消防（火警、火灾）处置预案

1.0目的

当火灾事故发生时，物业公司各部门能够做出及时、迅速的反应，最大限度 的控制局面，降低人员生命及财产的损失。

2.0范围

适用于博地物业（以下简称公司）所属物业服务中心的火 灾事故处理。

3.0职责

3.1秩序维护组全面负责各部门协调工作及火灾现场扑救、人员逃生疏散的组

织。

3.2工程维修组负责确保能源的保障，如消防系统的正常运行，同时保障各系统 的正常运转。

3.3客户服务组负责疏散逃生，并对业主进行安抚、救护以及事后的损失统计工 作。

3.4保洁绿化组协助业主疏散逃生，负责现场的清理及环境恢复工作。

4.0工作程序

4.1设立总指挥和副总指挥，总指挥负责全面组织指挥工作，副总指挥除协助总 指挥做好组织工作外，重点负责人员灭火、联络、疏散和安全防护等工作的落实，消防主管具体负责落实灭火的实施方案和组织义务消防队的平时训练 与驻场应急小分队的应急反应。

4.2全体职工和义务消防队及灭火行动组、通讯联络组、疏散引导组、安全救护组、能源保障组，平时加强对训练，提高义务消防队员及各小组对消防设施 的操作水平，达到灭火实战中充分发挥作用。

4.3秩序维护人员是义务消防队的骨干力量，消控值班人员负责消防自动报警系 统的监控，坚持24小时不断人，在一旦发生火灾情况下务必做到及时报警， 迅速扑救火灾，及时疏散人员，同时担任大楼警戒和保卫工作，严防坏人乘 机偷盗或破坏。

4.4报警和接警处置程序 A报警处置：确认火警之后通过启动火灾报警按钮或就近拨打火警电话119 报告公安消防机构和普惠物业公司的消防安全主管部门。报警内容应明确：

报警人的身份、起火部位、燃烧物质、火势等。

B接警处置：接警后各组织机构应分工立即赶到各作战岗位，切断全部非 消防电源和可燃气源，并派人保证消防通道畅通，引导消防车辆进入本单位。

C联络员应及时向邻近单位的义务消防求援。

4.5应急疏散的组织程序和措施

发生火灾后救人为主，在确保人员安全的情况下开展灭火抢险工作。疏散引导组应组织本单位人员疏散到室外安全地带，安全防护救护组，维持秩序，防止交通 阻塞，影响灭火救援。

4.6扑救初期火灾的程序和措施 A灭火行动组赶到失火现场后，应先疏散着火部位易燃易爆物品，阻止火 势蔓延，指挥员根据火场情况发布灭火命令，灭火行动组迅速对着火部位实 施两头包围，进行灭火。并为公安消防部队提供火场详细情况，听从公安消 防部队的指挥，配合他们一起灭火。

B明火扑灭之后，应成立监护小组，对火场进行监护，防止死灰复燃，直 至公安消防机构同意解除现场监护后方可撤离。

4.7通讯联络、安全防护救护的程序和措施

火警确认后，通讯小组应确保应急广播正确播放，指挥中心灭火命令的正确发布， 保证各组织机构及时的横向联系。安全防护小组应对火场上疏散和救援出来的人 员身体状况进行检查，对伤员进行及时和基本的护理，并协助维持场外的秩序。 4. 8火灾现场火势初始阶段：

4.8. 1秩序维护负责人

A.在接报火警时，秩序维护负责人迅速到火灾现场进行查看并组织义务消防队 员进行扑救，成立临时火灾救援指挥部，直到项目负责人到场为止，并协助 其指挥；

B.秩序维护负责人立即通知工程维修负责人切断火灾影响范围内所有电源和气源，同时用对讲机向主任汇报火灾现场情况，汇报内容包括：起火部 位、燃烧物质、火势大小、有无受困人员以及所采取的扑救措施；

C.秩序维护负责人安排消控人员迅速通知各部门主要负责人，汇报、通知内容 包括：起火时间、起火部位、燃烧物质、火势大小、现场人员及财产受困情

况。

D.当物业公司办公地在火灾影响范围内，秩序维护现场负责人组织人员迅速对现场的财产及资料进行抢救撤离。

4.8.2客户服务负责人

A.在接到秩序维护组火警通知后，及时组织业主疏散，快速、最大限度的掌握业主及物业情况后向火灾现场扑救指挥（项目负责人或秩序维护负责人）进

行介绍；

B.如有必要与火灾影响范围内的业主取得联系，通知在家的业主迅速撤离（外出的业主迅速返回）；

C.当物业公司办公地在火灾影响范围内，客户服务主管立即组织部门人对部门财产及档案资料进行抢救撤离。

4.8.3工程维修组负责人

A.工程维修负责人接到火灾通知后，做好能源保障工作。

B.根据秩序维护负责人的要求及时切断火灾影响范围内所有电源和气源，并留 人值守消防泵房随时做好启动消防水泵准备；

C.组织部门义务消防员随时准备增援扑救工作；

4.8.4财务负责人（当在火灾影响范围内）

A.迅速将不能转移的重要财务票据、账册及现金锁入保险柜；

B.组织组员锁好办公桌及文件柜，携带必要物品迅速撤离；

C.财务主管最后撤离时，负责锁好办公室大门。

4.8.5保洁绿化负责人（当在火灾影响范围内）

A.迅速组织部门员工将部门财产、设备转移至安全空旷地带；

B.协助组织业主疏散，将业主及部门员工进行集中点名，指定专人留守保管 财产，其余人员列队待命。

4.1.6消控人员

A.接到报火警时，消控人员协助秩序维护负责人组织义务消防队员进行扑救；

B.消控人员立即向项目负责人汇报火灾现场情况，同时协同工程维修值班人 员切断火灾影响范围内所有电源和气源，汇报内容包括：起火部位、燃烧

物质、火势大小、有无受困人员以及所采取的扑救措施；

c.消控人员与工程维修值班人员迅速通知各部门负责人，汇报、通知内容包括: 起火时间、起火部位、燃烧物质、火势大小、现场人员及财产受困情况；

d.当物业公司办公地在火灾影响范围内，消控人员与工程维修值班人员迅速组 织各部门人员将公司财产抢救至安全地带，并安排人员看守以防丢失。

4.9火灾现场火势较大

4.9.1项目负责人还未到达现场由秩序维护负责人负责

如果现场火势较大，项目负责人在临时指挥部进行指挥，秩序维护负责人协 助，则根据火灾现场情况，由项目负责人通知工程维修负责人启动消防泵和喷淋 泵，并安排消控室打开消防泵、喷淋泵的联动开关。组织各部门义务消防员进行 现场扑救；

安排消控室向受火势影响范围进行消防应急疏散广播，广播内容如下：各位 业主请注意！现在发现火情，不要惊慌、不要拥挤、请您迅速通过安全通道前往 安全地带。不要乘坐电梯；

安排秩序维护员迅速到火灾影响范围内逃生路线的安全出口引导业主疏散逃生。

4.9.2客户服务负责人

A.根据项目负责人需要,客户服务负责人安排本部门义务消防员携带对讲 机迅速到火灾现场协助秩序维护负责人进行火势扑救及人员疏散工作，随 时用对讲机向项目负责人汇报现场情况，汇报内容包括：现场火势控制情 况、现场人员受困及疏散情况；

B.如现场有人员受伤，则由客户服务负责人组织人员抢救撤离，拨打急救电 话120，电话内容：地址、伤员伤势情况、伤员数量、路段标志物、联系 电话、拨打电话人姓名等。客户服务主管安排人员在大楼门口迎候急救车 及急救人员进行救护工作。

C.客户服务负责人随时掌握现场及人员救助情况，并随时向项目负责人汇报。

4.9.3 工程维修负责人

A.负责根据秩序维护负责人要求开启消防泵及喷淋泵。

B.组织部门义务消防员增援秩序维护组扑救工作。

C.当物业公司办公地在火灾影响范围内，工程维修负责人组织人员迅速对现 场的财产及资料进行抢救撤离。

4.9.4保洁绿化负责人

A.组织部门员工配合秩序维护组维持火灾现场秩序。

B.安排人员留守随时听候调遣。

C.当物业公司办公地在火灾影响范围内，绿化保洁负责人组织人员迅速对财 产及资料进行抢救撤离。

4.9.5消控人员

A.在秩序维护负责人未在场的情况下，如果现场火势较大、则根据火灾现场 情况，由消控人员通知工程维修值班人员启动消防泵和喷淋泵，并打开消 防泵、喷淋泵的联动开关。组织各部门义务消防员进行现场扑救。

B.消控值班人员向受火势影响范围进行消防应急疏散广播，广播内容如下： 各位业主请注意！现在发现火情，不要惊慌、不要拥挤、请您迅速通过安 全通道前往安全地带。不要乘坐电梯！

C.安排秩序维护员迅速到火灾影响范围内逃生路线的安全出口引导业主疏 散逃生。

4.10火灾现场火势失控时

4.10. 1秩序维护负责人

A.立即向项目负责人请示是否播打火警电话：119，如果项目负责人同意报 警，秩序维护主管马上播打火警电话，报警内容包括：火灾地址、起火时 间、燃烧物质、火势大小、火灾现场人员及财产受困及伤亡情况、采取的 应急措施、消防车进入位置、报警人的姓名和职位；

B.报警后，秩序维护负责人组织现场人员迅速撤退到安全地带，同时安排人 员对消防通道进行清理并到消防车必经路段进行迎候；

C.待消防车到达后，秩序维护负责人协助项目负责人向消防人员介绍现场情 况并协助消防部门进行扑救工作；

D.安排人员加强治安巡逻，严防不法分子趁火打劫。

4.10.2客户服务负责人

A.组织人员配合秩序维护组维持秩序，确保业主不围观，不影响扑救工作；

B.安抚情绪激动业主，对老弱病残孕进行妥善安置及照顾；

C.安排人员留守值班，随时应对业主来电来访；

D.当火灾影响物业公司办公地时，安排人员在安全地带看守财产及资料。

4.10.3工程维修负责人

A.配合消防部门、秩序维护组扑救工作提供工程技术支持。

B.组织人员协助各部门看守财产及维护现场秩序。

4.10.4财务负责人

A.组织组员看守财政资产。

4.10.5保洁绿化负责人

A.组织部门人员看守财产。

4.10.6消控人员

A.在秩序维护负责人不在场的情况下，立即向项目负责人请示是否播打火警 电话：119，如果项目负责人同意报警，消控人员马上播打火警电话，报 警内容包括：火灾地址、起火时间、燃烧物质、火势大小、火灾现场人员 及财产受困及伤亡情况、采取的应急措施、消防车进入位置、报警人的姓 名和职位；

B.报警后，消控人员组织现场人员迅速撤退到安全地带，同时安排人员对消 防通道进行清理并到消防车必经路段进行迎候；

C.待消防车到达后，消控人员向消防人员介绍现场情况并协助消防部门进行 扑救工作；

D.安排人员加强治安巡逻，严防不法分子趁火打劫。

4. 11火灾结束后

4.11.1秩序维护负责人

A.如已报火警，则待消防部门扑救结束后，秩序维护负责人组织人员对火灾 现场进行保护，以配合消防部门对现场情况进行勘查，调查起火原因，统 计火灾受损情况；

B.如未报火警，火势被扑灭后，则由秩序维护负责人对现场进行勘查，调查 起火原因、统计火灾受损情况；

C.安排人员协助绿化保洁、工程维修组对现场进行清理、恢复工作；

D.做好各项总结工作，拟写火灾事故报呈报主任。

4.11.2客户服务负责人

A.统计业主在火灾事故中的受损情况，反馈走访意见；

B.统计本部门在火灾事故中的受损情况，及时反馈公司；

C.配合各部门做好火灾后的各项恢复工作。

4.11.3工程维修负责人

A.对在火灾扑救过程中启用的消防工程设备、设施进行全面检修，以备用;

B.统计本部门在火灾事故中的受损情况，及时反馈公司；

C.配合各部门做好火灾后的各项恢复工作。

4.11.4保洁绿化负责人

A.配合秩序维护组做好火灾现场的恢复工作。

B.统计本部门在火灾事故中的受损情况，及时反馈公司。

4.11.5财务负责人

A.财务室在火灾事故中的受损情况，及时向上级领导反馈情况；

B.统计在火灾事故中的受损情况。

4.11.6消控人员

A.配合秩序维护负责人做好火灾事故的调查及总结工作。

4. 12灭火结束后的善后工作

A.按照消防部门的要求，协助查清起火原因，提出整改措施；

B.专职消防员及时清理现场，防止死灰复燃；

C.对疏散出来物品进行检查，防止留下隐患。

D.项目经理做好善后工作，并进行总结，便于今后工作的开展。