**消防应急预案与处置流程**

为加强小区消防安全管理，强化消防安全意识，在小区发生突发性火灾时，能达到应急处理得当，将人身财产损失降低到最小，制定本预案.

消防工作以“预防为主，安全第一”，全员行动，努力确保园区内设备安全运行，最大限度地保护人员生命，减少财产损失和环境破坏，全面提高物业管理水平，制定消防系统应急预案:

1. **应急小组组成与职责**

**(一)应急处置火灾人员组成**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总 指 挥 | 项目经理 | 张贵川 |
| 社会救援组 | 义务消防员、消防中队、观音堂社区 |  |
| 灭火组 | 秩序部 | 谢银海、罗国强、邓海等 |
| 警戒组 | 秩序部 | 蒲海容  |
| 设备组 | 工程部 | 何良、 唐平等 |
| 救护组 | 客服部 | 熊敏、120医护人员 |
| 后勤组 | 环境部 | 王英、李海芹等  |
| 记录人员 | 客服部 | 贾洪玲 |

㈡、应急小组职责

**总指挥:** 根据火情及时制定相应的对策，向各部门下达救援任务指令，对火灾事故现场统一指挥，并根据火势情况及时按照火灾应急预案处理流程处理。

**灭火组**: 1 . 当中控室发现火情时，及时通报巡逻岗，巡逻人员及时到达现场核实情况，情况属实时，巡逻岗并上报监控室与当值班长，巡逻岗就近使用消防灭火设备进行初期灭火处理，待其他人员赶到现场并加入灭火行动中去。

1. 消防控制中心操作人员坚守岗位，有序的操作设备设施，中控室值岗人员随时关注到火情，根据情况决定是否启用紧急广播进行预警，根据火势情况拨打“火警119”“急救中心120”“报警110”电话等，（讲清楚具体位置，燃烧物，火情通报等）并派出专人在路口迎接救援车辆，并指挥救援车辆迅速到达起火地，设施救援任务处理。
2. 消防队到达后，当值班长或现场人员及时向消防队领导准确地提供火灾情况和水源位置，引导消防队员进入火灾现场，协助消防队灭火，并协助维持现场秩序和人员疏散工作。

**疏散组**: 根据火情的确定，及时组织工作人员做好劝导业主迅速撤离现场，完成疏散人员工作。

**设备控制组：**给排水工程人员负责处理关于喷淋、消火栓等消防水系统运行的各项工作，管理通风设施的工程人员负责处理关于排烟、正压鼓风等，关于消防通风系统运行的各项工作。强电工程人员负责处理各设备断送电、消防应急电源等消防电系统运行的各项工作。管理电梯工程人员负责处理电梯设备断送电、运行的各项工作。并且根据火势情况决定是否采用部分或全部断电---断气----打开排烟装置等措施。

**善后处理组：**负责应急过程中所需的物资材料和相应的后勤保障工作。

**二、火警预警形式**

**(一)、消防监控室报警**

1、消防监控室值班人员一旦发现消控设备报警或接到火警报告后，应立即通知巡逻人员赶赴现场确认，并通知当值班长跟进。

2、火情确认后立即通报秩序部主管，由其迅速召集人员前往现场灭火、警戒、维持秩序和组织疏散。

3、立即将火情通报项目经理或值班人，以及设施设备维修部负责人。

4、值班人员坚守岗位，密切观察火警附近区域的情况，如有再次报警，应立即再次派人前往查看确认。如有业主打电话询问，注意不要慌张，告诉业主:“火情正在调查中，请保持冷静，如果需要采取其它措施，我们将会用应急广播通知您”，同时提醒业主关好门窗。

5、 接到现场灭火指挥部下达的向“119”报警的指令时，立即按要求报警，并派人员前往路口接应消防车。

6、按时到达现场灭火，立即按要求用普通话进行广播，注意广播时要沉着冷静，不要慌张，语速要适当，语音要清晰。特殊情况下，安排秩序维护员或客服管家逐单元上门通报，通报顺序为:起火单元及相邻单元起火层上面3层起火层下面2层通知到位。

7、详细记录火灾扑救工作的全过程。

㈡、**目击报警**

1、小区任何区域一旦着火，发现火情的人员应保持镇静，切勿惊慌。

2、如火势初期较小，目击者应立即就近用灭火器将其扑灭，先灭火后报警

3、如火势较大，自己难以扑灭，应采取最快方式用对讲机、电话或打碎附近的手动报警器向消防监控室报警。

4、关闭火情现场附近的门窗以阻火势蔓延，并立即关闭附近的电闸及煤气阀.

5、引导火警现场附近的人员用湿毛巾抵住口鼻，迅速从安全通道撤离，同时告诉疏散工作人员不要使用电梯逃生，以防停电被困。

6、切勿在火警现场附近高喊: “着火了” ，以免造成不必要的混乱。

7、在扑救人员未到达火警现场前，报警者应采取相应的措施，使用火警现场附近的消防设施进行扑救。

8、带电物品着火时，应立即设法切断电源，在电源切断以前，严禁用水扑败，以防引发触电事故。

9、发现有火灾苗头，如烟、油、味、色等异常状态，必须立即向消防监控室报警(注意:当现场异味为液化气等易燃气体时，严禁在现场用手机、对讲机、电话报警，必须脱离现场到安全区域后再报警，以防电火花引爆易燃气体)，请其派人查明真相，并做好应急准备。

**㈢、消防应急预案启动原则**

消防中控室主机出现报警应立即分析现场是哪种情况发生的报警，具体步骤如下:

根据报警主机显示的'报警地点、设备，应立即派消防操作巡检人人员进行现场核实。

1、如果是误报警或者设备本身的问题，应按消防操作流程处理:

2、如消火栓、喷淋头意外爆裂跑水，应立即启动给排水系统应急预案:

3、如突然停电，不超过2小时，消防系统本身的UPS可以维持正常运行:超出2小时，应立即启云电紧急预案。

**三、报警要求**

1、报警应讲清…起火地点…起火部位…燃烧物品…燃烧范围…报警人姓名…报警人电话。

2、向“119 报警应讲清…小区名称…火场地址(包括路名、门牌号码、附近标志物)…火灾发生部位…燃烧物品…火势状况…接应人等候地点及接应人姓名…电话…体貌特征。

**四、人员疏散和救护**

1、小区内发生火情时，各部门员工的任务是扑救火灾、疏散人员、抢救重要物资和维持秩序，紧急关头以疏散、救护人员为主。火灾发生后，协管员工牢记自己的首要职责是保护业主及自己的生命安全。火灾发生后，由疏散组负责安排人员，为业主指明疏散方向，按照消防应急预案及处置流程操作。在疏散路线上设立岗位进行引导、护送业主到达安全区域内。这时切记要提醒大家不要乖坐电梯，如果烟味较大，要告知大家用湿毛巾捂住口鼻，尽量降低身体姿势有序、快速离开火灾现场。

2、人员的疏散以就近安全门、消防通道为主，也可根据火场实际情况，灵活机动地引导人员疏散。

3、认真检查起火区域及附近区域的各个楼层，并关闭门窗和空调。发现有人员被困在起火区域，应先营救被困人员，确保每位业生能安全撤离火场现场。

4、接待安置好疏散下来的人员，通过良好的服务稳定业主的情绪，并及时清点人员，检查是否还有人没有撤出来。

5、疏散顺序为:先起火楼层及相邻楼层，后起火层上面3层和下面2层。疏散一般以向下疏散为原则(底层向外疏散)，若向下通道已被烟火封住，则可考虑向屋顶撤离。

6、在火场上救下的受伤业主、扑救中受伤的员工，由抢救组护送至安全区，对伤员进行处理，然后送医院救治。

1. **警戒**

1、秩序部接到火警通知后，应迅速成立警戒组，布置好小区内及外围警戒。

2、清除小区内和外的路障，疏散一切无关车辆和人员， 疏通消防通道，为消防队灭火创造有利条件。

3、控制起火楼栋底层出入口，严禁无关人员进入楼栋，指导疏散人员离开，保护从火场上救出的贵重物资。

4、保证消防电梯为消防人员专用，引导消防队员进入起火层，维持灭火行动的秩序。

5、加强对火灾区域的警戒，保护好火灾现场，配合消防部门和调查组对起火原因的勘察。

6、保证非起火区域和全体业主的安全，防止犯罪分子趁火打劫。

1. **善后工作**

1.火灾扑灭并经消防部门勘查后，设施设备维护部联系消防维保单位，迅速将消防监控室小区内的报警和灭火系统恢复至正常状态。

2、 秩序部负责保护现场，组织人员清理灭火器材，并重新配备消防灭火器及损坏的相关设施，及时更换、补允灭火器材。

3、 全面疏散后，各部门要清点自己人员人数， 查看是否全部撒出危险区域，统计人员伤亡情况和小区财产损失情况， 上报灭火指挥部及现场总负责人。

4、客服部组织员工对受火业生/用户进行慰问，并根据实际需要给予切实帮助。

5、设施设备维护部在火灾扑灭后，负责与供水公司、然气公司、供电公司等单位联系，及时恢复消防设备及其它设备的状况，将所有设施设备复位，及时与公安警务部门联系，处理善后事宜，

5、 环境部组织员工对火灾现场进行清理，恢复整洁，对因逃生或救火损坏的花木进行抢救或补种，应迅速清理保护范围以外的其他区域，尽快使其恢复正常。

6、组织相关部门召开会议，对火灾扑救行动进行回顾和总结。

7、启动公众责任险理赔程序。

8、火灾扑灭后，除保护好火灾现场外，其他地方应尽快恢复原状，由总指挥宣布应急预案解除，转为正常管理程序

1. **消防应急处理方法流程图**

消防中控室接到或发现火警预报

立即传递火灾报警信息，协管巡逻岗赶赴报警现在勘查，并反馈至中控室

误报：查明原因，火警消除复位，记录在案

立即拨打火警119并上报部门主管

组织协管处理并上报班长

火灾应急预案处置流程操作

总指挥 项目经理

秩序灭火组

警戒疏散组

设备控制组

抢救组

后勤组

社会救援组

善后处理组

救人救物

火情扑灭中

保护好现场，由消防勘查完毕，后清理火灾现场，做好火灾记录分析，追责，（启动公众责任向保险公司申请理赔程序）并向有关政府部门与公司汇报

注意事项:

1、小区内发生火灾事件，门岗值班人员必须第一时间向部门领导和服务中心前台值班员汇报， 服务中心前台值班员接到报告后立却向值班领导汇报，

2、当火情由本物业公司自己组织力量可以扑救时， 不惊动消防机关，

3、确认火情时应注意…不要草率开门，先试下门体、锁把，如无温度异常可开门观察如温度较高，可确认内有火情。此时如房间内有人，应先设法救人，如没有人，应做好灭火的一切准备后再开门扑救。开门时不要将脸正对开门处。

4、处理火情时一定要镇定，迅速采取有效措施，绝对不能说不利于人员情绪稳定的话，配合疏散时，要将业主有序的从安全通道疏散，绝对不能引起混乱，要防止不知火情危险的业主再回他们的家里，疏散时由专业人员负责带路和断后，疏散中不能停留、堵塞通道。

5、应急电话：“火警119”“急救中心120”“报警110”设备应处于待命状态，呼叫时，要用简明的语言，准确报告情况。

**应急通信录清单（外部）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部门/单位 | 姓名 | 联系电话 | 备注 |
| 维保单位：曼隆电梯 | 田原 | 15008496087 | 现场负责人 |
| 维保单位：曼隆电梯 | 伍强 | 15884492718 | 现场负责人 |
| 消防维保负责人 |  | 13880463892 |  |
| 建渣清运 |  | 15520884444  |  |
| 火警 |  | 119 |  |
| 匪警 |  | 110 |  |
| 急救 |  | 120 |  |
| 交通事故报警电话 |  | 122 |  |
| 城市供水抢修 |  | - |  |
| 消费者投诉热线 |  | 12315 |  |
| 街道办事处 |  | - |  |
| 电力客服热线 |   | 95598 |  |
| 广电（光纤） |  | 96655 |  |
| 电信公司 |  | 10000 |  |
| 市长投诉热线 |  | 12345 |  |

**应急通信录清单（内部）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部门/单位 | 姓名 | 联系电话 | 备注 |
| 项目经理 | 张贵川 | 18382413298 |  |
| 秩序主管 | 谢银海 | 17361358807 |  |
| 秩序班长 | 罗国强 | 15597190317 |  |
| 秩序员 | 邓海 | 17765587341 |  |
| 设备设施维护员 | 何良 | 13568601490 |  |
| 设备设施维护员 | 唐平 | 18989199648 |  |
| 设备设施维护员 | 蒋可 | 18181088487 |  |
| 客服主管 | 贾洪玲 | 13730819245 |  |
| 管家 | 熊敏 | 17781278801 |  |
| 管家 | 肖潇 | 17778660713 |  |
| 管家 | 李丹 | 18783991450 |  |

编制人：谢银海 审核人：张贵川 日期:2024年11月5日