装备及物资

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名 称 | 规 格 | 数 量 | 存 放 地 点 |
| 1 | 推车式干粉灭火器 | MFZ35 | 2台 | 油罐区 |
| 2 | 手提式ABC干粉灭火器 | MFZ4/ABC8 | 15具 | 加油区 配电间 办 公 室 |
| 4 | 消防沙 |  | 2.0m3 | 油罐区 |
| 5 | 灭火毯 |  | 11床 | 发油区、油罐区 |
| 6 | 消防铲 |  | 4把 | 油罐区 |
| 7 | 消防桶 |  | 4个 | 油罐区 |
| 8 | 急救药箱 | 常用急救药品 | 1个 | 办公室 |

## 11.综合应急处置方案程序

综合应急处置方案预案启动条件：符合上述四个条件之一的，均由指挥长发布启动综合应急处置方案预案的命令。

1.发生事故所造成的后果有可能继续扩大的；

2.虽不属于重大事故，但在事故发生过程中，情况发生突然变化，有可能造成严重后果的；

3.不可预见的突发性事故；

4.加油站接到政府事故（事件）报告后，由综合应急处置方案指挥长立即召集指挥部成员和工作人员，根据事故（事件）类型、性质及危害程度进行救援部署。

## 12.综合应急处置方案培训和演练

**12.1** 综合应急处置方案培训和演练的主要对象为加油站全体员工,各作业班组应按规定的内容、范围、频次组织员工进行培训和演练。

**12.2**加油站每年组织员工分批次对加油站综合应急处置方案进行培训一次。

**12.3** 加油站每季度组织组织专项预案演练一次，演练结束后由综合应急处置方案办公室写出演练总结报告和记录。

## 13.综合应急处置方案的编写、变更及审批

**13.1** 加油站综合应急处置方案由加油站组织相关人员编写预案初稿，报现场指挥审阅修改后，提交应急管理小组会审查通过，由加油站经理签署发布令后实施。最后报当地安全生产监督管理局审批备案，

**13.2**若加油站组织机构、指挥部成员调整或对综合应急处置方案编写及演练规定有变动时，加油站应对综合应急处置方案预案进行修改完善，并按规定程序审批发布。

## 14.环保排放要求

污水排放措施，每次演练及油水混合后所形成的污水，必须经过隔油池封闭存淀过滤后再进行排放，并做好祥细记录存档。

附件：1、火灾爆炸事故综合应急处置方案预案

2、油品泄漏应急处置方案

3、发生混油时应急处置方案

4、站内车辆事故应急处置方案

5、自然灾害类突发事件应急处置方案

6、发生重大资源、价格性事件时的应急处置方案

7、社会安全类突发事件应急处置方案

8、发生油品数质量纠纷时应急处置方案

9、发生新闻危机时应急处置方案

10、服务与客户管理方面的应急处置方案

11、发生环境污染应急处置方案

12、现金异常时应急处置方案

13、外线停电时应急处置方案

14、公共卫生类突发事件应急处置方案

# 附件1：火灾爆炸事故综合应急处置方案

# 1 总则

## 1.1 编制目的

为有效应对加油站火灾爆炸突发事件，提高耀目加油站的应急反应能力和救援水平，最大限度降低事件危害程度，保障人民生命和财产安全，保护环境，编制此预案。

## 1.2 编制依据

《中华人民共和国安全生产法》

《中华人民共和国环境保护法》

《中华人民共和国消防法》

《中华人民共和国防震减灾法》

《中华人民共和国集会游行示威法》

《中华人民共和国危险化学品安全管理条例》

《国务院关于进一步加强安全生产工作的决定》

《国务院关于落实科学发展观加强环境保护的决定》

《国务院关于特大安全事故行政责任追究的规定》

《国家突发公共事件总体综合应急处置方案》

《国务院有关部门和单位制定和修订突发公共事件综合应急处置方案框架指南》

《生产经营单位安全生产事故综合应急处置方案编制导则》（AQ/T9002-2006）

《重大危险源辨识》(GB18218—2009)

《四川省突发公共事件总体综合应急处置方案》

## 1.3 适用范围

本预案是耀目加油站的专项预案之一，用于指导耀目加油站发生突发火灾爆炸事件的应急处置和救援。

## 1.4 编制原则

以人为本，减少危害。树立全面、协调、可持续的科学发展观，把维护公众健康和人身安全作为加油站突发事件应急工作的出发点和落脚点，最大限度地减少突发事件及其造成的人员伤亡和危害。

居安思危，预防为主。加强对加油站危险源的监控，建立风险防范体系和信息报告体系，从加油站源头控制突发事件的发生。坚持预防与应急相结合，常态与非常态相结合，做好应对加油站突发事件的各项准备工作。

加油站自救，属地管理。加油站一旦发生突发火灾爆炸事件，加油站立即采取措施控制事态发展，全面实行公司自救，并及时向地方政府和公司报告。接受地方政府的统一领导，与地方政府协同合作，由地方政府动用社会救援力量，严谨、快捷、有序、冷静地应对突发事件。

科技支撑，区域联动。加强应急技术研究和开发，采用先进的监测、预测、预警和应急处置技术和设施，充分发挥专家队伍和专业人员的作用。建立健全区域联防、联动机制，加油站突发事件发生时能够对事发地的加油站进行援助，最大限度地发挥区域应急能力。

# 2 名词解释

## 2.1 危险化学品

指属于爆炸品、压缩气体和液化气体、易燃液体、易燃固体、自燃物品和遇湿易燃物品、氧化剂和有机氧化物、有毒品和腐蚀品的化学品。

## 2.2 危险化学品事故

指由一种或数种危险化学品或其能量意外释放造成的人身伤亡、财产损失或环境污染事故。

## 2.3 综合应急处置方案

指一发生事故时，采取的消除、减少事故危害和防止事故恶化，最大限度降低事故损失的措施。

## 2.4 重大危险源

指长期地或临时地生产、搬运、使用或者储存危险物品，且危险物品的数量等于或者超过临界量的单元（包括场所和设施）。

## 2.5 危险目标

指因危险性质、数量可能引起事故的危险化学品所在场所或设施。

## 2.6 预案

指根据预测危险源、危险目标可能发生事故的类别、危害程度，而制定的事故综合应急处置方案方案。要充分考虑现有物质、人员及危险源的具备条件，能及时、有效地统筹指导事故综合应急处置方案行动。

# 3 应急组织机构和职责

## 3.1 应急组织机构

**加油站综合应急处置方案指挥部**

指挥长：片区经理

副指挥长：片区副经理、支部（副）书记

成 员：片区安全员、片区综合管理员、油站经理及片区其他人员

**现场指挥**

油站值班经理

应急抢险组

后勤保障组

安全警戒组

通讯联络组

当班加油员当班安全员

当班加油员当班安全员

当班加油员

综合管理员

指挥长： 李 涛

副指挥长： 蒲渊

现场指挥： 王斌 吴长洲

通讯联络与安全警戒组：冯艳 苟春凤

应急抢险组：冯羿康 蒲嘉陵 郑重

后勤保障组：黄智豪 李雪梅

## 3.2职责：

**3.2.1**指挥长（副指挥长）：负责事故现场总体协调及决策。当事故发生后,实施综合应急处置方案行动,当指挥长（副指挥长）不在场时依序由现场指挥代替指挥长行使指挥权。

**3.2.2**现场指挥：组织指挥现场人员实施综合应急处置方案行动。指挥长（副指挥长）到达现场后，移交指挥权，服从指挥长（副指挥长）统一指挥。

**3.2.3**通讯联络与安全警戒组：负责向综合应急处置方案指挥长（副指挥长）报告；负责与当地公安部门、消防部门、急救中心联系；负责现场的通讯联络任务；协助医疗卫生部门抢救受伤人员；做好各类安全保障工作，协助周边单位和群众的安全疏散和撤离。

**3.2.4**应急抢险组：在指挥长（副指挥长）的指挥下参加抢险救援，并负责组织当班人员在事故发生时将发生区域内的人员、物资抢救到安全地点。

**3.2.5**后勤保障组：负责事故现场所需的各种抢险救援器材物资的供应和事故发生区域的救护工作，协助医疗卫生部门抢救受伤人员；做好危险区域附近人员的疏散和重要物资抢险工作。

# 4 特定风险应急管理

## 4.1 危险目标及其危险特性

**4.1.1** 危险目标

储（卸）油区、加油区。

**4.1.2** 危险目标的危险特性及对周边的影响

a.危险特性

所经营油品具有易燃、易爆、易流淌、易挥发等危险特性，油蒸气与空气形成的爆炸性混合物遇明火、雷电、静电极易发生火灾爆炸事故。

b.发生火灾后对周边的影响

①发生火灾产生的热辐射造成人员灼伤，并有可能引起邻近油罐及周边构建筑物起火燃烧。

②发生爆炸所产生的冲击波不但造成人员伤亡，并有可能造成邻近油罐燃烧爆炸，引起大面积火灾，严重的将扩大到站外周边构建筑物燃烧或群众伤亡。

③油品燃烧所产生的有毒有害气体使处于下风方向人员中毒、窒息。

④泄漏油品遇明火燃烧,造成巨大财产经济损失。

⑤对环境造成污染。

## 4.2 发生事故的原因

**4.2.1** 油罐火灾事故的原因

a.计量时，量油尺或温度计金属罩在放入或提起时与量油口壁摩擦产生火花，引燃油罐内油气混合气酿成火灾；

b.油罐阻火器失效或油罐计量口封闭不严，雷电引燃油气 ,造成火灾或爆炸事故；

c.在油罐上作业时使用非防爆工具、移动通讯工具等造成火灾；

d.油蒸气积聚较多的地方，由于铁器碰击或穿钉子鞋与油罐、地面摩擦产生火花造成事故；

e.油罐未安装静电导除装置或失灵，集聚的静电荷达到放电条件产生电火花，造成火灾爆炸事故；

f.油罐防雷接地装置失效遇雷击造成火灾爆炸事故；

g.在油罐未清除油垢或油罐内尚存有大量油蒸气的情况下，使用明火修理油罐设备时造成爆燃事故；

h.罐区杂草或其它易燃物燃烧，蔓延引燃造成火灾。

**4.2.2** 油罐车发生火灾事故的原因

a.进行收车计量或在卸油时由于操作不慎、与罐口或卸油口碰击产生火花、引燃油蒸气；关启罐口盖时，使用铁制工具碰击或敲打产生火花，引燃油蒸气；

b.油罐车卸油作业时，外界飞入的火源引燃油蒸气；

c.在卸油作业过程中，使用不防爆的工具、器材；

d.卸油作业中未正确使用静电接地装置或装置失灵，静电放电产生火花引燃油蒸气造成火灾爆炸事故；

e.其它意外事故造成火灾。

**4.2.3** 加油过程中发生火灾事故的原因

a.加油机静电接地不良或失效，在加油过程中加油枪与加油车辆油箱之间产生静电放电引起火灾事故；

b.加油员操作不当，冒油或溅油在地面，车辆排气管火星或外来火源引起火灾事故；

c.电气短路引起的火灾事故；

d.加油场所使用通讯工具引起油气爆炸事故。

# 5 事故分级

参照国家有关规定,按照加油站突发事件的性质、严重程度和影响范围，本预案对加油站火灾爆炸事故分为三级：

## 5.1 Ⅰ级火灾爆炸事故

a.加油站现有救援设施无法对事故（事件）进行有效控制，可能引发重大次生灾害事故，需要紧急求援；

b.造成1－2人死亡，或一次重伤3－9人，或100-500万元以下直接经济损失；

c.对社会安全、环境造成重大影响，需紧急转移安置人员；

d.火势长时间（≤24小时）未能有效控制，可能造成周边生产设施大面积停产。

## 5.2 Ⅱ级火灾爆炸事故

a.加油站现有救援设施无法对事故（事件）进行有效控制，可能引发较大次生灾害事故，需要紧急求援；

b.造成重伤、急性工业中毒，但没有死亡，或50-100万元以下直接经济损失；

c.对社会安全、环境造成较大影响，需紧急转移安置人员；

d.火势未能有效控制，可能造成周边生产设施大面积停产。

## 5.3 Ⅲ级火灾爆炸事故

a.加油站现有救援设施能对事故（事件）进行有效控制；

b.只有轻伤但没有重伤和死亡，或50万元以下的直接经济损失；

c.对社会安全、环境未造成影响；

d.火势能得到及时有效的控制。

# 6 应急报告

## 6.1 报告程序

当加油站发生事故时，应立即向指挥长报告。

## 6.2 报告内容

**6.2.1** 报警、报告方式。用电话进行报告。同时做好原始报告记录。

**6.2.2** 主要内容包括：突发事件的类型、时间、地点、部位、初步原因、事件概况和已经采取的措施等、现场人员状况、人员伤亡及撤离情况、事故经过描述、环境污染情况、事件潜在的危害程度、发展趋势、报告人的单位、姓名、职务和联系电话等情况。

# 7 应急准备

**7.1**立即向指挥长报告；

**7.2**做好启动本综合应急处置方案的准备。

# 8 启动条件

符合下列条件之一时，经理决策启动本预案：

（1）加油站发生突发Ⅰ级事件；

（2）加油站发生突发Ⅱ、Ⅲ事件，要求增援；

（3）省级和市州政府因应急联动要求。

# 9 应急处置

## 9.1 综合应急处置方案物资

消防器材配备、存放地点见综合综合应急处置方案

## 9.2 应急处置方案

### 9.2.1加油站火灾应对措施

### 9.2.1.1 埋地油罐操作井内起火应对措施

* 停止作业，切断电源。呼喊示警。
* 使用灭火毯或灭火器进行初期扑救。报告上级。拨打119。
* 现场警戒，疏散人员、车辆。
* 视情况，通知周边单位，请求联防单位支援。
* 密切注意火势发展，情况危急时，撤离现场，等待救援。

### 9.2.1.2 电气设备着火应对措施

* 停止作业，切断总电源。呼喊示警。
* 使用灭火器扑救。报告上级。拨打119。
* 当无法切断电源时，应确保人员在不触电情况下使用灭火器扑救。
* 使用绝缘物体尽快切断电源。
* 现场警戒，疏散人员、车辆。
* 通知周边单位，并请求联防单位支援。
* 密切注意火势发展，情况危急人身安全时，撤离现场，等待救援。

### 9.2.1.3 加油车辆着火应对措施

* 停止作业，切断电源。呼喊示警。
* 现场警戒，疏散人员、车辆。报告上级。拨打119。
* 加油车辆发生自燃，迅速使用灭火器扑救。
* 车辆油箱、车载敞口容器着火，首选灭火毯覆盖油箱口窒息灭火。
* 密切注意火势发展，情况危急人身安全时，撤离现场，等待救援。

### 9.2.1.4 加油机着火应对措施

* 停止加油，切断电源，呼喊示警。报告上级。
* 用灭火毯覆盖或用灭火器扑救，将加油车辆推离现场。
* 若加油机附近地面油品着火，用消防沙进行覆盖，或用灭火器扑救。
* 现场警戒，疏散人员、车辆。
* 密切注意火势发展，情况危急人身安全时，撤离现场，等待救援。

### 9.2.1.5 卸油作业油罐车着火应对措施

* 停止卸油，呼喊示警。
* 关闭油罐车卸油阀。若油罐车有紧急切断阀，立即按下按钮。报告上级。拨打119。
* 用灭火毯覆盖或用灭火器进行初期扑救。
* 现场警戒，疏散人员、车辆。
* 卸下卸油软管，取下静电接地夹。关闭油罐卸油阀。
* 设法使油罐车驶离加油站。
* 立即通知周边单位，并请求联防单位支援。
* 密切注意火势发展，情况危急人身安全时，撤离现场，等待救援。

### 9.2.1.6 邻近区域着火应对措施

* 报告上级。拨打119。
* 视情况切断电源，关闭阀门。
* 用灭火毯覆盖卸油口、人孔操作井。
* 对存放润滑油或其它油品的仓库等采取防范措施。
* 布置灭火器材，做好临战准备。现场警戒，密切监控火势发展。

### 9.2.1.7 人体意外着火应对措施

* 大声呼喊示警。报告上级。拨打120。
* 迅速将着火衣物脱下。若无法脱下，可原地打滚压灭火苗。
* 用灭火毯包裹人体着火部位进行窒息灭火或用水浇灭着火物。
* 特殊情况时可使用灭火器灭火，但不能喷射面部。
* 有车辆时尽快送就近医院抢救。

# 10 应急终止

应急处置后，综合应急处置方案指挥长下达应急终止指令：

（1）伤亡人员得到妥善安置；

（2）事件现场得到控制，事件条件已经消除；

（3）污染源的泄漏或释放已降到规定限值以内，无再次升高的可能；

（4）事件所造成的危害已经被彻底消除，无继发可能；

（5）事件现场的各种专业应急处置行动已无继续的必要；

（6）采取了必要的防护措施以保护公众免受再次危害，并使事件可能引起的中长期影响趋于合理且尽量低的水平。

# 11 应急培训计划

## 11.1 培训目标

**11.1.1** 综合应急处置方案人员熟悉掌握综合应急处置方案预案的内容、程序和实施方法。

**11.1.2** 了解掌握综合应急处置方案预案和实施程序变动情况。

**11.1.3** 提高应急反应组织各级人员警惕性和应急反应综合素质。

## 11.2 培训内容与时间

**11.2.1** 危险目标的基本情况，危害识别，应急措施。

**11.2.2** 火灾扑救的方式、方法，综合应急处置方案器材使用操作技能。

**11.2.3** 各应急小组职责及任务。

**11.2.4** 应急响应条件、信号；如何启动紧急报警系统，如何安全疏散人群等基本操作。

**11.2.5** 现场急救和伤员转移等综合应急处置方案技能。

**11.2.6** 对周边人员进行应急响应知识宣传及培训。

**11.2.7** 培训时间为每季度至少一次。

# 12 演练计划

**12.1** 制定综合应急处置方案预案演练实施计划，确定演练部位、演练人员、演练类型，做好演练前的准备。

**12.2** 综合应急处置方案预案演练每季度至少一次，由加油站经理负责组织实施。

# 13 综合应急处置方案的编写、变更及审批

综合应急处置方案预案编写预案初稿送加油站经理审阅后，由经理签署发布令后实施。

# 14 附件

附件1：现场急救方法

附件2：灭火器使用方法

附件3：预案演练规范

# 附件1：现场急救方法

# 一、现场急救人工呼吸的方法

在保持伤员气道通畅的同时，救护人员用放在伤员额上的手的手指捏住伤员鼻翼，救护人员深吸气后，与伤员口对口紧合，在不漏气的情况下，先连续大口吹气两次，每次1～1.5s。如两次吹气后试测颈动脉仍无搏动，可判断心跳已经停止，要立即同时进行胸外按压。

 除开始时大口吹气两次外，正常口对口(鼻) 呼吸的吹气量不需过大，以免引起胃膨胀。吹气和放松时要注意伤员胸部应有起伏的呼吸动作。吹气时如有较大阻力，可能是头部后仰不够，应及时纠正。

伤员如牙关紧闭，可口对鼻人工呼吸。口对鼻人工呼吸吹气时，要将伤员嘴唇紧闭，防止漏气。

# 二、胸外按压

## （一）确定正确按压位置的步骤

1、右手的食指和中指沿触电伤员的右侧肋弓下缘向上，找到肋骨和胸骨接合处的中点。

2、两手指并齐，中指放在切迹中点(剑突底部)，食指平放在胸骨下部。

3、另一只手的掌根紧挨食指上缘，置于胸骨上，即为正确按压位置。

## （二）正确的按压姿势

1、使伤员仰面躺在平硬的地方，救护人员立或跪在伤员一侧肩旁，救护人员的两肩位于伤员胸骨正上方，两臂伸直，肘关节固定不屈，两手掌根相叠，手指翘起，不接触伤员胸壁。

2、以髋关节为支点，利用上身的重力，垂直将正常成人胸骨压 陷3～5cm(儿童和瘦弱者酌减)。

3、压至要求程度后，立即全部放松，但放松时救护人员的掌根不得离开胸壁。按压必须有效，有效的标志是按压过程中可以触及颈动脉搏动。

## （三）操作频率

1、胸外按压要以均匀速度进行，每分80次左右，每次按压和放松的时间相等。

2、胸外按压与口对口(鼻)人工呼吸同时进行，其节奏为：单人抢救时，每按压15次后吹气2次(15：2) ，反复进行。双人抢救时，每按压5次后由另一人吹气1次(5：1)，反复进行。

## （四）抢救过程中的再判定

1、按压吹气1min后(相当于单人抢救时做了4个15：2压吹循环) ，应用看、听、试方法在5～7s时间内完成对伤员呼吸和心跳是否恢复的再判定。

2、若判定颈动脉已有搏动但无呼吸， 则暂停胸外按压，而再进行2次口对口人工呼吸，接着每5s吹气一次(即每分钟12次)。如脉搏和呼吸均未恢复，则继续坚持心肺复苏法抢救。

3、在抢救过程中，要每隔数分钟再判定一次，每次判定时间均不得超过5～7s 。 在医务人员未接替抢救前，现场抢救人员不得放弃现场抢救。

# 附件2：灭火器使用方法

# 一、干粉灭火器使用方法

1、手提或肩扛灭火器迅速到达火场，并上下颠倒数下。

2、人须在上风向距离火点3-4米，拆下铅封，拔出保险销。

3、一手紧握胶管喷嘴，另一手按下压把，对准火源根部，不能直接对准液面喷射，以防飞溅。

4、扑灭油火时，要平射，由近及远，左右扫射，快速推进。

# 二、推车式干粉灭火器

1、两人将灭火器推到起火地点，一人取下喷枪，展开胶管而后手钩住板机。

2、 一人迅速开启机构的保险销，并迅速开启灭火器的开启机构。

3、将喷枪对准火焰根部，不能直接对准液面喷射，以防飞溅，逆时针转动把手，打开喷枪。

4、左右扫射，由近及远，快速推进，防止复燃。

# 三、手提式二氧化碳灭火器

1、先拔保险销，然后一手开启压把，另一手握喇叭筒的手柄；

2、坚握开启压把即可喷出；

3、当燃烧呈滴状时喷射由近及远；

4、使用时，不能直接用手抓住喇叭筒处壁或金属连接管；

5、要求顺风喷射；

6、在窄小空间使用时，灭火后迅速离开，以防窒息。

# 四、推车式二氧化碳灭火器：

1、由2人操作，一个展开软管并握住喇叭筒根部的手柄，另一个逆时针旋开阀门

2、当燃烧呈滴状时喷射由近及远；

3、使用时，不能直接用手抓住喇叭筒处壁或金属连接管；

4、要求顺风喷射；

5、在窄小空间使用时，灭火后迅速离开，以防窒息。

# 五、防毒面具的佩戴和使用

1、佩带面具：放松面罩下的二根颈带，拉开面罩置于脸上，使下巴进入面罩下面凹形内，然后将头网从头部的上前方往后下方拉下，将面罩戴在头上，调整面罩位置，先收紧下端的二根颈带，然后收紧上端的二根头带，如感觉不适可调节头带松紧。

2、检查面具密封：用手掌心捂住面罩接口处，通过吸气直到产生负压，检查面罩与脸部密封是否良好，是否再收紧头带或重新配戴。

3、使用面具：正确配戴面具经认真检查后既可投入使用。使用过程中要注意报警器发出的报警信号，听到报警信号应立即撤离现场。

4、面具使用结束后，先用手松开颈带，然后再松开头带，将面具从脸部由下向上脱下。

# 附件3：加油站火灾爆炸预案演练规范

# 一、演练内容

加油站发生初期火灾的扑救。本规范主要针对加油站各部位（油罐区、加油机、加油车辆、配电间、营业室、油罐区卸油现场）由于设备设施的缺陷、违章操作、自然灾害等因素所造成的着火燃烧引发的火灾事故。

# 二、演练的组织和指挥

加油站值班经理是现场演练的组织指挥者，即现场指挥长。由其负责设定演练内容或项目，并组织现场施救工作。

# 三、演练规范

（一）加油站当班员工均处于正常工作状态。

（二）加油站内×××处着火时，火情第一发现人立即发出抢险指令并立即扑救。

语言规范：“×××处着火了，立即启动××预案，投入抢险！”

（三）人员分工及职责

## 1、通讯联络组

通讯联络员边跑边向指挥长报告：“我去报警”。

（1） 首先电话向119报警

向119报警时语言规范（报警要素）：“我是中石油南充销售分公司耀目加油站，×时×分×××（油罐区、加油机、加油车辆、配电间、营业室、油罐区卸油现场）发生火灾。加油站地点耀目镇（成南高速出口处）。火势凶猛，无法控制，目前无人员伤亡，请火速支援！”

（2）向119报警后再片区经理报警

向加油站经理报警时语言规范：“××经理，耀目加油站，×时×分×××（油罐区、加油机、加油车辆、配电间、营业室、油罐区卸油现场）发生火灾，现正在组织扑救，请你立即赶到现场，报警人×××。”

以上通讯工作完成后，通讯联络组成员立即向现场指挥报告。

语言规范：“报告，已向119报告！”已向片区经理报告！”。

现场指挥回答：“继续值守电话！”或“立即参加抢险”

（3）配电间发生火灾，应首先通知当地供电部门切断电源，然后再向119和片区经理报警。

## 2、抢险救援组

（1）抢险救援人员迅速跑向距离着火点最近的消防器材存放点，取出消防器材（干粉灭火器或灭火毯）实施扑救。跑向消防器材的同时边跑边向总指挥报告：“我去拿灭火器材。”

抢险救援人员灭火时站在上风口位置，同时口述：“已站在上风口。”

（2）如果在1分钟内迅速将火势控制，向现场指挥长或现场指挥报告的语言规范为：“报告，×××处火灾已扑灭！”

现场总指挥回答：“立即集合。”

（3）如果未能控制住火势，向现场总指挥报告的语言规范为：“报告，火势太大，请求增援！”

总指挥立即命令：“继续抢险”。

（4）配电间及电器线路发生火灾，首选二氧化碳灭火器，其次是干粉灭火器，不能使用灭火毯。

# 四、指挥长点评

## （一）加油站自行组织演练规范

1、演练结束后指挥长发出集合指令。参加演练人员立即集合列队、报数。

（1）现场总指挥发出集合指令的语言规范：“演练结束，立即集合！”

（2）集合列队顺序：安全员站队列的第一位，其余人员依高矮顺序列队。

2、安全员跨出队列一步，采用标准立正姿势向指挥长报告：“灭火预案演练结束，应到人数××人，实到人数××人，无人员伤亡。请指示！” 报告完毕，立即退回队列。

3、指挥长点评本次演练中存在的问题和得失。内容包括：（1）各小组人员跑位是否快捷、到位；（2）各小组人员报告内容是否规范，要素是否齐全，声音是否洪亮；（3）消防器材使用方法是否正确；（4）各小组需要加强和改进的内容；（5）改进环境保护的措施。

4、指挥长点评结束后，发出清理现场指令。语言规范：“清理现场。”

5、参加灭火人员清理现场。对已使用的消防器材，清理堆放整齐等待经理安排

车辆运送至专业消防器材维修点充装。其余设施设备摆放至原位置；清理加油站排污系统，将污染物收集，待统一回收集中处理。

**附件2油品泄漏应急处置方案**

1埋地管线或埋地油罐油品泄漏措施

①停止作业，切断电源。报告上级。

②现场警戒，疏散人员、车辆，布置消防器材。

③检查水风井、排水沟、雨水井等，若有油用沙袋等进行封堵，使用吸油毡等进行处理，防止油品造成环境污染。

④检查油罐区观察，若有油则使用防爆机具等抽吸油品。

⑤若油品流入水面，对水域实施现场警戒、监控。同时使用吸油毡等吸附水面油品。对睡眠无法回收的油品，喷洒消油剂。

2卸油时跑冒油

①立即停止接卸作业，关闭油罐车卸油阀，如油罐车有紧急切断阀，应立即按下按钮，切断总电源，停止营业，并向加油站经理汇报。

②必要时，报告公安消防部门，以便临时封堵附近的交通道路；加油站经理及时组织人员进行现场警戒，疏散站内人员，推出站内车辆，检查并消除附近的一切火源；制止其他车辆和人员进入加油站。

③在溢油处的上风向，布置消防器材。

④对现场已跑冒油品用消防沙等围住，并进行必要的回收，禁止用铁制品等易产生火花的器具作回收操作。回收后，用消防沙覆盖残留油品，待充分吸收残油后将油沙清除干净。

⑤给被油品泼溅的人员提供援助；通知毗邻单位或居民，注意安全。

⑥检查排水沟及水封井内是否有残油，若有残油应及时清理干净，并检查其他可能产生危险的区域是否有隐患存在。

⑦计量确定跑冒油损失，做好记录。

⑧检查确认无其他隐患后，可继续营业。

⑨分析跑冒油原因，书面报告上级公司。

3油枪跑冒油时

①立即关闭油枪和加油机。

②用不能产生静电的棉纱、毛巾或拖把对现场已跑冒的油品进行回收，回收后的油品按照公司有关规定处理。

③地面上难以回收的油品应用消防沙覆盖，待充分吸收残油后清除油沙。

④不准立即启动车辆。

⑤如跑冒油数量较多，应立即封锁现场，然后按上述步骤处理。

1.4油罐进水

①发现油罐进水，当班人员立即停止付油作业，确认进水油罐品号并检测其他油罐水高。

②加油站经理向上级公司汇报。

③确认含水油品是否销售。如销售，对未离开现场的加油车辆，与客户协商解决办法，必要时可送4S店进行维修； 离站后返回的车辆，首先进行确认，确实加了含水油品，应立即送4S店进行维修，并做好善后处理，避免引发新闻危机。

④对进水油罐进行抽水，如油罐含杂质较多，还应进行清罐作业。

⑤强化加油站日常计量，雨后及接卸油品后，要密切关注油罐水位变化，暴雨过后要及时测量油罐水位，水位超出规定应及时抽水。

附件3发生混油时应急处置方案

1卸车混油

①储油罐卸油时发生混油，立即停止卸油操作，闭罐车油阀，若油罐车有紧急切断阀，立即按下按钮。

②相应的加油机应立即停止加油并向加油站经理汇报。

③分析原因和责任，按事故处理规定及时报告上级公司。

④若柴油、汽油相混，则需清罐，并将混合油运出站外处理。

⑤清除管线内和加油机混合油，确认无误后开启加油机加油。

2加错油品

①加油员发现加错油品时，应立即停止加油，向顾客说明原因并赔礼道歉，同时向主管（经理）汇报。

②主管（经理）征求顾客同意后抽出混合油品，清洗油箱，加入合格油品。

③根据实际情况协商赔偿顾客经济损失，礼貌送客。

④责任人承担由此造成的一切费用，同时按有关规定进行处理。

⑤经理负责将处理结果上报地市分公司审查。

⑥如车辆启动或离开加油站后，顾客发觉加错油品进行投诉时，应按照有关规定进行妥善处理，并追究责任人的责任。

附件4站内车辆事故应急处置方案

1站内两车相撞应对措施

①停止相关区域作业。呼喊警示。

②现场隔离，做好车辆引导，合理调整加油车位。

③协助联系保险公司和汽车修理厂。

④若两车发生争执，拨打122或110。

⑤报告上级。

2站内车辆撞伤员工应对措施

①停止作业。呼喊示警。报告上级。拨打120、110。

②采取紧急救护措施后，送受伤人员到就近医院救治。

③实施现场警戒，保护事故现场，防止肇事车辆逃逸。争取第三方证人，记录事故过程。

④设有视频监控系统的，查询并复制碰撞监控现场。合理调整作业车位，做好车辆引导。

⑤通知受伤人员家属。

3进站加油车辆之间发生擦撞时应急处置预案

①加油站加油现场管理人员，要认真履行职责，有条不紊地引导车辆进站、加油、出站等全过程。

②如出现进站加油车辆之间发生擦、撞情况，值班经理或现场管理人员，要迅速出面协助双方进行调解，确保营业正常进行。

③如一日难以调解的，要将双方车辆疏散离开加油现场后再进行调解，要尽最大努力不能让客户双方在加油现场进行争执，并向上级报告情况。

④双方不愿意离开加油现场，影响加油站正常营业，可暂停营业，立即拨打122或120求助，加油站要设置警戒线，对围观群众要进行疏散，确保加油站安全和进出道畅通。

⑤当 120到来时，要热情接待，主动汇报情况，大力协助处理，并要求客户迅速离开加油站，恢复正常营业。

⑥事后，加油站组织认真查找原因，增加防范措施。

附件5自然灾害类突发事件应急处置方案

1台风与洪涝灾害应对措施

**1.1台风与洪涝灾害发生前应急准备**

①通过广播、网络、电视等媒体了解、传递台风、暴雨、水文预警信息。

②清理、转移或加固松散易倒、在台风中会造成损坏或丢失的物品，对加油机采取防水措施。

③对立式空油罐或存油量较少的埋地油罐进行注水或注油保护。

④关闭管线阀门，密封人孔、计量口、卸油口等易进水部位。

⑤处于低洼处可能积水时，将贵重设备、物品、帐表卡册和票证等转移至安全地带。

⑥清理检查隔油池、水封井，清理浮油。

⑦开启防火堤排水阀。清理排水沟、雨水井等，确保畅通。

⑧检查抢险物资，确保发电机、应急灯、手电筒、抽水泵、铁锹、救生衣等处于完好可用状态。

⑨关好各建筑物门窗，撤离危险地带或区域的人员。

准备必要生活物资。

**1.2台风与洪涝灾害发生时应急措施**

①停止作业，切断电源。

②疏散车辆和人员，设置警示标志。

③应急值守人员离开简易房屋、营业厅（采用玻璃幕门）等危险场所，留在坚固的房间里躲避。

④若遭遇风暴潮，站区或库区可能涌入海水时，应用沙袋等筑堤拦截。

⑤密切注意观察设备设施、周边地形变化。视情况安排人员撤离。

⑥随时与上级公司联系，报告最新情况

**1.3台风与洪涝发生后生产恢复措施**

①清理及恢复现场，清洁设备。

②检测电气设备和线路，确认安全后方可通电。

③加油站持续降雨时要利用液位仪或人工方法测量罐内水位情况。若罐内水位超标，应组织人员进行排水，必要时对油品抽样送检。

④及时报告出险情况，提取并保存受损现场的声像资料，统计损失，准备索赔。

主要应急物资：

防爆抽油泵、吸油毡、塑料薄膜、塑料胶带、编织袋，铁锹、救生衣（临水区域人员）、发电机、应急灯、防爆手电筒、铁丝、生活物资等。

2滑坡、泥石流应对措施

**2.1滑坡、泥石流发生前应急准备**

①通过广播、网络、电视等媒体媒体了解、传递暴雨、水文预警信息。

②密切注意观察设备设施、周边地形变化。发现异常时，按要求向上级报告。

③准备必要的生活物资。

**2.2滑坡、泥石流发生时应对措施**

①如有可能，尽力切断电源，关闭阀门。

②通知所有人员按照预定应急撤离路线撤离。

③撤离时，要避开滚石和大量堆积物，不要在河沟底部、两岸长时间停留。

④撤离动作迅速，当危及人身安全时，不要企图携带任何物品。

⑤不得擅自返回危险地带，防止可能发生的次生灾害。

⑥报告上级。

**2.3滑坡、泥石流发生后生产恢复措施**

①清理现场。

②检测电气设备和线路，确认安全后方可通电。

③对可能存在质量问题的油品抽样送检。

④及时报告出险情况，提取并保存受损现场的声像资料，准备索赔。

主要应急物资：

帐篷、棉被、铁锹、棉绳、塑料布、生活物资等。

3防雷电应对措

**3.1雷电发生前的应急准备**

①通过广播、网络、电视等媒体了解、传递雷雨大风预警信息。

②对防雷设施及设备接地设施进行检查。

**3.2雷电发生时应对措施**

①停止作业，避免在室外活动。

②不靠近导电体、其他类似金属装置或易燃物质。

③禁止使用移动通讯设备、收音机等。

④不用喷头淋浴，以免水流导电。

⑤如有人员受伤，应立即进行现场救护，并及时拔打120。

⑥保存现场受损资料，准备索赔。

4加油站雪灾冰冻应对措施

**4.1雪灾冰冻发生前应急准备**

①通过广播、网络、电视等媒体了解、传递雪灾、道路结冰预警信息。

②储备必要的应急物资。

③提前安排油品调运计划。

④做好保暖防冻措施，员工要增添衣物、手套、药膏等；水管线、水泵等设备要采取排水措施或采用管道保温材料进行包裹、覆盖。

**4.2雪灾冰冻发生时应对措施（罩棚未坍塌）**

①及时清理作业现场的积雪、冰凌。

②定时测量罩棚附近地面的积雪厚度，以此推测罩棚上的积雪厚度。

③定时对罩棚、立柱等进行安全巡检，发现异常声音时尽快组织撤离。

④当积雪超过10厘米时，罩棚面积超过400平米的网架结构，仅开启罩棚沿公路一侧的加油机，员工尽量在罩棚外侧加油，缩短在罩棚下停留的时间。人员避免在罩棚正下方行走。

⑤在入口处提示司乘人员安全风险，询问加油品号并指定加油位置，加油金额原则实行定额。车辆进站前，乘客下车，到出口处上车。

⑥实行单向通行，引导车辆由入口处进入，从出口处驶离。出口处设警戒线，车辆出站后将出口关闭。

⑦卸油作业安排在白天进行，主管上罐车前要清扫积雪、铺设防滑垫。

⑧设专人监控加油现场情况，如遇险情及时切断电源。

⑨存在坍塌风险的加油站，罩棚积雪厚度超过15厘米时应关停。对存在网架罩棚或杆件变形、罩棚或棚柱开裂、棚柱基础附近出现沉降等现象的加油站应关停。出入口处实施现场警戒，禁止车辆、人员进站。

**4.3雪灾冰冻发生时应对措施（罩棚坍塌）**

①切断电源，停止营业。报告上级。

②若坍塌罩棚下有车辆被困，首先确认有无人员伤亡，开展前期救助，必要时拨打119、120。

③在坍塌区域、进出口处实施现场警戒，禁止车辆、人员进站。

④已坍塌罩棚不得擅自处理，防止发生次生事故。

主要应急物资：

草垫、工业盐、管道保温材料、防滑链、防滑垫、防冻伤药膏、隔离警示带、锥形事故柱等。

5大风灾害应对措

**5.1大风来临前应对措施**

①通过广播、网络、电视等媒体了解、传递大风预警信息。

②清理、转移或加固松散易倒、在强风中会造成损坏或丢失的物品

③检查抢险物资，确保发电机、应急灯、手电筒等处于完好可用状态。

④视情况，对空罐、空容较大的油罐注水。

⑤关好各建筑物门窗，撤离危险地带或区域的人员。

**5.2大风来临时应对措施**

①密切关注风力变化、设备设施受损等情况。

②发现险情及时报告上级，根据指示停止作业，设置警示标志。

③视情况疏散车辆和人员。

④远离简易房屋、罩棚等危险场所。

⑤如有人员受伤，立即进行救护，并及时拔打120。

保存现场受损资料，准备索赔。

6 高温

①加油站尽量避免在白天接卸油品，防止油品蒸发浓度大，造成火灾爆炸事故发生。

②严格执行加油注意事项，自助加油要引导顾客规范操作，控制油品的蒸发与损耗。

③采取必要的防护措施，做好防暑降温工作，防止高温中暑等意外事故。

④加强检查设备设施的巡检，防止高温引起设备设施的胀裂。

7 低温

①清洗加油机滤网，及时更换低凝点柴油。

②检查供暖和输油管线，防止管线冻裂。

③油枪不出油时，切不可用热水烫或火烤，以免发生危险。

④采取必要的防护措施，做好防寒保暖工作，防止人员低温伤害等意外事故。

8 沙尘暴

①在接到沙尘暴红色、橙色、黄色预警后，加油站经理或主管要组织人员对加油站罩棚、站房等设备设施进行检查，对附着的设备、包装物进行加固，防止高空坠落事故。

②随时与当地气象部门取得联系，注意观察天气变化。

③遇到能见度小于50米的强沙尘暴，加油站立即切断总电源，停止一切作业，做好个人防护，及时将站内人员疏散，停止营业。

④沙尘暴过后，及时对设备设施进行检查，确认无误后，方可进行营业。

9 暴雨和雷电

①关闭加油站电源总开关，停止营业。

②加油站经理落实抢险人员、防洪工具和防洪物资。

③对罐区进行防护。

④降雨过后，测量油罐水高，水高超标及时抽水，确保油品质量。

⑤加油站应对人员伤亡情况和财产损失情况进行上报。

10地震

**10.1地震发生前应急准备**

①准备地震应急物资。

②固定易发生移动、坠落的物品。

**10.2地震发生时应对措施**

①现场工作人员在可能的情况下，迅速切断电源，停止作业。

②设法迅速跑到空旷地带，远离高大建筑物，避开山脚和陡坡。

③室内人员躲在内墙根、墙角、坚固的家具旁等易于形成三角空间的地方。

④在海边的人员应迅速远离海边，以防地震引发海啸。

⑤若人员被埋，应设法自救：

⑥用衣服捂住口鼻，避免灰尘呛闷窒息。

⑦用砖块支撑残垣断壁，扩大和稳定生存空间。

⑧用敲击声，向外界传递求救信息。

⑨尽量寻找食品和饮用水，必要时尿液也能起到解渴作用。

**10.3地震发生后生产恢复措施**

①清点人数，查看伤情，开展自救与互救。

②若通讯中断，应设法派出人员与上级取得联系。

③在不确定建筑物安全的情况下，不得擅自冒险返回室内，防止坍塌或余震发生。

④在确保安全情况下，安排人员进入现场，查看受损情况，抢救人员或重要物资。

⑤若发生油品泄漏，迅速寻找堵漏工具进行堵漏。

⑥合理安排巡查和人员休整。

⑦统筹安排、合理使用生活物资及卫生防护用品。

⑧稳定人员情绪，做好夜间防寒保暖措施。

⑨加强治安联防，防止哄抢、盗窃等。

附件6社会安全类突发事件应急处置方案

1 抢劫应对措施

**1.1 预防措施**

①保持加油站室内明亮，及时开启店外照明。

②在保障隐蔽点款安全的前提下，确保营业室玻璃门、窗视野良好。

③员工及时投币，及时将营业款存入银行。

④保险柜必须固定在地面上，并张贴警告标志，表明钥匙与密码分开保管。所有过夜的备用现金必须全部放进保险柜。

⑤尽量不要将陈列的货品堆积过高、以至于超出货架。

⑥保持警惕，留意站内外闲逛的人和逗留车辆，及时请他们离开。

⑦在管理上严格上门收款，增加电子结算比例、晚上电子监控和加强预案演练等途径降低环境风险，提高员工突发事件处置能力。

**1.2 疑似抢劫应对措施**

①迅速启动报警装置或打电话给警方、油站经理。

②锁上所有的门、窗。

③尽可能关闭所有油泵。

④离开收银室前尽可能锁上收银机。

⑤躲进歹徒看不见的地方，等候警察到来。

**1.3 歹徒实施抢劫应对措施**

①保持冷静，在心里对自己默念“不要慌”。

②将之当作特殊客户服务，完全与罪犯合作，而不要试图阻止抢劫，人身安全比财物更重要，除非对方伤害您。

③在匪徒视线范围内不要尝试启动报警器，避免受到伤害。如之前按了报警器现在有电话回拨确认是否发生打劫，请按加油站设定的暗语进行对话。

④如歹徒询问如何打开保险柜、办公室门时，请按加油站现金管理程序及要求统一口径如实回答。如：“银行上门收款，保险柜须加油站和银行共同打开”等。

⑤不要盯着匪徒看，一直让您的手在对方的视线内。

⑥尽量记住匪徒的长相、年龄、性别、身高、体型、口音和服装等特征。

⑦提醒抢劫犯可能发生的意外事件。

⑧等到罪犯全部离开后才可移动，在任何情况下都不要跟踪罪犯或离开油站。

与歹徒对话时，合理用语，避免语言上惹怒歹徒。

**1.4 歹徒逃离现场应对措施**

①记住歹徒逃离的方向和所使用的交通工具。

②打电话报警，向警方说“刚才遭人抢劫”，在警方未告诉您挂机时，不要自己挂断电话。

③立即用纸记下（写或画）歹徒的体貌特征和作案过程，以及其他所有可能协助破案的线索。主要包括歹徒人数、性别、年龄、身高、体型、长相、口音、着装及行走或奔跑特点、所持凶器、抢劫路径、交通工具颜色、牌号、新旧程度等细节信息和遇袭人员情况等，防止遗忘。

④不要破坏歹徒留下的现场或任何物品。

留住所有现场目击证人，等待警方到场；或者询问每位目击者的姓名、住址和电话号码。

⑤同时迅速拨通所在公司应急值班电话，报告相关情况，并通知加油站经理，根据指令采取适当的善后措施。

⑥将事件的详细情况记录在案，存档备查。

⑦必要时，对曾遭受歹徒胁迫的所有人员给予护理（包括油站员工、顾客或第三方等）。

⑧如果有人遭受伤，应通知当地医院或紧急救护服务中心。

2 盗窃应对措施

①发现被盗后，报告上级。拨打110。

②组织人员保护现场，等待警察到来。

③设有视频监控系统的，查询并复制盗窃监控录像。

④积极配合现场调查，提供可能的破案线索。

⑤清点、确认损失。

5.3 恐怖袭击应对措施

**3.1 发现可疑物应对措施**

①切断总电源、停止作业。

②报告上级。拨打110。

③现场警戒，疏散人员、车辆，迅速撤离。

④如有可能进行照相或录像，为警方提供线索。

⑤设有视频监控系统的，查询并复制现场监控录像。

⑥严禁擅自移动或拆检可疑物品。

**3.2 遇匿名威胁爆炸或扬言爆炸应对措施**

①认真对待，不能存在侥幸心理。

②报告上级。拨打110。

③尽可能关闭电源，撤离现场。

④撤离后密切关注周围发生的可疑人、事、物。

⑤用手机、照相机或录像机，记录下现场。

**3.3 遇纵火恐怖袭击应对措施**

①停止作业，呼喊示警。报告上级。拨打110。

②若火势不大，立即就近取用灭火器扑救。

③若发生火灾，采取火灾应急处置措施。

**3.4 群体性事件应对措施**

①报告上级。通知政府相关部门。

②停止作业，疏散现场车辆、人员。

③转移重要财物或采取防护措施，锁好门窗。

④现场负责人组织先期处理，尽力阻止事态扩大：

⑤对群众反映的问题，能当场答复的给予答复，不能当场答复的要给予合理的解释，并提出初步处理意见。

⑥若人数众多，问题复杂、冲突激烈，则尽量从群众中选择代表谈判。

⑦对于滋事斗殴事件，尽量安抚稳定群众，待政府相关部门到场处理。

⑧若事态进一步扩大，尽量避免发生肢体冲突，同时密切关注、防范情绪激动者可能进行的破坏或袭击，加强重点要害部位的防护。

附件7发生油品数质量纠纷时应急处置方案

1油品数量纠纷应对措施

1.1加油站发生数量纠纷时，加油员应立即向前庭主管及加油站经理报告。

1.2 加油站经理负责核查油品数量，如确实短少，应报告片区经理同意后立即补给顾客，向客户做好耐心细致的解释工作，并向顾客表示歉意。纠纷现场不能与客户发生冲突，防止因为言语过激，造成顾客向新闻媒体投诉。同时加油站经理在相关记录上记载。

1.3 如油品数量确实不缺少，应予以耐心解释，不能补油，并立即报告片区经理，片区经理在第一时间内赶到加油现场处理，同时将情况通报公司数、质量领导小组副组长。

1.4加油站经理、片区经理在向顾客解释无效的情况下，用公平计量罐现场检定加油机的正确性，用事实让顾客信服。

1.5 如果顾客仍然不相信，应立即请当地质量技术监督局的同志到现场检测加油机，通过执法部门的仲裁来解决纠纷。同时启动新闻危机应急处理预案。

1.6 加油员、加油站经理不能与顾客私下协商解决数量纠纷。

1.7 片区维修人员在加油站经理的配合下检查加油机计数等技术情况，并对管线是否渗漏和油罐液位及底阀状况进行检查，若有问题立即修复。

2油品质量纠纷应对措施

（1）加油站发生质量纠纷后，加油员立即向前庭主管、加油站经理报告。

（2） 加油站经理负责取样，检查油品颜色、气味、密度、挥发性等指标。

（3） 现场取样检查后，如无质量问题，加油站经理向客户做好耐心细致的解释工作，取得顾客理解，礼貌送客。纠纷现场不能与客户发生冲突，防止因为言语过激，造成顾客向新闻媒体投诉。同时加油站经理在相关记录上记载。

（4）检查后如确定有质量问题，立即停止相应油罐的加油作业，立即报告片区经理。片区经理在第一时间内赶到加油现场处理，同时将情况通报公司数、质量领导小组副组长。片区经理到场后，与加油站经理共同抽取油样送公司化验室化验。

（5）依据化验结果，由加油站经理在72小时内答复顾客，并按实际核定数量补油、赔偿，对存在质量问题的油品按公司规定处理。

（6） 如果顾客不认同化验结果，向工商部门、新闻媒体投诉时，公司数质量领导小组成员中相应片区经理应主动联络当地工商部门、新闻媒体协商处理纠纷事件，并将处理情况报告公司数质量领导小组。同时启动新闻危机应急处理预案。

附件8发生重大资源、价格性事件时的应急处置方案

（1）若遇顾客对加油站销售油品资源紧张、油品价格不理解时，加油站值班经理应立即赶到现场向顾客作好解释工作，说明中油公司及国际目前油品的资源形势和价格国家统一核定等一些相关情况，平复顾客情绪。

（2）加油站当班员工同时做好安全防范工作，防止有顾客过激行为危及加油站及人身安全。

（3）加油站员工应做好疏散车辆及过往人员进站围堵的情况，使加油站内不出现堵塞现象，并留好消防通道。

（4）收银员这时应将营业款、票证、有价证券放入保险柜防止丢失。

（5）若遇顾客情绪不稳定，已经影响加油站正常经营、危及加油站及人身安全时，加油站经理应立即向片区经理报告并切断加油机电源停止加油作业。

（6）片区经理接到报告后应立即赶到现场和加油站经理一起做好解释工作，如仍无效果时，片区经理应报告分公司应急事件处理办公室。

（7）分公司应急事件处理办公室接到片区报告后，应立即向分公司有关领导请示汇报，并按公司领导指示向片区零售经理提出该事件的处理意见，必要时，分公司组织相关专业人员到现场与片区共同解决或向110报警请求支援。

附件9发生新闻危机时应急处置方案

（1）当有记者到加油站进行任何事件采访时，加油站经理应积极主动招呼记者。

（2）首先向媒体关心中国石油关注消费者权益表示感谢，主动阐述事件原因，缓解矛盾，应了解到记者来自什么单位。

（3）若遇记者执意要发布有对中国石油公司产生一定负面影响的事件时，加油站经理应立即报告分公司应急事件处理办公室。

（4）分公司应急事件处理办公室接到加油站报告后，应立即向分公司有关领导请示汇报，并按公司领导指示向加油站经理提出该事件的处理意见。并派专人赶到现场进行协调解决。

（5）分公司应急事件处理办公室应尽快与媒体相关部门取得联系进行沟通，避免不利于中油公司的负面文章、材料向社会刊登影响企业的信誉和形象。

附件10服务与客户管理方面的应急处置方案

1加油员与客户发生纠纷的应急处置预案

a)加油员一旦与客户出现纠纷（客户与员工争执、客户投诉），值班经理（站经理不在时，当班负责人）要立即介入，将客户请入站经理办公室内进行询问和调解，避免群众进站围观，让加油站保持正常营业秩序。

b)让员工暂时回避，千万不要让员工与客户再发生言语争执或肢体接触，避免事态升级。

c)值班经理请客户坐下，泡上热茶，面带微笑，态度谦和，劝客户不要生气，用“您经常到我站加油，大家都是老朋友了”等友好提示语，减少顾客的抵触情绪，不要争辩，多说“对不起”，缓解客户情绪。

d)待客户情绪有所缓解后，耐心倾听顾客的意见，了解问题的实质，并做好记录。

e)设法向员工了解情况，简要指出不足之处。

f)在客户情绪得到彻底缓解或员工确有错误的情况下，可让员工当面赔礼道歉，否则由值班经理代为赔礼道歉。之后再规劝其离开加油站。

g)若属顾客投诉问题，应礼貌请顾客留下姓名、地址、电话号码，了解清楚情况后，属加油站职权范围内的问题，在不损加油站形象的基础上，尽可能让顾客自己提出解决办法。属职权范围之外的问题，上报片区主管经理，可承诺在不超过72小时给予答复，但站经理不得代表公司下结论或做任何不负责的许诺。

h)如属客户的问题，且顾客态度恶劣、无理取闹，可拨打110报警求助。

i)事情结束后，加油站要认真总结教训，引以为戒，对责任人进行处理，并报上级公司备案。

2 遇野蛮打人顾客的应急处置预案

a)采取保护、躲避方法，保护自身安全。安装有监控的加油站，应将自己身处在监控镜头下。

b)立即呼叫站值班经理。值班经理要立即介入（按“加油员与客户发生纠纷的应急处理预案”）。

c)不听劝解或事态继续扩大，立即报警。

d)记清对方的相貌特征和车牌号，以便协助警方处理。

e)不要试图拦住对方或挡住对方的车辆，不要与客户发生肢体接触。

3 遇外来人员在站内发生争执、打斗的应急处置预案

a)不要试图调解，不要卷入争执，更不要卷入打斗中。

b)用较为中肯的语言向顾客说明加油站是危险场所，请他们不要在加油站争执、打斗。

c)若场面混乱时，及时关闭电源，停止营业。

d)立即报片区负责人，片区接到报告后应立即到现场进行处理。

e)劝说无效时，报警求助。

4 遇醉酒或闲杂人在加油站时的应急处置预案

 a)对醉酒的司机和车内人员，以礼相待，提高警惕，注意他们的行动，不要站在车前方。

 b)主动、快捷提供服务，尽量不让其下车。

c)对入站的闲杂人员和醉酒人员，用平和的语言提示或规劝其离开加油站。

d)当他们拿东西不想给钱时，可以说：先生，那件东西可以在收银台付钱，以提示他们，你已注意到了他们的行为。

e)记住他的相貌，身高特征和车牌号，发现有任何不法行为应立即悄悄报警。

5 顾客投诉的应急处置预案

a)不论顾客利用什么方式进行投诉，加油站经理和员工应积极面对顾客投诉，不得敷衍搪塞，要做到实事求是，有节、合理、合法。

b)当有顾客投诉时，要热情接待，态度谦和，要有礼貌地表示歉意，以达到缓解气氛。

c)利用时机，通过友善的提问或仔细聆听顾客投诉的内容范围，减少顾客的抵触情绪，以便了解问题的实质，并做好记录。

d)对顾客投诉的问题，可做适当的回应，但不要急忙下结论，如情况清楚，又是加油站职权范围内的问题，在不损加油站形象的基础上，尽可能让顾客自己提出解决办法。

e)对职权范围之外的问题，应礼貌请顾客留下姓名、地址，站经理不得代表公司下结论或承诺，上报主管部门，可承诺在不超过72小时给予答复。

f)做好投诉处理跟踪，以便查明问题的根源，不断改进工作。

6 加错油品的应急处置预案

a)加油员或其他人发现加错了油品时，应立即停止加油，并向顾客说明原因并赔礼道歉，同时向值班经理等报告情况。

b)值班经理或班（组）长在征得用户同意后抽出混合油品，清洗油箱，加入合格油品，并根据实际情况协助赔偿顾客经济损失，礼貌送客，由此引起的一切费用由责任人全部承担。

c)如车辆启动或离开加油站后，顾客发现加错了油品进行投诉，加油站应立即启动“顾客投诉处理综合应急处置方案”按相关规定进行妥善处理，并追究责任人的责任。

d)加油站经理将处理结果上报主管公司。

9.7 加油机乱码时应急处置预案

①在加油的过程中，若加油机出现乱码，应立即停止使用该加油机，并向顾客表示歉意的基础上并说明原因，立即向值班经理或班（组）长汇报。

②与顾客协商确定已加油数量，并根据双方一致的意见进行处理，礼貌送走顾客。

③记录同罐其他加油机的数码，对油罐进行计量，确定乱码加油机实际销售数量。

④通知维修工修理加油机，交接班时，核实损失，报公司进行处理。

附件11发生环境污染应急处置方案

1油罐渗漏污染环

①加油站停止作业，加强警戒，控制人员及车辆进出；主管迅速对所有储油罐进行计量，确认渗漏油罐和渗漏数量。

②加油站经理向上级公司汇报。将渗漏油罐内余油抽出，制定油罐开挖可行方案，由专业队伍开挖查找渗漏点，采取可靠的补漏措施，对污染土壤进行处理。

③如渗漏严重造成大面积污染时，应在大于污染区外适当位置挖隔离带进行防控，对污染区内土质全部替换，并请政府相关部门对加油站周围地下水源进行采样化验，必要时通知附近居民群众注意人畜饮水安全。

④如空气中含有大量油蒸气，协调政府出面组织附近或下风向的居民群众撤离，并对加油站周围或下风向的各种火源进行控制，防止引发火灾爆炸事故。

⑤作业过程中人员着装、设备、使用工具必须符合防火、防爆、防静电、防中毒等要求。

⑥事故发生后，成立善后处理小组，经确认不存在任何隐患，方可正常营业，同时将事故经过按照事故处理原则逐级上报。

2 油品跑冒污染环境

①加油站停止一切作业，对跑冒油区域进行警戒，控制人员及车辆进出；员工对跑、冒油进行堵拦，对油品进行必要的回收。

②废油品和垃圾按照国家环保要求进行处理，避免油品流入排水沟、下水道等区域，更要避免污染饮用水。

③如果跑、冒油品较多，应配合专业队伍对土壤进行挖掘，直到没有污染土壤为止。同时在下风口进行环境监测，疏散居民和来往人群，采取必要的环保措施处理。

④人员着装、设备、使用工具必须符合防火、防爆、防静电和防中毒的要求。

⑤计量确定跑、冒油数量，将事故整理成文字材料，按照事故处理原则逐级上报。成立善后处理小组，经确认不存在任何隐患，方可正常营业。

附件12现金异常时应急处置方案

①交接班时出现现金异常现象，应及时向加油站经理汇报。

②根据班次、数量、品种立即进行核对，分析情况，查找原因，进行妥善处理。

③将查找结果书面报告上级公司。

附件13外线停电时应急处置方案

①当外线停电发生后，加油业务按加油机乱码处理。

②加油站配置有发电机的，按发电机操作规程启动发电机供电；若无发电机，站内应立即停止营业，将现金和票据清点、转移到保险柜内，加油站员工分散到各重点区域看守，并报告上级公司。

附件14公共卫生类突发事件应急处置方案

①食物中毒主要表现为恶心、呕吐、腹痛、腹泻等症状。

②预防措施：不吃生冷食物，食物生熟要分开，不到无卫生许可证的摊档购买食品，碗筷要先清洁消毒后使用。

③当员工出现食物中毒症状时：立即送中毒人员到医院救治，配合卫生部门真开食物调查和病因诊断等工作。