盗窃应急预案

**1.0目的**

规范各服务处发生盗窃事件后的处置程序，提高对盗窃事件的应急处理能力，维护辖区内的正常工作和生活秩序，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服务处根据本预案编制服务处盗窃应急预案，成立、完善应急小组构成，施岗施责，岗位细化到人；服务处同时将编制的盗窃应急预案报总公司审核后存档，并对应急小组进行培训；

3.2应急总指挥由区域经理岳霖负责担任，具体可由各服务处负责人实施；

3.3总指挥应根据本部制定的预案据本区域实际情况修订实施演练，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各服务处负责人每年组织不低于2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各服务处负责人定期检查小区安防设施、通道、采光井、空置房有无安全隐患。

**4.0应急响应**

4.1流程图

接到被盗信息

盗窃事件已发生

了解被盗金额、物品、大致被盗细节，并做详细记录

秩序主管调取监控查看信息并报辖区派出所

协助报110，配合警方进行调查确认

发现盗窃嫌疑人

反馈信息至部门负责人

秩序班长迅速赶到现场查看确认，原则上不得触碰任何物品和破坏现场

搜查组应携带防爆器材，注意自身安全

立即报110要求协助处置

安排监控室将主要路口，单元门、电梯调至大屏进行实时监控

秩序主管应立即调派人员封锁信息点

秩序班长立即通知秩序主管，并迅速安排门岗做好人员管控

做好业主安抚工作，对被盗破坏位置或者有安全隐患的位置进行处理

填报安全事件情况说明至部门

抓获盗窃嫌疑人，交由警方处理

警戒组应做好对外口径说辞，避免业主误会

安排人员指引110到达现场及调取监控信息

将信息资料汇总进行总结，分析事件原因，找出存在的问题，图片、视频存档以备后查

**4.2应急物资准备**

a橡胶棒、隔离带、通讯工具、防爆器材、照明等。

**4.3处置原则**

a当值秩序人员接警后，3分钟内到达第一事件现场查看，封锁。

**4.3.1统一指挥原则：**

a处理安全事件由服务处负责人统一指挥；

b在特殊情况下，由现场最高职务人员负责统一指挥及人员调配；

c服务处秩序队长协助对发生的安全事件进行处置。

**4.3.2服从命令原则：**

a秩序维护部队员无条件服从总指挥的命令；

b秩序部负责对安全事件的处置过程并做好详细的记录及汇报。

**4.3.3协作原则**

a秩序维护部作为安全事件第一现场的处理部门，行使服务处赋予的指挥权和处理权，在处置过程中任何部门或个人不应干预；

b在秩序维护部作出安全事件处理决定上报服务处批准后，相关部门均应团结一致，紧密协作，配合秩序维护部处理好安全事件。

**4.4 报警程序及处理**

a任何员工发现或者接到盗窃事件、破坏行为的警情后，应立即上报秩序班长一同携带对讲工具，执法记录仪查清楼栋、单元号、楼层、房号，立即报告服务处负责人或秩序负责人前往现场查验；

b通知监控值班员密切注意相关关键位置视频画面，尽可能查找和监视犯罪嫌疑人动向，记住犯罪嫌疑人的面貌、体形、服饰和特征，防止犯罪嫌疑人逃逸。

c门岗应对进出人员车辆进行仔细观察，防止嫌疑人员混出，同时保持冷静，如现场发现可疑人可利用防爆器材在保证自身安全的前提下进行处置；

d服务处负责人接到报警后，迅速组织本服务处应急小组实施行动，并在行动同时向区域负责人进行汇报，便于人员不足时快速补充支援；

e指挥小组接报后，视情况尽快派适当数量的值班人员赶赴现场，尽可能制止一

切盗窃和破坏行为，在力所能及的情况下堵截捉拿犯罪嫌疑人，同时向警方报警；

f在事件中捕获犯罪嫌疑人应移交警方处理，并根据警方要求提供现场情况和视频、图片证据，严禁施刑拷打、审讯和扣押，劝阻业主和围观人员打骂犯罪嫌疑人；

g若犯罪嫌疑人在警方到来以前已逃离现场，值班人员人员应注意保护现场，阻

止任何人员进入或接近现场，并不得触动现场任何物品和门窗，等候警方前来处理；

h如在作案现场发现有人受伤，应在保护好现场的基础上，通知120前来救护；

i在抓捕犯罪嫌疑人的过程中，若有需要可临时关闭所有出入口，可劝阻业主及访客暂停出入，配合防止犯罪嫌疑人乘机逃逸；

j了解被盗窃的时间，被盗户数及初步估计损失情况，人员是否受伤，实施盗窃犯罪嫌疑人数量及其基本特征，是否逃离；并随时将案件最新情况汇报给公安机关,并做好相应记录处理后期遗留事宜；

k服务处应根据事件情况填报安全事件记录上报，并及时沟通安抚业主后续处理方法，经公司同意后进行处理。

**4.6报警时注意事项**

a报警时不要慌张，口齿清楚，准确无误；

b说明盗窃地点、街道名称、楼栋信息、门牌号或单位名称、电话号码等；

c讲清盗窃大致原因、事件的大小及发展情况；

d派人迅速到交通要道和管理区域入口接应公安机关、医疗救护人员和刑侦办案

人员，组织疏通道路。

**5.0后期处置**

5.1排查因盗窃破坏的位置及门窗，并在第一时间进行修复和加固；

5.2检查服务处的监控、单元门禁系统是否正常，楼后、屋面有无可以攀爬的位置，

安排秩序会同客服专员对空置房进行巡查，查看有无可疑人入住；

5.3加强小区装修人员证件核查，外来人员登记，控制外来人员的规范管理；

5.4服务处与公司领导、业主之间应加强沟通，及时进行信息传达；

5.5总结报告（事故发生的基本情况、经济损失、事故发生原因、事故处理过程及后果评价、采取的应急措施、110单位出动警力、现场处置情况记录、事故责任人及处理、分析经验教训、提出防范和改进措施、修改预案等）。

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