**停水应急预案**

**1.0目的**

规范服务处在出现停水事件的处理程序，提高对停水事件的应急快速处理能力，维护区域内业主正常的工作和生活秩序，特拟定此预案。

**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停水应急预案，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停水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，确保在发生停水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次应急演练培训，提高员工突发处置的能力；

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、工程维护部应做好应急物资的准备工作，每年不低于1次检查，保障物资的完好和齐全。

**4.0应急响应**

**4.1流程图**

发生停水

突发停水

安排工程人员确认停水位置及停水原因，客服部联系供水公司询问停水情况

计划

停水

修复并供水

回复业主，并在主要位置进行张贴停水原因

供水恢复正常以后，安排工程人员巡查供水压力，有无滴漏情况，并做好记录存档

供水正常

安排秩序人员协助家中有老人的完成蓄水工作，保障其生活正常

提前在单元门、电梯、显示屏进行宣传，让业主提前做好蓄水准备

**4.2应急物资准备**

a隔离带、通讯设备、照明工具、扩音器、水桶等。

**4.3处置程序**

**4.3.1计划内停水**

a在接到停水通知的情况下，服务处和工程维修部应事先将停水线路、区域、

时间等情况提前3天，最迟必须在24小时前书面通知每个部门及受影响的业主；

b在主要出入口发布停水通知，内容包括：实施停水单位、停水原因、时间和

范围，以及恢复供水的时间等，提请业主做好蓄水准备；

c由客服部统一说辞告知各部门，各部门员工作好业主的解释工作；

d工程人员应做好停水前后的应变工作，主要是停水前位置的查看，维修期间的跟踪了解，供水后的水压、有无滴漏情况；

e工程部应在计划停水前将地下(楼顶)二次供水箱注满，保障应急时使用；

f临近停水前15分种，关闭进水总阀，打开储备水箱供水（有条件单位），

保障业主正常的生活用水；

g停水期间工程人员应每两小时一次巡视水箱水位，发现水位过低应关闭水泵，

以免水泵吸空；

h在来水时，打开进水总阀，检查供水管道，防止因沙土堵塞，确保正常用水。

**4.3.2计划外停水**

a在没有接到任何通知、突然发生停水的情况下均为计划外停水；

b任何员工发现停水或接到业主投诉停水应立即向客服部反应，客服部应联系

工程维修部确认和查看，同时咨询供水公司有无紧急停水的情况；

c工程人员应立即确认是内部故障停水还是外部停水；若系内部故障停水，

应立即派人查明原因，同时上报工程部组织人员进行抢修，服务处应启动预案，迅

速安排人员到现场开展抢险工作，防止故障扩大；

d若系外部停水，一方面要防止突然来水引发事故，一方面致电供水公司查询

停水情况，了解何时恢复供水；

e将了解的情况通知客服部，并及时将准确的信息发布到受影响的业主主要出

入口，避免引起业主不满；

f秩序部应派出巡逻人员设立抢险的警戒区域，并负责维持秩序和对外解释；

g对部分家中行动不便的业主同时确实需要使用水，应安排秩序人员用水桶紧

急进行送水；

h安排客服部统一口径对外做好解释工作。

**5.0后期处置**

5.1工程维修部负责调查事件原因、相关损失，形成书面材料上报服务处负责人；

5.2 客服部负责对受影响的业主进行电话回访，了解供水后的使用情况；

5.3总结报告（发生的基本情况、发生原因、处理过程及分析、采取的应急措施、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