**江山多娇应急预案措施 （如火、电、水、气、盗、传染病）**

第一节 消防应急预案措施

1. 当接到火警信号及信息时，控制中心应立即通知就近巡逻秩序员前往查看，确认属实后，立即拨打“119”报告消防部门，并上报物业服务项目经理或公司负责人，同时，安排人员到路口或建筑区划入口对消防部门的车辆、人员进行引导。报警人员应向消防部门详细报告火灾现场的情况，包括火场的单位名称和具体位置、燃烧物资、人员围困情况、联系电话和姓名等信息；
2. 打开所有通道、启动广播通知事故区域人员撤离，组织秩序维护人员到达各通道口，做好火灾现场秩序维护和人员的疏散撤离工作；
3. 设施设备维护人员应立即把电梯迫降到底层，保证各消防设施的正常运转，并对起火区域的天然气、电源进行关闭，防止火灾引发其他事故；
4. 对相关区域进行警戒隔离，禁止无关人员进入；
5. 在消防部门赶到之前，火灾现场总指挥（项目经理或物业服务负责人）根据现场的情况对参与消防扑救的人员进行初步分工，分别成立灭火组、抢救组、洪水组、后勤组等，做好消防队到来之前的辅助性工作：如火灾情况的调查、人员受困情况的初步估计、各消防设备的准备就绪、救灾道路的通畅等，并随时与消防部门保持联系以及时汇报现场情况；
6. 在消防部门赶到前，组织秩序维护人员对初步火灾进行扑救，就近原则运用灭火器材（如灭火器、消防栓等）扑灭火源，灭火时应注意：
7. 灭火人员应配备必要自我防御工具，如防火服或用水

将自身淋湿等，要在保障自身安全的前提下，对火灾进行扑救；

1. 针对不同着火物资，正确选用灭火装置；

3、先控制，后消灭，即首先制止住火势的蔓延，在扼制火势发展的基础上，集中优势兵力，迅速扑灭火灾。控制火势与扑灭燃烧是同时进行的，即在控制火势时灭火；在扑灭燃烧物中控制火势发展，相互配合，互为补充，取得最佳灭火效果；

 4、事故现场附近有易燃易爆物品时，应立即转移，防止火势扩大或发生爆炸。

 七、救人第一，出现人员伤亡时候，应立即通知医疗救护机构，对伤员进行抢救；

 八、消防部门赶到后，现场总指挥（项目经理或物业服务负责人）应立即向消防队员详细汇报火灾情况，包括燃烧物资、人员围困情况以及前期扑救情况，协助消防队制订灭火扑救方案，以便消防部门迅速采取合理的扑救措施；

 九、积极协助消防部门灭火，随时为消防队员提供火灾现场的具体情况，为火灾扑救工作提供有效的建议，并随时听从现场总指挥的调度以参与火灾扑救工作中去，并且积极配合医疗救护人员对受伤人员进行急救护理工作，尽量减少人员伤亡。

第二节 电应急预案措施

1. 计划停电

 1、服务中心在收到供电部门停电通知后20分钟内（供电部门临时、紧急停电或拉闸限电除外），在显眼处张贴通告，通知区域内住户。（通告详细写明：停电日期、恢复供电日期、通知各住户停电期间将所有电器关闭）。

 2、通知公共设备、设施维护部门准备突发事故的排除及配合进行设备进行养护。

 3、安排员工在停电前关闭相关设备的电源。

 4、准备备用物资如电筒（在停电期间检修有关通道的应急照明灯的完好情况）

 5、停电期加强区划内公共秩序的维护工作，以免不法之徒有机可乘：电力恢复时，检查区划内各设备是否正常运作：停电时应将所有电器插座拔掉（若电梯困人，按该预案处理）。

 二、电力突然中断

 1、接报后立即至供电公司查询，是否供电局处问题，如是则应按预案处理。

 2、通知当班巡逻公共秩序维护员，到停电现场察看正确位置、及时反馈给监管领导。

 3、通知公共设备、设施维护部察看停电原因及进行抢修：在电力恢复后，到场检查受影响的公共电器、设备是否已恢复正常操作，同时详细巡视一次，确保各项设备已恢复正常。

 4、接报后再在显眼处张贴停电通知，避免住户受惊恐而发生意外，同时避免不法之徒乘虚而入，招致住户财物受损。

 5、事后查明有关停电原因，以书面形式报告公司。

第三节 水应急预案措施

一、断水

 1、市政管网停水

 1.1接停水通知后1小时内通知住户，说明停水原因、时间和范围；

 1.2提醒住户提前储备用水；

1. 菀区管网故障维修停水

2.1 由于区划内给水系统发生故障需停水维修时，应当尽量提前在显眼处张贴通知，通知区划内住户。（通知详细写明：停水日期、通知各住户提前储备用水）

 2.2立即组织人员抢修；

1. 天然气应急预案措施

 1、接煤气公司通知后2小时内通知住户，在显眼处张贴通告，说明停气原因、时间和范围，并提醒住户关闭阀门：

 2、停气期间区划内将转向集中用电，要加强对供用电设施设备的检查，避免超负荷：

 3、恢复供气后，公共设备、设施维护部门要加强巡视检查。如发生煤气泄漏应当迅速关闭气阀并上报进行处理。

第五节 电梯故障应急预案措施

 1、故障电梯轿厢地面距门槛小于500MM时，可打开厅门和轿厢门解救被困人员：

 2、故障电梯轿厢地面距门槛大于500MM时，抢修人员迅速到达电梯机房实施盘车救援：

 3、遇有其它复杂情况，如安全钳已动作或钢丝绳移位等，应由电梯公司专业人员处理：

 4、对救出的被困人员进行安抚，并了解其身体状况，对身体不适或受伤者要及时进行救治：

 5、救出被困人员后，设置停止使用标识并进行故障的抢修：

6、如电梯修复时间较长，应在建筑区划内显著位置以书面形式告知相关业主、使用人，并禁止使用故障电梯：

7、故障排除后，对事故进行详细记录，分析总结原因，以书面形式报告相关负责人。

第六节 业主自用部位排水设施阻塞的应急措施

客户服务中心或是值班秩序员接到业主或使用人室内有部位排水设施阻塞时，应立即通知维修人员尽快对阻塞部位进行现场查看，并协调处理，以免因下水不通将室内财物造成水浸危险可能。

常见的故障分析处理

 一、马桶排水道堵塞的原因主要是由于使用不当，致使大的物件（毛巾、牙刷、香皂等）物品掉入马桶引起堵塞，针对这样的情况一般用管道疏通器很难疏通，这是必须将马桶拆除（原因是管道疏通器不能疏通马桶），用管道疏通器疏通后重新将马桶安装回去，在不能解决的情况下要联系楼下业主，由楼下检查口进行疏通。

 二、卫生间洗手盆、地漏堵塞

卫生间洗手盆排水、卫生间地漏排水下水道堵主要原因是由于人体毛发长时间未及时处理，积在下水道口的过滤网或积在管道内部引起堵塞，对这样的情况打开管道口清理出杂物再用管道疏通器疏通即可。并告诫业主平时加强对管道口的清理，使管道口保持清洁，同时也避免细菌的滋生。

三、下水道、厨房洗手盆吸水到堵塞

下水道、厨房洗手盆下水道堵主要原因是由于菜渣、饭渣等杂物混合油污残留于管道中，日积月累，形成厚厚的油块，而使管道堵塞。针对这样的情况应用管理疏通器进行疏通即可，平时应提醒业主（物业使用人避免将菜渣、饭渣等杂物掉冲到下水道里）。

1. 雨、污水管及排水管网堵塞应急措施
2. 服务中心接报后，立即关闭相关水源，进行抢修；
3. 切断水源而引起住户断水，服务中心接报后，立即通知

住户，或在区划内张贴通知；

1. 人员利用沙包阻止水势蔓延到其它地方；
2. 漏水地区的电梯未进水，将电梯升高并暂停使用，如果

已进水，则将电梯电源关闭，禁止进入，待现场清理后再检查电梯；

1. 环境、绿化维护处处理积水，清理现场。
2. 治安及突发公共事件应急措施
3. 发生盗窃应急处理
4. 住户投诉
5. 接获住户单元报警被偷盗，应记录下时间及地点，并询

住户是否决定向警方报警。

1. 立即通知当值巡逻公共秩序维护员守住被盗单位户外，保护现场，禁止无关人员进出。
2. 接报后，立即通知服务中心，监控中心、公司，避免惊动传媒人士进入区划内采访；当值主管安排服务员加强出入警戒，安排对整个区划内进行全面检查，如有需要暂停住户和访客出入，以防匪徒逃逸。
3. 警方到场后，由主管表明自己身份，带领警方至案发现场，并提供帮助。
4. 记录整件事件（包括拍照身份证），了解相关时间安全工作及相关人员报告，调查有关案发原由。
5. 对发生刑事案件，应立即拨打“110”报警，并通知当值主管和公司领导。
6. 传染病及疫情事件的预防和措施
7. 传染病的预防应采取切断主要传播环节为主导的综合措

施。传染病的传播和流行必须具备3个环节，即传播源（能排出病原体的人或动物）、传播途径（病原体传染他人的途径）及易感者（对该种传染病无免疫力者）。若能完全切断其中的一个环节，即可防止该种传染病的发生和流行。各种传染病的薄弱环节个不相同。除主导环节对其它环节也应采取措施，只有这样才能更好地预防各种传染病。

二、在传染病高发期，我公司将加强环境维护力度，对员工公寓及周边进行定期消毒处理，开展灭鼠、灭蝇、灭蚊等工作，阻断传染病传播途径。

 三、定期联系相关卫生防疫机构，在建筑区划内开展传染性疾病防治宣传，使业主了解基本的传染性疾病防治知识，培养良好的个人卫生习惯。

 四、了解传染性疾病预防和处理的相关知识，树立忧患意识，发生疫情时，应在保障自身不被传染的前提下。开展防治工作。

 五、当发现传染性疾病或者疑似出现传染性疾病，我们将按照国务院规定的或者国务院卫生行政部门规定的内容、程序和方式，及时报告相关疾病预防控制机构。

 六、项目若出现经相关疾病预防控制机构确认的疫情后，在相关指导下协助开展工作。

 七、协助相关部门对疫情感染区进行隔离，设立警戒线，禁止人员进出。

 八、按照相关机构的指导，使用相关的药剂对疫情感区及其周围进行消毒处理，放在疫情扩散。

 九、疫情期间，随时了解收集疫情防治最新消息，并向项目内业主，使用人发布。

第十节 施工噪音控制应预案

 一、在业主临时公约中制订出噪音排放的相关规定

 二、书面告知在本建筑区划内装修的业主和施工单位有关装饰装修的施工时间（早上8点至中午12点，下午2点至晚上6点，特殊情况除外）。业主在规定许可装修施工期间外发出装修施工噪音，巡逻保安应立即上门劝阻，如业主或装修公司(施工单位）仍拒绝停止引起噪音的公共设备，设施，应向主管部门报案。

 三、在施工时间内区划内物管人员应每日坚持不定期巡查制度，检查装饰装修行为，对不属于装修施工时间还在施工的工作人员进行制止。

 四、向区划内业主宣传相关法律知识，严禁区划内业主在晚上11点后大声喧哗。

 五、重大节假日严禁装修施工。

 六、进入区划内的车辆严禁鸣喇叭，严禁车辆在区划内高速行驶。

 七、对区划内的老、弱、残业主提供一些力所能及的服务（扶、购物等）。

 八、对区划内的业主提供特约服务。