车辆被盗应急预案

**1.0目的**

规范服务处机动车整车被盗事件的处置程序，提高对机动车整车被盗事件的应急处理能力，降低车辆被盗率，维护管理区域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服务处根据本预案成立应急小组，施岗施责，岗位细化到人。

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，确保在发生车辆被盗时能够快速反应，将财产损失降到最低；

3.4各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**

发生车辆被盗

秩序岗位接到车辆被盗信息

现场查看确认信息是否属实，并记录业主信息，协助报警处置

通知监控人员调取监控，汇总数据，便于警方调查

上报公司领导，被盗处理情况，填写情况说明报运营部

秩序队长协助服务处负责人对接业主被盗事件处理

事件处理结束，上报并完善记录

**4.2应急物资准备**

a隔离带、执法记录仪、车辆登记册、通讯设备、扩音器等。

**4.3报警和接警程序**

a秩序岗位接到停车场内整车被盗时，应及时通知秩序主管及服务处负责人；

b负责人接到报警信息后，迅速组织本服务处应急组现场处置；

c确认信息后向报警中心报警：

a)报警时注意事项

A.报警时不要慌张，口齿清楚，准确无误；

B.说明被盗地点：街道名称，门牌号数或单位名称；

C.讲清楚机动车整车被盗事件原因；

D.派人迅速到交通要道和管理区域入口接应公安和刑侦办案人员，组织疏通道路。

**4.4机动车整车被盗事件处置程序**

a当值车场职守员应立即用通讯器材向秩序维护部队长或服务处负责人报告被盗现场的具体位置及信息；

b查看车辆登记册 (该车进入时间、停放位置、车牌号码、车卡、车身有无受损等情况)；

c秩序队长立即授权于监控中心值班员对该段时间内的事实录像进行调阅、查看、备份；

d监控中心值班员在确认车辆进入停车场信息后，立即通知秩序队长进行查看，并立即上报服务处负责人及辖区派出所：

A.被盗发生的时间及地点；

B.被盗时段的资料查看、保存情况；

C.查看监控录像，及时掌握犯罪嫌疑人进入时间，作案时间，作案的基本方法及过程；人员的基本特征等信息，并进行拷贝、复制和留档。

e联系被盗车主，做好相关信息记录，填报车辆盗窃事件情况说明上报运营管理部；

f秩序队长协助服务处负责人对接被盗车辆处理。

**5.0后期处置**

5.1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；

5.2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；

5.3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；

5.4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