**1、目的**

为确保项目开展社区文化活动现场的安全和活动有序进行，及时有效地处理活动过程中发生的各类突发性事件，提高快速反应和处置能力，最大限度地减少意外事故带来的损失。

**2、适用范围：**

适用于南充万科金润华府物业服务中心

**3、职责**

3.1管家专家负责审核社区文化活动方案；

3.2管家专业经理负责设计并落实现场社区文化活动方案，对过程进行管理；

3.3安防负责人负责对社区文化活动现场秩序进行维护，突发事件进行处置。

**4、常见突发事件的处置：**

**4.1拥挤踩踏事件处置：**

1、在现场人员突然增多拥挤，有可能发生踩踏事件时，应及时采取以下应急处理措施：

（1）发现人员突然增多拥挤，马上控制、临时切断入场内的客流；

（2）场内工作人员迅速组织有效的疏导人群，只许出不许进，避免因为过于拥挤而发生事故；

（3）在疏散拥挤过程中如有人跌倒，工作人员应立即在拥挤严重处截断人流，以防失控；

（4）如现场有人受伤，应迅速拨打120急救电话，同时视情况将伤员转移至空旷安全地点，待120到场救助；

（5）活动现场应设置规范好分区，现场应使用安全警戒隔离带进行分区隔离。

2、注意事项：

（1）现场处理事件时要冷静，信息及时上报项目值班经理，采取措施要果断。

（2）处理此事件的原则是：迅速平息，减少伤亡，保护客户，注意自身的安全。

**4.2火灾事故的处置：**

1、处置火灾事故的组织：现场全体工作人员。

2、报警程序：

（1）发现火灾信息后，立即将信息报送项目负责人并按照火灾突发事件处置流程进行处理；

（2）报打119火警电话时，保持镇定，口齿清楚，说清火灾的地点，火灾发展的现状以及因什么原因引起的燃烧（电器、气体、各类油）。

（3）立即根据分工引导消防车进入火灾现场。

（4）在报警的同时迅速组织就近人员及项目人员现场进行扑救，以救待援。

3、组织实施：

（1）义务消防队和现场员工均应积极参加火灾扑救等待救援；

（2）消防车到来之后，服从消防专业人员的统一指挥，根据义务消防队的责任分工做好扑救、疏散、通信联络、救护等辅助工作。

（3）使用器具：就近使用灭火器、消防水带等（活动现场应提前配置，以备紧急突发情况使用）。

（4）扑救火灾原则：救人重于救物；先控制后消灭；。

（5）无关人员要远离火灾现场以便于消防车辆驶入及时扑救。

4、扑救方法：

（1）扑救火灾时，应注意先切断电源、气源，同时要注意先转移火场及附近的易燃易爆危险品，实在无法转移的应设法冷却或降温处理。同时，组织相关人员应立即赶赴现场，开展灭火工作。

（2）实行自救：当火情较小时，现场工作人员应迅速组织现场工作人员使用灭火器扑救。灭火时应站在火源的上风处灭火，并注意采取自我防护措施，如：使用湿毛巾、湿被子、湿衣服等。

（3）报火警：当火情有蔓延趋势时，立即拨打火警电话：119，要说清地址、起火部位、火势情况和报警人姓名、联系方式。

（4）组织疏散：应调动人员充分利用疏散通道组织疏散、救生。危急时刻，不要顾及财物，逃生第一。

5、注意事项：

（1）火灾后应保护好现场，未经消防部门许可不得擅自清理现场。

（2）火灾第一发现人应接受事故调查，如实提供火灾的情况。

（3）火灾事故首先要注意保障人员的安全，扑救要在确保人员不受伤害的前提下进行。

**4.3现场人员发生争吵、斗殴事件处置：**

1、项目负责人应第一时间向辖区公安机关报告并采取应急处理措施；

2、值班经理组织现场秩序维护人员及时制止争吵、斗殴等行为，处理过程工作记录仪录像取证；

3、管家专业经理迅速将当事人带离现场，疏散围观群众，将双方带至其他位置进行调解，等待公安机关到来，过程中不偏袒任何一方；

4、协助警方进行调查取证。

5、注意事项：

（1）现场处理事件时要冷静，信息及时上报项目值班经理，采取措施要果断。

（2）处理此事件应迅速平息，不偏袒任何一方，不发表个人意见，不注意自身的安全。

（3）必要时拍照并保存现场照片，并报警处理。