**停车场车辆事故的的处置方案**

**1.事故风险分析**

预案主要预防车辆损伤、妨碍车辆正常出入、地震、暴雨等非人力可抗拒的自然灾害。为保证万科金润华府停车场公共区域内的停车安全快速处理各类突发事件，最大限度的预防和减少突发事件可能造成的重大人员伤亡和财产损失，保障广大业主的生命财产安全，维护公共利益和社会稳定，结合万科金润华府的实际情况，特作以下处置方案

**2.应急工作职责**

**2.1成立应急小组**

组长：夏勇

副组长：谌永忠

成员：何柯、路平、雷洪艳、陈会平、何蓉、吕强、刘勇、沈东、韩兴茂、汤世英、杜星、任佳、杨雨琪、刘婷、袁廷

**2.2 职责分工**

组长：负责组织应急救援协调指挥工作;负责与地方政府的协

副组长：协助、配合组长抓好应急救援协调工作;负责安全生产调工作。的日常监督和指导。

成 员：负责应急救援的技术指导工作；负责应急救援的处理及自工作;负责收集、握和上报突害信息；负责应急教接实作；有毒事故及救援现场的安全保障。

**2.3主要工作职责**

应急救援领导小组应按照应急预案的有关要求迅速开展抢险救灾工作,力争将损失降到最低程度；若发生安全生产事故和突发事件申物业公司统一部署应急救援工作的实施，并对实施救援工作中发生的争议采取紧急处理措施，同时在小区范围内紧急调用各类人员、物资、设备和场地，配合上级部门进行调查处理工作，做好稳定秩序的工作后适时发布通报，将事故的原因、责任及处理意见在小区内公布。

**2.4工作原则**

统一领导、分级负责；明确职责、加强协作；反应及时、措施果断；平战结合、常备不懈。

**3.应急处置**

**3.1应急处置流程**

(1)突发事件第一时间，当班人员应立即向经理和总经理报告并随时保持联系，排查事故主要原因。

(2)地下停车场突发事件工作实行责任工作制，对迟报、谎报瞒报、漏报突发事件重要情况或者管理工作中有其他失职、渎职行为依法追究其相关责任人；构成犯罪的，依法追求刑事责任。

(3)车辆损伤事故(指无人受伤)处理：

①车场内如发生交通事故，控制中心应立即调动安全员控制现,同时将事件信息通报其他岗位采取必要措施，当班人员立即赶往现场处理,防止肇事车辆及人员逃逸,并将现场情况向指挥中心汇报中心第一时间通知安全负责人，必要时向部门经理汇报。

②处理人员到现场后，要求肇事当事人如实反映事故发生的经过，并进行拍照，做好相应的事件发生经过客观记录，并迅速联系被摘车主到现场进行调解。

③根据当事双方的意见，需自行解决的，处理人员仅作事实见证人。需交管部门解决的，处理人员应主动通知中心与交管部门联系，请双方等待执法人员的到来。因车辆事故堵塞交通时，现场保安员负责疏导车辆进出，并指引警务和保险公司车辆和人员到事发地点现誓

④处理撞车事件的人员应注意控制双方车主的情绪，以协调处理为原则，避免与任何一方发生冲突。

⑤如因保安员管理疏忽等原因造成车场内车辆损伤而引起的赔偿，追究安全管理员责任。

⑥如因车主原因造成车场公共设施损坏需照价赔偿

(4)车辆冲岗处理：

①车场门岗发现车辆欲冲岗时，首先采取应急措施，设法阻止,同时联系控制中心呼叫声援。中心应立即调出现场镜头进行监控、录像，并立即通知保安负责人 和服务中心领导前往处理，同时向部门经理确定是否需报警。

②在阻止车辆冲岗时，岗位保安员应采取必要的自我保护措施。

③无法阻止时，当值人员须记下其车牌号码、车型、颜色、驾驶人的基本特征、离去时间、驶离方向，将信息立即向控制中心汇报，并维护好现场秩序。

④指挥中心应立即与车主联系并进行确认，必要时保存申话记录或请其家人到现场签字确认并妥善保管好冲岗录像。未经部门经理同意不得播放或转借。

(5)车辆丢失处理：

①当值人员发现或接到车辆丢失的信息后，应首先向控制中心汇报，由控制中心第一时间通知部门经理。

②控制中心应立即通知各岗位保安员加强出入口的控制，(车场岗应立即使用地桩)同时检查该车相关记录，查明进出时间，与车主联系并请车主出示在本停车场的出入凭证及智能卡，确认事情经过。

③确认车辆丢失后由部门经理向物业公司领导汇报，确定是否报警或采取补救措施，同时将车场现场的所有资料封存，以便协助调查.

(5)车辆堵塞车道处理：

①如在停车场出入口出现车辆滞留的现象，安全岗位应及时进行疏导，如属于车主故意开车堵塞通道，安全岗位要保持冷静，不得与车主发生冲突，并及时通知上级及客服人员进行处理

②当车辆发生堵塞时，当值班长要及时赶到现场进行处理，安排岗位指引其他车辆走应急通道，并做好其他车主的解释工作图当班机动岗疏散围观人群，并在做好车辆警戒的前提下，尽景协调顾客在洽谈室等影响较小的区域进行洽谈。

③控制中心人员应将车辆堵塞现场进行摄像取证，并安排班长进行拍照。

④上级及客服人员到场后，首先对事情进行了解，且在原则范围内进行协调。如不能解决的，应及时将情况汇报部门经理，经部门经理的同意，可联系辖区警务室及公安交通部门前来协助处理

(6)防汛的处理

抢险救援组：沙袋、抽水泵、水管、移动电源、雨具等物资准备充分；如遇排水堵塞、立即判断堵塞部位进行疏通、清掏。

疏散警戒组：及时用广播通知业主将车辆驶离车库、现场拍照情况重大立即上报相关单位并求助；对业主贵重物品进行救助、搬运有序疏导车辆驶离车库。

后勤保障组：待水位恢复正常，对车库进行清扫。

事故调查善后组：事情处理后，要及时召集所有安全岗位针对此事件进行分析和总结。

**4.注意事项**

1.按照“先救人，后救物；先重点，后一般”的原则进行现场应急处置。

2.应急处置过程中，要有专人保护现场，落实各项安全措施，避免次生事故的发生。

3.物业公司工作人员无法控制险情时，应立即向环保局等上级部门请求救援。

4.突发事件中出现人员伤害时，应在采取紧急救护的同时，根据实际伤情立即拨打120，将伤者送往医院救治。

5.设备需要维修时，要由专业人员进行处置，处置过程中要注意触电、高处坠落或机械伤害等。

6.应急处置结束后，要结合现场实际情况，由专业人员按程序进行检查、维修，确保能够满足安全运行后，方可恢复工作。

7.突发事件后，小区要结合实际对本方案进行完善、修订。