**1.目的**

为正确有效且迅速响应小区突发人身伤亡事故，避免或最大程度地减轻事件造成的重大经济损失和影响，保障客户及员工生命安全，维护正常的工作和生活秩序。

**2．适用范围**

适用于南充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，现场优先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．应急组织机构及职责**

**4.1人身伤亡事故应急小组**

**4.1.1人身伤亡事故应急小组**

组 长：项目驻场经理

副组长：管家专业经理

成 员：服务中心各系统员工

**4.2 应急小组的职责**

（1）组长负责审定本预案，负责领导、指挥和协调人身伤亡事故的应急处置工作；

（2）副组长负责督促人身伤亡事故的相关信息收集、统计及处置的统一指挥、协调，负责本部门员工及工地到访相关人员人身伤亡事故预防措施的具体实施；

（3）组长负责研究部署、指导协调人身伤亡事故的应急处理工作；

（4）组长负责人身伤亡事故的调查、性质认定及责任人的处理。

（5）事故发生时，副组长指挥、协调应急工作,及时报送突发事件；

（6）负责人身伤亡事故新闻发布和上报材料的起草工作，根据公司应急领导小组的意见，向政府相关部门报告应急工作情况；

（7）完成应急预案的评审，应急救援工作总结的审核和归档工作；

**5.处理步骤：**

(1) 紧急救护

管辖区内出现意外客户在园区伤亡时，管家专业经理要立即查明原因，根据现场伤亡类型（触电、高层坠落、溺水等）执行急救措施，并拨打120救护电话，及时进行信息报送。

(2) 现场保护

秩序岗需要维持现场秩序，设立明显警告标志，保护现场，疏散围观群众，拍照留存记录。

(3) 组长/副组长研究部署、指导协调人身伤亡事故的应急处理工作，并制定现场应急措施。

(4) 报送信息

事故发生后，事故现场人员要立即向现场值班经理及指挥中心报告，值班经理接到报告后，应当于15分钟内赶到现场，并于1小时内报送突发事件，并报送驻场经理及对接合伙人。报送内容包括：事故发生单位概况，发生的时间、地点及事故现场情况，简要经过，已经采取的措施等。

**6．预防与预警**

**6.1危险源监控与预防**

（1）完善各级人员安全责任制，确保全体员工明确自己工作中所负的安全责任。

（2）开展安全教育和安全技能培训，提高各级员工安全素质。以预防人身伤亡事故为重点，制定切实可行的安全教育培训计划。不断提高员工的安全意识以及自觉遵守规章制度的责任意识和法制意识。树立以人为本的观念，做到“三不伤害”(不伤害自己、不伤害别人、不被别人伤害)，切实提高员工自我保护能力和规避事故风险的能力。

（3）认真开展危险源分析预控工作。建立健全危险源分析与预控措施，实行危险作业预控制度，有效预防事故的发生。

（4）加强现场安全监督和安全管理，做到安全措施落实、安全监督到位。积极开展安全互保活动，做到工作中互相提醒、互相保护。

（5）狠抓习惯性违章的纠正、治理，切实做到无管理性违章，消除装置性违章，杜绝因人员违章造成的人身伤亡事故。

（6）完善施工现场安全设施。定期检查楼梯、平台、栏杆、井、坑、孔洞是否完整；安全用器具、各类起重机械、机动车辆是否符合安全要求；施工现场是否照明充足完善；机械设备是否存在漏汽、漏水、漏电等不安全隐患，不断消除隐患，改善劳动作业环境。

**6.2预警发布与预警行动**

**6.2.1预警发布**

应急小组根据风险监测的结果，对可能发生的人身伤亡事故进行预警。预警级别根据可能造成的危害程度、紧急程度和发展态势，一般划分为两级：重大事故（Ⅰ级）、一般事故（Ⅱ级）。根据突发事件的发展态势，预警可以升级、降级或解除。

**6.2.2预警行动**

应急领导小组办公室判断事故可能发展为Ⅰ级人身伤亡事故的，通过电话、应急救援管理系统、视频系统发布预警信息，人身伤亡事故应急领导小组做好应急准备，并布置下级做好应急准备工作。

根据政府有关部门的预警指令，结合不同业务及其阶段性、季节性特点，结合环境、气象灾害预报信息，按照早预想、早通报、早布置的原则，开展好各类人身伤害相关风险的分析、评估，并及时启动预警。

**6.3预警结束**

当人身伤亡事故危险已经消除，经评估确认不再构成威胁，人身伤亡事故应急领导小组下达预警解除指令。

**7.培训与演练**

**7.1培训**

服务中心定期组织人身伤亡事故应急预案的宣贯、培训、教育工作。包括应急人员专业知识教育、员工应急基本知识教育。每年至少进行一次心肺复苏等急救知识的教育培训或应急演练。

**7.2 演练**

本预案每年至少一次演练，演习频次可结合实际情况进行调整。演练结束后，需要对演练的结果进行总结和评估，并对本预案在演练中暴露出的问题和不足及时解决、完善。