**防洪防汛应急预案**

**1.0目的**

为最大限度地减轻汛期对项目内财产和人员安全造成的危害，高效有序地开展防洪防汛工作，确保在汛期时设备设施运行正常，特制定本预案。

**2.0范围**

适用于嘉恒物业南充分公司希望城服务处。

**3.0职责**

3.1服务处负责人根据本小区实际情况编制防洪防汛应急预案，成立、完善应急小组构成，施岗施责，岗位细化到人,并同时将编制的防洪防汛应急预案报区域审核后存档，并对应急小组进行培训。

3.2应急总指挥由区域总监岳霖担任，服务处负责人王晶负责本预案具体实施。

3.3服务处负责人根据修订的预案据本小区的实际情况实施演练，确保在发生突发事件时能够快速反应，将危害降低到最低。

3.4服务处负责人每年组织不低于1次应急演练，检验队伍突发处置的能力。

3.5服务处秩序负责人王晶对所有人员进行培训指导，分工分责。

3.6服务处秩序队、工程班组、环境班组应做好应急物资的准备工作，每年4月份对物资、防汛设施设备进行1次全面检查，并留存检查记录，保障物资的完好和齐全。

**4.0应急响应**

**4.1流程图**

防洪防汛

汛期处置

汛前处置

客服中心、门岗对车辆信息、业主联系电话进行更新完善，保证每年6、12月各进行一次。

关注当地天气预报及防汛部门发布的信息

确认进入防汛阶段分工分责

防汛物资购买准备，设备运行查看

车辆指挥组开展车辆疏散工作

楼层巡查，杂物、堵漏、管道

抢险组迅速进入现场进行抢险，将损失降到最低

工程设备组使用抢险设备进行排险，并保障设备的正常运转

预案制定

客服中心负责信息传递和地库车辆信息的通知，确保在第一时间通知车主离开危险区域。

实施演练

组织人员对园区各排水通道进行清扫，出现堵塞现象的位置立即协调工程班组进行疏通，保证园区排水协调正常。汛情后，使用消毒防疫药品，防止发生洪涝灾害后疫情的发生。

汛期得到控制，总结经验教训，排查有无隐患，设备运行情况，相关图片存档

**4.2物资准备**

4.2.1沙袋、垫布，根据本项目实际情况，在低洼地带及车库出入口储备袋装沙袋，每处存放点配备

4.2.2张以上的垫布，用于发生险情时对出入口进行封堵。

4.2.3备用电缆，用于紧急停电情况下的备用电源外接。

4.2.4备用电源，对备用发电机进行维护检测，保证紧急启动正常。

4.2.5应急电筒，用于因洪水引发突然停电后的紧急照明。

4.2.6雨衣雨靴及医药品，用于工作人员在抢救中使用。

4.2.7警示带、扩音器、水泵等。

**4.3汛前准备事项**

汛前做好防暴雨、洪涝等自然灾害的安全检查，备足抢险救灾物质和器材，落实抢险队伍，开展防暴雨、洪涝抢险预案演练，加强防汛宣传工作。项目负责人赵勇军根据防洪防汛要求，组织服务处各部门做好以下检查：

4.3.1秩序维护部组织人员对各通道、屋面、地下室隐蔽部位进行清理，防止出现杂物堵塞；对接客服部更新门岗车辆信息、业主联系电话，确保出现汛情能快速处置；在车库出入口等低洼地段配置充足的防洪沙袋和挡水板。

4.3.2环境维护部组织人员对园区各排水通道进行清掏、清扫，出现堵塞现象的位置立即协调工程部进行疏通，保证园区排水正常；准备充足的消毒防疫药品，预防洪涝灾害后的疫情发生。

4.3.3工程维护部在汛期到来前组织工程人员对各类公共设施设备、道路主出入口、车库出入口、雨水排水管、屋面杂物、地漏、路边雨篦子排水沟、强排、排污泵等主要位置和设备进行一次全面巡查检修园区主要给排水设施设备进行全面检修，对主要隐患（地下车库）排水泵进行检测，确保自启系统正常运行，对高低压配电房进行防汛检修，对漏水等现象及时维修，对电梯、地下电缆线路等设备进行巡查，检查出的隐患问题在汛期到来前完成整改；对移动抽水设备进行维护保养，确保抽水设备性能良好。

4.3.4客户服务班组会同秩序维护部，全面梳理小区机动车、非机动车等其他资产，建立完善业主信息库，若险情发生，及时联系业主转移，并严格遵守公司保密制度，提前做好各类防洪防汛物资采购。

**4.4汛情处置阶段，即（三、二、一）级**

**4.4.1三级汛情定义：**

出现下列情况之一者，定性为防洪三级响应。

1.市气象台发布暴雨黄色预警，辖区内大部分发生洪涝灾害。

2.超过警戒水位。

3. 小区现状：小区内外出现积水上升至10公分以上，水位还在上升；小区出现断电现象，雨量为暴雨，有大风，出现大量枯枝落叶。

**4.4.2三级汛情处理程序**

a服务处客服中心根据预警的级别及时发布温馨提示至业主微信群，并密切关注天气变化，根据天气预报及政府有关部门所提供的暴雨预警信息做好预防准备工作，并通知服务处各部门备勤人员随时待命，保持电话24小时畅通；

b安排秩序巡逻人员加强重点对非机动车库出入口强排，车库出入口强排运行情况关注；排查所有屋面地漏有无堵塞，发现异常情况时及时汇报；

c通知秩序门岗值班人员对所有进入地下室的车辆进行提醒，发放挪车电话表格并要求车主留下信息，放置于车内显眼位置，确保突发险情能及时联系快速撤离；

d工程值班人员加强服务处各类设施设备的巡查，重点对南门、东门、北门地下车库出入口的强排进行检查，确保排水系统设备工作正常运行；

e所有工作人员接到总指挥待命指令后，随时做好应急救援准备；如出现预警不断升级，服务处负责人应根据项目所处的实际情况安排相关负责人24小时值班，每半小时查看河水上涨情况，保证突发事件出现时的处理及时性。

**4.4.3二级汛情定义：**

出现下列情况之一者，定性为防洪二级响应。

1.市气象台发布暴雨橙色预警，且暴雨已经对我市造成较严重灾害。

2.保护市区的防洪堤出现险情。

3.小区现状：排水管道出现排水不畅，小区道路出现20公分积水，水位还在上升，地下车库积水10公分，水位出现上涨现象，雨量为大暴雨，有大风，出现大量枯枝落叶，部分树木翻倒。定性为二级汛情。

**4.4.4二级汛情处理程序**

a值班人员立即上报服务处应急指挥小组负责人，负责人立即通知应急小分队人员到位，并启动本服务处应急预案。

b人员补充不足时服务处负责人应立即通知公司秩序部门负责人，秩序部负责人应带领秩序部门所有人员随时做好应急救援准备，同时抽调人员补充到各空缺岗位，其他备勤成员进入机动应急状态。

c各小组按照职责展开救援工作。如遇通知住户挪车时信息已变更应及时联系交警中队及辖区派出所，由相关部门负责联系到车主或查询该业主信息。如通知后住户不能及时赶到现场，家中留有备用钥匙的，服务处负责人应指定专业驾驶人员为其将车辆挪到指定安全区域并做好记录。如不能及时赶到现场且家中无备用钥匙的，服务处应提醒车主及时联系专业拖车公司进行拖离，（在制定演练方案时应明确详细停车位置），将各项损失降到最低。

d安排秩序巡逻人员加强对非机动车库，地下室容易产生漏水积水的地方重点巡查，发现异常情况时及时上报并配合相关部门处理。

e组织人员对可能倒灌的位置利用沙袋进行阻挡，秩序门岗对进入车辆进行告知紧急停放处，并安排专人进行指挥，防止堵塞通道。

f服务处负责人安排专人对地面进行巡视，主要对地漏堵塞，树木倾倒，标识牌脱落等危险情况进行第一时间处置。

g服务处安排派专人随时关注水位上涨情况及低洼位置积水情况，每30分钟向服务处负责人汇报。

h秩序负责人再次对防洪物资进行检查，随时做好物资的合理调配。

i工程人员应对地下室设备进行抢救及维护，同时在强排抽水满足不了需求时应使用备用潜水泵进行辅助排水，各工程人员应对服务处所有设备运行进行检查，确保正常运行。

j环境维护班组协助现场抢险工作，并牵头负责汛后的卫生清扫、消杀等工作。

k客户中心做好汛前、汛中、汛后信息宣传，业主解释，车辆联系，对外联络工作。

l服务处在抢险过程中必须坚持生命第一原则，在未探明险情前不得冒进处置，必要情况下需迅速撤离，做好秩序维护，协助政府救援部门进行救援。

**4.4.5一级汛情定义：**

出现下列情况之一者，定性为防洪一级响应。

1.市气象台发布暴雨红色预警，且暴雨已经对我市造成较严重灾害。

2.保护乐山市区的防洪堤出现严重险情。

3.全市境内河网水位达到超历史水位。

4.小区现状：河水漫进小区，部分排水管道出现冒水现象，小区道路出现30公分以上积水，水位还在上升，地下车库积水20公分，水位还在上涨，雨量为大暴雨，有大风，出现大量枯枝落叶，部分树木翻倒。

**4.4.6一级汛情处理程序**

a客服、保洁、绿化负责人立即组织本部门人员协助政府部门进行人员、物资抢救疏散至安全地带。

b服务处负责人立即组织秩序、工程人员对各车库出入口进行封堵。利用挡水板、垫布、沙袋先对北门出入口进行堵塞。1）将挡水板安装到位上好插削，加固支撑杆；2）紧挨挡水板铺设垫布，做好连接口垫布的摆放；3）沙袋铺设于垫布上紧挨挡水板错缝摆放两层以上，做好两边接口处的处理。按照此操作依次对南门、东门车库出入口进行封堵，并在每处安排人员值守做好警戒工作，禁止无关人员进入危险区域，避免造成其他人员伤亡。

c工程部负责在东门、南门、北门车库出入口强排基坑增设抽水泵，预防水量过大排水受阻；

d秩序巡逻人员配合电梯维保人员对所有单元电梯进行排查是否运行正常，有无人员被困。

e秩序负责人安排人员对所有通往地下室的楼梯口等通道设立禁行标志，随时巡查，防止意外发生。

f秩序巡逻人员加强园区巡查，重点查看树木有无倾倒堵塞通道，伤及人员及车辆。排污井盖有无移位，有无人员呼救，楼顶有无积水，地漏排水是否正常。

g工程负责人立即安排人员对所有非机动车库电源进行关闭，防止因车辆充电线路短路引起火灾。

h服务处负责人立即组织工程、秩序人员对地下室设备房及门岗重要设备进行转移至安全地段存放，将损失降到最低。

i秩序门岗负责对有需求的业主发放蜡烛等照明物资，做好防火安全知识的宣传。

j配合当地政府及相关部门对受伤人员进行抢救、安抚，同时积极配合医护人员做好后勤工作。

**4.5防汛工作要求及措施**

4.5.1参与防洪防汛应急抢险的项目全体人员必须遵行：统一指挥、统一安排、统一行动的原则。

4.5.2在接到险情报告时，项目全体工作人员必须无条件服从现场第一负责人的指挥及人员临时调动进行抢险工作。防汛期间要保障通讯畅通，防汛成员和值班人员做到二十四小时电话畅通，值班人员要坚守岗位，不得擅自离岗、脱岗；如接紧急通知时，组长、副组长、客户中心负责人、各部门主管必须及时到岗，手机保持畅通。

4.5.3建立安全责任制，服务处负责人为组长定为第一责任人，各部门负责人是安全抢险工作现场第一责任人，当险情发生时以上责任人不能及时到位，第一位到达现场的最高领导为现场临时指挥负责人，全权负责抢险工作的安排实施，协调现场人员、物资；对不能按时到岗人员和不认真负责而造成损失的人员实行问责制，造成重大损失的要追究责任。

4.5.4在进行防洪抢险时，秩序队值班人员应尽全力参与防洪抢险，同时要加强小区其他部位的安全管理，防止不法分子伺机进行破坏。

4.5.5服务处负责人应指导各部门成立防汛领导小组和抢险分队，具体负责本项目内的防汛工作，确保安全渡汛和减少财产损失。

4.5.6及时收集雨情、汛情等信息,做好防汛宣传工作，提高全体业主的防汛意识，确保无事故发生。一旦地下室发生洪涝灾害，全体抢险队员应立即赶到地下室，听从负责人的指挥，防汛期间，若发生工作人员遇险情不报、玩忽职守等情况，造成公司和住户财产受损的，应追究当事人的责任。

4.5.7遇到特大暴雨，防汛小组应随时注意雨水情况和有关小区道路的通畅情况，秩序队应对有车业主进行安全提示，并做好地面车辆停放秩序。客户中心应在平时注重多收集、登记好机动车辆住户的联系方式，并确认本项目机动车和非机动车避险停放场地 ，如遇紧急情况时应及时与住户沟通提前做好应急准备。

4.5.8如险情超出项目现场控制范围时，现场指挥人员应立即请示公司区域经理，根据上级指示是否请求政府及相关单位求援。

**4.6防汛小组分工及职责**

a防汛总指挥：岳霖

负责防汛期间对项目所有人员及物资的调配，汛期后项目受灾情况的汇总上报工作。

b防汛副总指挥：王晶

配合负责人对抢险现场的人员组织分工，对物资物料的到位情况进行检查，保障抢险工作的顺利开展。

**4.6.1防汛小组岗位人员设定**

a抢险组组长：苏斌 组员：6人

b车辆指挥组组长：费晓丹 组员：2人

c警戒组组长：贾毛 组员：2人

d非机动车组组长：何军 组员：2人

e疏散组组长：杨涛 组员：4人

f清洁组组长：李友安 组员：5人

g后勤组组长：李秀荣 组员：2人

h机动组组长：王志勇 组员：2人

i维修保障组组长：谢金佛 组员：3人

j信息传递组组长：樊可歆 组员：2人

**4.6.2防汛小组职责**

a**抢险组：**当出现地面灌水时，立即用沙袋堵住车库入口，摆放双层，内放沙土（沙袋的摆放：尾朝外、头朝里，两口相对，先摆第一层，再摆第二层，注意摆放时要错开缝隙）。当沙袋的高度无法阻挡洪水进入出库时，立即将地沟槽内盖子取出，组织人员将挡水板抬到相应位置依次安装，上好插削，加固支撑杆。紧挨挡水板铺设垫布，做好连接口垫布的摆放。将沙袋铺设于垫布上紧挨挡水板错缝摆放两层以上，做好两边接口处的处理。注：如出现洪水只是管道倒灌则由工程部紧急排水，其他部门协助做好车辆疏散工作。

b**车辆指挥组**：当发生紧急险情需要车辆驶离车库时，观澜郡门岗立即将所有道杆打开，并阻止一切车辆再进入地下车库停放。客服中心配合秩序通过微信群、电话联系车主挪车，并告知车主将车辆往一期南门方向沿路边停放。门岗负责对离开的车辆进行方向指引，在主要路段路口安排秩序人员做好车辆指挥。路段分工分责，加强巡逻，保证交通畅通和车辆安全，工作人员未经允许禁止私自离岗。

c**警戒组**：负责拉好警戒线，维护现场秩序，杜绝无关人员进入危险区域。如遇河道水位上涨，应派出秩序人员携带对讲机到指定位置密切关注水位的情况，并根据公司划定的水位警戒位置变化及时向服务处负责人汇报水位上涨情况。

d**非机动车组：**负责非机动车及库房物资的抢救工作，由两人一组将非机动车等物资迅速抢救到地面应急区域并派专人看管，防止丢失。

e**疏散组**：负责迅速将受灾现场的住户和其它人员从消防通道安全撤离，查看电梯有无困人，检查消防通道有无堆放杂物影响通行，有无在疏散过程中出现的受伤人员，同时协助警戒组禁止无关人员进入抢救现场，以免影响救援秩序。

f**清洁组**：保洁班组在接到险情报告后，立即组织保洁人员携带除水工具赶到现场，协助现场人员进行抢险工作，并根据现场情况，对园区低洼地带出现积水的位置进行清扫，如水灾严重，在险情过后对现场进行消毒处理。

g**后勤组**：当险情发生时，服务处划定后勤的工作人员应立即赶赴现场，对现场抢险救灾情况进行监控，并根据现场指挥人员的指令为现场抢险人员提供必要的后勤支援，并利用相机对现场突出人员、事迹、特殊环境进行抓拍，便于后期推广部对外宣传。如出现紧急物资采购时，应在第一时间完成物资采购（事后填写情况说明）当抢险完成后，对事件经过进行文字记录存档。

h**机动组：**主要负责各应急组的人员不足时的补充，紧急情况的人员调配。

i**维修保障组：**负责水、电等设备的维护检查，使公共设施、设备恢复正常使用功能；负责在紧急情况时将设备转移在安全区域；负责在紧急情况时切断电源以保障人员、设备安全。

1、排水组：收到暴雨预警之后，工程部排水组人员应对各项目排水设施设备进行巡检，保障正常排水。当车库倒灌进水时，立即启动排水设备将水排入雨水井，如出现雨水井无法排出时，立即启动柴油机水泵将水排入防洪沙袋外。

2、设备保障组：当车库水位持续上涨时将电梯升至一层以上并切断电源，同时切断地下室所有电源，及时组织人员将设备房内的重要设施设备（变频器、柴油机、二次供水设备、监控室设备）和电梯层间招唤按钮板取下编号放置于固定安全区域。

3、维修组：维修组人员应在洪水到来时保障抢险工具的正常运行及临时照明，防洪结束后应做好各类设施设备的维修保养，并尽快恢复正常使用。

4、物资抢救组：将地下室工程物资搬运至指定地点存放，协助设备保障组将可拆卸的设备搬运至指定地点存放。

j**信息传递组**:客户中心在接到险情报告后，应立即安排客服专员迅速到达现场观察险情，并及时反馈前台值班人员，对无法第一时间挪车的，客服中心需及时告知车主联系拖车公司进行处理，做好相关记录。将项目险情及时向公司领导及政府部门汇报，做好对业主的解释工作，并根据险情发展情况做好相关保障工作。

**5.0后期处置**

5.1服务处负责人应及时联系移动、电信、供水等单位及时对受损设备进行修复，工程部应协助服务处排查损坏的共用设施设备，并及时进行修复。

5.2服务处协同业主及时联系保险公司，对受损车辆进行评估，对于无车主的车辆做好安置停放，通过交警大队及时联系车主进行妥善处理。

5.3服务处安排人员统计地下车库有多少渗水处，及时反馈到公司组织相关单位进行维修。

5.4应急结束后，环境部准备好相应的卫生清理工具及人员，牵头组织秩序队、工程部协助配合，对地下车库的角落、车库、低洼处的淤泥进行清理。在清理过程中工程部主要负责检查受损的线路情况，并有序安排对设备房进行清理。当淤泥清理结束后，秩序队负责接通消防水枪对地面进行全面清洗后，环境部做好相应洪水后的消杀工作，清洗完毕由工程部将受损设备抢修后启动运行，恢复到正常状态。

5.5服务处负责人应组织人员将机动车、非机动车进行全面清理转移到相应指定车库内停放，同时撤销临时使用的标识牌等物品，确保各场地、通道第一时间恢复正常。

5.6确认紧急情况解除后，服务处应向公司汇报处置情况（发生灾害事故的基本情况、进行灾害事故原因分析、事故过程及造成的后果评价、采取应急措施的有效性、事故分析结论、事故责任人及处理、分析经验教训、提出防范和改进措施、修改预案建议等）。

5.7归档要求：（申请、方案、培训记录、执行记录、图文资料、签到表、整改计划、运行评估）。

四川嘉恒物业服务有限责任公司

南充分公司希望城服务处

2024年1月1日