1. **目的**

为保障客户人身及财产安全，提高员工防汛指挥调度能力及突发事件处理能力，最大限度地降低汛期暴雨造成的损失，特编制本预案。

1. **适用范围**

适用于万科金润华府物业服务中心。

**3.职责**

3.1项目第一负责人为防汛应急预案总指挥，统筹协调人员、调配物资等工作。

3.2各岗位负责人负责本岗相关工作：

（1）业务支持负责地下排污水泵状态检查，雨水沟、井清理等。责任人：业务支持专业经理

（2）防汛物资准备、补充。责任人：安全班长、项目行政。

（3）吸水机、清扫工具准备。责任人：环境监控

（4）车库出入口、楼宇大堂、电梯厅口、配电机房等重点部位巡查。责任人：区域责任人及维保单位人员。

（5）业务负责人覆盖提示在岗人员雨天防雷击等安全注意事项。

（6）管家系统通过入户、微信朋友等形式做好对客雨天安全提示。责任人：管家专业经理

（7）物业服务中心24小时值班电话：

（8）业主支持专业经理负责本预案编制、组织全员模拟事故演练（每年汛期不低于两次）

**4.方法和过程控制**

**4.1知识分类**

4.1.1暴雨预警信号分四级，分别以蓝色、黄色、橙色、红色表示。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **预警信号** | **标准** | **防御指南** |
| 蓝色 | 12小时内降雨量将达50毫米以上，或者已达50毫米以上且降雨可能持续。 | 1、政府及相关部门按照职责做好防暴雨准备工作。  2、学校、幼儿园采取适当措施，保证学生和幼儿安全。  3、驾驶人员应当注意道路积水和交通阻塞，确保安全。  4、检查城市、农田、鱼塘排水系统，做好排涝准备。 |
| 黄色 | 6小时内降雨量将达50毫米以上，或者已达50毫米以上且降雨可能持续。 | 1、政府及相关部门按照职责做好防暴雨工作。  2、交通管理部门应当根据路况在强降雨路段采取交通管制措施，在积水路段实行交通引导。  3、切断低洼地带有危险的室外电源，暂停在空旷地方的户外作业，转移危险地带人员和危房居民到安全场所避雨。  4、检查城市、农田、鱼塘排水系统，采取必要的排涝措施。 |
| 橙色 | 3小时内降雨量将达50毫米以上，或者已达到50毫米以上且降雨可能持续。 | 1、政府及相关部门按照职责做好防暴雨应急工作。  2、切断有危险的室外电源，暂停户外作业。  3、处于危险地带的单位应当停课、停业，采取专门措施保护已到校学生、幼儿和其他上班人员的安全。  4、做好城市、农田的排涝，注意防范可能引发的山洪、滑坡、泥石流等灾害。 |
| 红色 | 3小时内降雨量将达100毫米以上，或者已达到100毫米以上且降雨可能持续。 | 1、政府及相关部门按照职责做好防暴雨应急和抢险工作。  2、停止集会、停课、停业（除特殊行业外）。  3、做好山洪、滑坡、泥石流等灾害的防御和抢险工作。 |

4.1.2预案启用：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **过程** | **方法** | **标准** | **完善内容** |
| 汛前准备 | 检查所有屋面雨水口、排水管和地面排水渠、沟是否畅通，所有排污泵能否正常启用。 | 每年6月至9月为汛期，每周至少巡视一次，无泥沙、砖石及杂物堵塞。 | 《重点部位巡视记录表》。 |
| 设备机房、竖井、电梯底坑、污水井、电缆井、弱电井、孔洞、沟槽、桥架、地下空间等重点部位检查。 | 顶部是否渗漏；底部是否修设挡水墙；设备房、车库内积水坑定期清理，强排设施开关在自动状态；对易造成进水的设备站房穿墙管道、孔洞进行前端封堵。 | 《重点部位巡视记录表记录》。 |
| 检查低于标高的地漏排水口，以免市政排水管网饱和时，标高以下的地漏排水口出现返水、倒灌水浸损失。 | 制作不同口径地漏预制木橛（含备件），便于倒灌时封堵；预备压井盖配重。 | 点位图；木橛便于楔入、取出。 |
| 定期检查防汛物资。 | 物资按需、就近原则存放，损坏及时更换、补充；根据对应季节进行布置调配；每年12月前进行盘点，购置下年度应急物资；防汛物资为专物专用，任何人不得擅自挪用。 | 物资存放点位图。  防汛物资登记记录表。 |
| 事先找好泄洪区 | 不少于两处泄洪点。  预备至少等距离水龙袋（可接驳）。 |  |
| 预案培训演练 | 要求服务中心及供方人员全体熟知。 | 培训、演练纳入年度工作计划。 |
| 预警 | 指挥中心每日通过各种传媒、报刊收集未来7日天气预报。 |  |  |
| 发生预报降雨后，及时将信息报告项目负责人，发布警报信息，此时相关部门按照预案采取必要措施，进入预警备战状态。 | 预警期间，每隔1小时查收一次最新信息。 |  |
| 获取汛情趋势信息 | 保持联系获取趋势信息。随时根据天气预报结合实际气候知会项目负责人及相关人员。 | 拨打电话到本地气象部门8-8696020和防汛指挥中心；30分钟为周期。 |  |
| 重点排查 | 检查地库，低于市政路面等倒灌风险点位的配置防洪闸、地桩及防汛沙袋等。 | 防洪闸与地面落差高出30cm；  不同高度、宽度防洪闸地桩间隔和深度设置要合理、有效。 |  |
| 工程专业检查园区内强、弱电配电柜、控制柜等用电设备情况。 | 关闭柜门，避免造成短路，发生触电或引发火灾事故。 |  |
| 曾发生雨水渗漏的风险点（包括业主户内）。 | 必要遮蔽；转移风险点物资。 | 动态记录 |
| 预案启动 | 项目负责人组织非固定值守人员，组成抢险小组，领取抢险用品，进入备战状态。 | 明确各岗位职责。（抢险小组架构可参照消防组织架构） | 小组构成  各专业职责 |
| 项目经理同意后，通过小区广播、电话、电子显示屏、管家朋友圈等形式通告预警信息，通知所辖区域客户、施工单位等。 | 提醒及时关好门窗，随时关注预警信息，注意人身财产安全。  提醒施工单位对施工现场设备设施、材料检查、加固。对发布的信息必须登记。 | 形成通知固定模板 |
| 预案分级依据：园区排污能力所造成积水状态级别。雨水越过排水沟为1级；暴雨积水上涨，地面水位抬高为2级；依靠服务中心力量不能降低水位时为3级。 | | | |
| 1级预案 | 项目负责人调度抢险小组人员进入抢险位置。 | 抢险期间小组成员第一时间统一对讲频段。 |  |
| 出入口等明显位置摆放“注意安全”、“小心地滑”等提示标志。 | 有条件的设置防滑措施。 |  |
| 安全员加强巡逻，劝导园区内业主远离高大建筑、树木，尽快回家躲避。 | 出入口道闸全部切换为手动。 |  |
| 指挥园区车辆腾让主路、消防通道，远离危险源，躲离风口和紧急出口。 | 停车场位于低洼路面及地下车库存在积水风险的，可采用小区广播，电话、上门等方式，提示业主尽快配合挪车。 | 提前明确安全区、危险源、风险点。 |
| 工程专业分区域巡视，发现排水不畅，在保障安全的前提下，及时组织人员排水，保障设备正常运行。 | 间隔不超过30分钟。  关键部位尽量设立专人值守，通讯畅通。 | 补充配备工具、掌握疏通方法。 |
| 2级预案 | 指挥中心实时传递现场信息，并根据现场总指挥命令，确保信息畅通。 |  |  |
| 项目负责人要求现场全员（不当班人员、供方、紧急支援人员）参与抢险工作。 | 全员听从现场总指挥调动。  必要时，可紧急调用其他项目储备应急物资。 | 人员、物资紧急调配联络单。 |
| 安全员负责地上巡查，疏导户外人员调度车辆。 | 被困或抛锚车辆推离积水。  老、幼、病提供紧急协助。 |  |
| 地库、地下室、人防工程等出现倒灌现象时，须打开所有水泵抽水，并使用防汛沙袋垒筑防洪坡。 | 紧急时，使用挪车器将泊车牵引至地面。 | 有地下停车场项目应配备挪车器。 |
| 对于业主报修调配力量进行临时性补救抢险工作。 | 发生家中漏水、进水情况，应采取临时措施遮挡，清理积水。 | 明确业主报修与公区抢险界定评估标准。 |
| 地面水位升高，排水沟发生市政积水倒灌排水系统时，做封堵处理。 | 木楔封堵低于标高的地漏排水口，  配重封压井盖，关闭排水系统闸阀。 | 注意：封堵具备足够配重，防止压差造成反弹危险。 |
| 使用水龙带向泄洪区排水。 |  |  |
| 3级预案 | 危及到业主正常生活或设备设施无法运行时，（如：供电设备、电梯设备、地库等），采取措施，保证以上设备设施安全使用。 | 如无法控制，应迅速切断设备电源。 | 明确具体停电措施和步骤。 |
| 如引发道路塌陷、房屋冲毁、人员财产损失等灾害，进行救灾工作同时，上报公司及相关政府部门，请求支援。 | 保证自身安全前提下，人道救助。  现场设置警示标识。 |  |
| 善后工作 | 安全专业继续加强秩序维护工作，直到完全恢复正常。 |  |  |
| 工程专业对园区周围、机房、地下室等重点部位检查、抢修损坏设备。 | 拍照取证，24小时内汇总逐级上报。 | 形成记录清单，  设备损坏报告。 |
| 管家系统负责了解公区和业主陆续反映渗漏情况、损失情况，详细记录并拍照取证，及时上报公司备案。 | 将防汛工作和园区现状告知业主。 |  |
| 行政人员负责登记抢险人员名单，清点各部门归还的剩余物资，对损坏物资及时上报公司备案，联系保险公司落实理赔事宜。 | 同上 |  |
| 环境专业对园区清洁、消杀，控制灾后疫情发生。 | 以污水倒灌区为重点，覆盖全园区。 | 具体消杀方案。 |
| 信息传报 |  |  |  |

4.2现场实操：

（1）服务中心第一负责人负责根据本部门的实际情况成立防汛工作指挥小组，并明确小组中各岗位的职责.

（2）汛期，项目第一负责人全权处理防汛事宜，并授权其调动各处资源。

（3）指挥中心负责每日更新近7日天气预报，当出现暴风雨预警信号或当地气象台发布的预警信息时，及时通知项目第一负责人安排员工备勤。

（4）项目第一负责人同意后，指挥中心、管家系统通过各种渠道将防汛信息及时告知客户，并请客户做好准备。

（5）项目第一负责人安排做好防风、防汛工作，确保现场人员、应急物资到位。

(6)室外值班秩序岗，加强巡逻，检查责任区域房屋窗户是否关闭，阳台（露台）是否有易被大风刮落的物品。发现窗户开启或玻璃破碎的，及时通知相关客户或使用人。如联系不上，服务中心应尽量采取措施封闭窗户，预防暴风暴雨造成客户财产损失。

(7)业务支持系统组织检查园区内用电设备和电源情况，避免造成短路发生触电或引发火灾事故。

(8)业务支持系统需提前检查地势低洼区域房屋的首层及地下室，重点检查化粪池、各设备房、水泵房、配电室及人防、地下车库，提前关闭所有消防门，检查并预先将准备好的沙包堵住可能进水的部位。

（9）秩序岗指挥园区车辆远离风口、紧急出口处，并请每一位进入小区的车辆做好防风防雨准备。

（10）紧急状态下，可调用沙包垒起屏障，防止洪水倒灌，将最低点的地漏排水口等事先用木塞堵住，可有效防止雨水从地漏处倒灌。

（11）待大风、暴雨过后，即派出秩序、工程检查园区周围、楼顶、地下室等重点部位，汇总报告损失情况，及时与相关部门沟通抢修、补救事宜。

（12）发生险情时，项目第一负责人及其他管理人员必须立即赶往现场，组织人员现场抢险，抢险时，应先人后物，尽量降低客户及公司人身财产损失。

（13）险情过后，服务中心应及时做好现场取证工作，以便同保险公司核定损失时提供相关证据。

（14）根据突发事件处理作业指导书要求执行信息上报工作。

5.关联性文件

**《突发事件处理作业指导书》**

6.附：物资清单（根据项目情况填写）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **物资名称** | **数量** | **物资名称** | **数量** |
| 应急潜水泵 | 2台 | 推车器 | 1组 |
| 水龙带 | 4卷 | 强光手电 | 2把 |
| 吸水机 | 1台 | 电缆线 | 200米 |
| 水桶 | 5个 | 堵漏灵、止水条 | 5袋 |
| 雨衣 | 4件 | 警戒带 | 2盘 |
| 反光背心 | 4件 | 井盖钩 | 4个 |
| 沙袋 | 300个 | 备用编制袋 | 200个 |
| 防汛沙 | 5m³ | 塑料布 | 1卷 |
| 铁锹 | 3把 | 手推车 | 2辆 |
| 尖镐 | 1把 | 挡水板 | 3块 |
| 电源箱 | 2个 | 雨鞋 | 4双 |
| 木桩、木橛 | 若干 | 消杀药品 | 若干 |