1. **目的**

对小区供水科学预防和处理饮用水污染处理，强化管理制度，落实应急预防机制。保障小区饮用水卫生安全，为小区提供强有力的后勤保障。

1. **适用范围**

适用于万科金润华府物业服务中心

**3.职责**

(1) 总指挥：值班经理

* 1. 职责：全面负责整个过程的总指挥。负责突发污染情况跟进、协调、指导及故障处理完成。并对其储水设备管理原因分析，员工培训；

(2) 副总指挥：业务支持专业经理

职责：配合总指挥工作，协调各小组工作。

（3）监控组

组长：指挥中心值班员

职责：场所固定岗对通行客户进行温馨提示，收集客户信息，反馈至管家系统。指挥中心通过通话工具联络相关工作人员，配合值班经理发布统筹信息；

(4) 安抚组

组长：管家专业经理

组员：网格管家

职责：管家系统负责突发事故事件信息温馨提示发布，客户信息诉求收集，并对影响客户进行安抚解释工作；

（5）医疗组

组长：管家班长

组员：项目财务、人事、行政专员

职责：当业主已存在中毒或感染情况，管家系统及时拨打120，并应根据卫生主管部门核定后对客发出停水通知，并对业主日常生活用水采取临时性措施；

**4.方法和过程控制**

**4.1二次供水饮用水卫生污染突发情况**

4.1.1当接到反映饮用水卫生问题存在三人以上中毒等情况时，值班经理/业务支持系统负责人应立即组织中断小区二次供水系统，报告当地人民政府卫生计生主管部门和卫生防疫部门；

4.1.2当业主已存在中毒或感染情况，管家系统及时拨打120，并应根据卫生主管部门核定后对客发出停水通知，并对业主日常生活用水采取临时性措施；

4.1.3当接到水情污染情况后，值班经理/业务支持系统负责人/场所负责人及时报警110，并对二次供水储水设备进行现场保护，排查现场人员，保证可疑人员未逃离现场，并保存相关录像录音文件，配合公安执法人员现场调查；

4.1.4当饮用水卫生状况调查清楚后，按照卫生部门指示对污染水源进行有效排放，对储水设备管道进行消毒清洗。确认检查无误后，恢复供水，并对业主发出温馨提示，放水三分钟后方可使用。

**5.支持文件**

5.1WKWY/WI/7.5.1-SB-03停水、电、气作业指导书。

5.2《生活饮用水卫生监督管理办法》

**6.后续处理**

6.1.物业服务中心经理组织员工总结经验和教训。

6.2.物业服务中心经理安排填写《突发事件处理记录表》上报。

**7.相关工具**

对讲机、电话、监控设备、小区广播

**5.关联性文件**

《突发事件处理作业指导书》

**6.相关材料储备**

6.1备用水源（如桶装水）、通讯工具、相关标识、相关钥匙、水质监测设备等。