**1.目的**

指导服务中心一线员工在发生类似事件时理智、谨慎处理，切实保护员工利益，维护公司声誉，规避日常管理工作中的潜在风险，有针对性的进行关注和防范，提高现场安全管理及客户满意度。

**2.适用范围**

适用于万科金润华府物业服务中心。

**3．应急处置基本原则**

（1）遵循“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，坚持防御和救援相结合的原则。统一领导、分工负责、加强联动、快速响应，最大限度的减少突发事件造成的损失。

（2）严格遵守紧急救护的基本原则，现场采取积极措施保护伤员生命，减轻伤情，减少痛苦，并根据伤情需要，迅速联系医院救治。

**4.员工意外伤害处理方法与过程控制**

**4.1服务中心工作人员遭到客户人身攻击**

4.1.1避让，口头警告当事肇事者。

4.1.2退至监控镜头下同时通知指挥中心录像取证。

4.1.3如时机合适，安排专人对闹事人员过激行为进行近距离拍照或录像，以威慑对方，保留证据。

4.1.4 寻求协助，迅速将情况向部门值班经理汇报，寻求支援，必要时立即通知指挥中心报警。

4.1.5指挥中心应及时向部门值班经理汇报现场情况，部门值班经理到场后立即组织人员维持秩序，将攻击人员劝离现场，并与之沟通协调后续处理事项。

4.1.6组织人员搜集保留相关证据（人、物证），及时上报。

4.1.7在当事人不听劝阻或郑重警告当事人无效的情况下，迅速报警并组织人员保护现场。

4.1.8如有人员受伤应及时送医救治，诊断伤病等级，确定处理方式。

4.1.9事态控制后，积极寻求处理解决办法。

4.1.10有媒体人员采访时，安排专人接待，统一口径，部门值班经理应迅速将情况向管理中心、城市公司综合管理部相关负责人汇报，由公司综合管理部指定专人与媒体人员沟通。

4**.2客户冲击销售现场，与现场工作人员的肢体冲突**

4.2.1立即通知现场岗位及部门值班经理，及时知会指挥中心录像取证并报警。

4.2.2要求指挥中心值班人员遇此情况时立即对事发现场全程录像，并安排相关人员现场拍照。

4.2.3保护现场，搜寻保存相关人、物证。

4.2.4迅速将突发事件向管理中心、城市公司综合管理部相关负责人汇报。

4.2.5组织人员维持现场秩序，要求现场工作人员理性处理问题，不得对客户进行语言及肢体冲突，避免势态扩大。

4.2.6安排清查损失额度，向上级请示、确定处理方式。

4.2.7如现场有人受伤应及时送医救治。

**4.3发生业主集会群诉或扰乱服务中心办公现场秩序**

4.3.1对于发现小区业主发生集会群诉且扰乱服务中心办公现场秩序的情况时，现场安全员应及时通知指挥中心和服务中心值班经理。

4.3.2指挥中心接到信息后：

A、立即将监控镜头调整到事发现场录像取证。

B、通知当值班长迅速到位协助维持秩序。

C、通知物业服务中心应急小组负责人立即到场并协调人员处理。

4.3.3现场值班岗位严格履行岗位职责，询问并查明出入小区人员身份、进入事由，确认其为投诉业主时，应礼貌、得体应对，不得表现出反感和敌对情绪，不能对顾客的言行进行讨论和评价，以免引起顾客误会，激化矛盾。

4.3.4安全部门负责人/班组长根据事件的严重程度和集会群诉人数等情况向部门负责人汇报，由部门负责人安排工作人员接待，并视情况决定是否报警。

4.3.5在接待过程中，应对外围的情况保持警惕，特别关注是否存在媒体现场采访、摄像等情况，一经发现，立即通知管理中心、城市公司综合管理部相关责任人，由其负责接待。

4.3.6部门值班经理对突发事件进行整体协调和监督。

4.3.7现场负责人根据来访人员的数量，通知非在岗的秩序维护员着工服做好准备，保证有足够的人员及时应对突发事件，同时安排人员进行事件处理过程中的信息收集、传递及现场取证工作。当集会、群诉人员超过十人时，后备人员须第一时间到达现场，在不主动与其发生任何身体冲撞的前提下，避免集会、群诉人员进入办公区域，一旦对方强行通过我们的安全岗位，不要尝试继续阻止，应及时通知警方介入处理。

4.3.8当业主在现场拍照、摄像时，接待人员应坦然自若地面对镜头，不要试图阻止拍摄。

4.3.9在传递事件信息时应说明：业主来源、人数、身份、有无携带条幅、传单等相关物品。

4.3.10安排专人全程录像、拍照，保护现场，搜寻、保存相关人、物证。

4.3.11公司相关责任人应迅速介入调解，调解人应耐心倾听客户的称述，保持中立，采取劝解与调和的方式，寻求双方认同的观点和方法缓和矛盾，化解争议。

**4.4物业服务中心服务人员与来访人员发生纠纷或肢体冲突**

4.4.1指挥中心应迅速将信息向部门值班以理及场所及秩序负责人汇报，并调集相关岗位到达现场，维护秩序。

4.4.2 现场当班班长应第一时间赶赴现场，对现场情况进行了解，并将信息及时通知指挥中心，指挥中心进行实时录像。

4.4.3迅速向管理中心及城市公司综合管理部相关责任人汇报情况。

4.4.4服务中心应迅速安排相关责任人与访客对接，处理人员应及时向来访人员或业主致歉（非责任致歉）以缓和气氛。

4.4.5事后对冲突进行分析和调查，如属物业服务中心服务人员过失，应勇于承担责任，向来访人员或业主真诚道歉；如属业主错误，应耐心向其说明，并明确处理原则。

4.4.6在处理过程中注意沟通技巧，避免与访客或业主发生冲突或使原有冲突升级。

**4.5业主车辆拒绝交费与现场值班人员发生冲突**

4.5.1现场当班班长应第一时间赶赴现场，了解现场情况，并将信息及时通知指挥中心，指挥中心进行实时录像。

4.5.2指挥中心迅速将信息汇报给值班经理、场所及秩序负责人，并调集相关岗位到达现场，维护秩序，避免处理过程中造成交通堵塞。

4.5.3及时安排相关责任人对现场岗位及业主进行安抚，了解业主不交费原因，避免冲突升级。

4.5.4坚持交费放行的原则，耐心向车主讲解收费制度及当地法规。

**4.6、现场工作人员与装修工、搬运队人员发生语言或肢体冲突**

4.6.1现场工作人员应第一时间通知当值班长及指挥中心；

4.6.2指挥中心应第一时间将监控镜头调至事发地点全程录像，并信息知会值班经理、场所和秩序负责人。

4.6.3当值班长应立即赶赴事发现场，根据事态发展，及时调集周围秩序维护岗位赶赴现场维护秩序，进行调解。

4.6.4安全负责人收到信息后，应迅速赶赴现场，了解事件经过，安排相关岗位对围观人员进行疏散，并将事件发展情况向部门值班经理汇报。

4.6.5安全负责人迅速对事件调解平息，若事态有进一步扩大趋势，马上通知指挥中心报警。

4.6.6部门值班经理根据事态情况，及时向管理中心、城市公司综合管理部相关责任人汇报。

4.6.7若有人员受伤，及时送往医院进行救护治疗。

4.6.8部门值班经理应迅速介入，将双方人员带离现场进行调解，分析事情发生的原因及责任，明确双方责任及管理制度。

**5.员工意外伤亡处理方法与过程控制**

**5.1服务中心工作人员遭到交通事故身亡**

5.1.1接到事故报告，首先要尽可能了解掌握基本情况：时间、地点、人员伤亡情况、车辆损坏情况等；

5.1.2及时组织安排有关人员和车辆赶赴现场救援，维护现场秩序；

5.1.3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，如有监控录像，报请警方处理。

5.1.4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；

5.1.5详细记录意外伤亡经过。

5.1.6部门值班经理及时向管理中心、城市公司综合管理部相关责任人汇报。

**5.2服务中心工作人员由设备 故障或设施损坏引起事故身亡**

5.2.1若伤亡事故系设备故障或设施损坏引起，应立即通知维修人员到场，共同制定抢救方案

5.2.2若伤亡事故系由触电引起，应切断电源再进行抢救，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。

5.2.3如伤者行动受到限制，身体被挤压卡夹住无法脱开，在场人员应立即将事故现场进行封闭或将伤者从事故现场转移至安全区域，防止伤者受到二次伤害，根据伤者的伤势，采取相应的急救措施。

5.2.4若伤者伤势较重，出现全身多处骨折、心跳、呼吸停止或可能由内脏受伤等状况时，在场人员应立即根据针对伤者的症状，实施人工呼吸、心肺复苏等急救措施，并在实施急救的同时安排车辆或拨打医院急救电话，以最快的速度将伤者送往就近医院治疗；

5.2.5安全负责人收到信息后，应迅速赶赴现场，了解事件经过，安排相关岗位对围观人员进行疏散，并将事件发展情况向部门值班经理汇报。

5.2.6部门值班经理及时向管理中心、城市公司综合管理部相关责任人汇报。

**5.3员工突发疾病伤亡处理方法与过程控制**

5.3.1如遇员工突发疾病或出现异常状况需要救助时，本人或其他人员应及时向班长、负责人报告；

5.3.2对呼吸骤停者应立即将患者移至空气新鲜流畅处，并采取口对口人工呼吸法进行抢救，同时在抢救时尽量不要吸入患者的呼出气。

5.3.3立即安排相关人员赶往现场对患者进行紧急救治，同时通知做好出车准备

5.3.4在安排救治过程中，安排人员对患者进行陪护；

5.2.5场所负责人收到信息后，应迅速赶赴现场，了解事件经过，安排相关岗位对围观人员进行疏散，并将事件发展情况向部门值班经理汇报。

1. **应急保障**

6.1应急行动的资源配置

6.1.1医疗器材：急救箱1个；

6.1.2抢救工具：绝缘手套，绝缘胶鞋、棉被及施工现场常备工具；

6.1.3照明器材：手电筒、灯具；

6.1.4通讯器材：对讲机、手机；

6.2应急报警机制

应急报警机制由应急上报机制、内部应急报警机制、外部应急报警机制和汇报程序四部分组成。形式为由下而上、由内到外，形成有序的网络应急报警机制

6.2.1应急上报机制

任何人员发现有人发生人身意外伤害\伤亡后，第一时间报告现场应急小组施负责人，应急小组负责人应根据现场情况立即启动现场应急预案，展开抢救工作并立刻向公司应急救援小组汇报，由公司应急小组总指挥决定是否启动公司应急预案。

6.2.2内部应急报警机制

应急预案启动后，二、三级应急组织启动，公司办公室通知应急救援小组的相关人员进入应急状态，二、三级应急组织进入应急预案及应急计划实施状态。

3) 外部应急报警机制

内部报警机制启动的同时，按应急总指挥的部署，立即启动外部应急报警机制，向已经确定的周围社会公共救援机构报警。