四川晖玛物业

企业年度应急预案

一、目的

为有效应对物业区域内可能发生的各类突发事件，提高物业企业的应急处置能力，保障业主生命财产安全，维护社区正常秩序，特制定本年度应急预案。

二、适用范围

本预案适用于物业管理区域内发生的自然灾害（如地震、洪水、台风等）、安全事故（如火灾、电梯故障、电气事故等）、公共卫生事件（如传染病疫情等）以及社会安全事件（如群体纠纷、治安事件等）的应急处置。

三、应急组织机构及职责

（一）应急指挥中心

成立以物业项目经理为总指挥，各部门负责人为成员的应急指挥中心。负责全面指挥、协调突发事件的应急处置工作；制定应急处置策略和措施；与政府相关部门、业主委员会及其他相关单位保持密切沟通与协作；及时向上级报告事件进展情况等。

（二）应急救援小组

1. 抢险救援组：由维修部门人员组成。负责对突发事件现场进行抢险救援工作，如火灾扑救、被困人员解救、设备设施抢修、清理现场障碍物等，以尽快恢复物业区域的正常运行和基本功能。

2. 安全保卫组：由安保人员组成。负责突发事件现场的安全警戒工作，设置警戒区域，防止无关人员进入；维护现场秩序，疏导交通；协助公安机关进行案件调查等工作；保护现场证据和业主财产安全。

3. 医疗救护组：由客服人员及经过急救培训的员工组成。负责对受伤人员进行现场急救处理，如止血、包扎、心肺复苏等；及时联系医疗机构，安排救护车接送伤者；协助医护人员进行医疗救治工作，并做好相关记录。

4. 后勤保障组：由采购、财务等部门人员组成。负责应急物资的采购、储备、调配和管理工作，确保应急物资充足、完好；为应急救援人员提供必要的生活保障和后勤支持，如食品、饮用水、住宿安排等；统计应急处置过程中的物资消耗和费用支出情况。

四、应急响应流程

（一）突发事件报告

任何员工发现突发事件后，应立即向物业中控室报告。中控室值班人员接到报告后，详细记录事件发生的时间、地点、性质、危害程度、影响范围等信息，并迅速通知应急指挥中心成员和相关应急救援小组。

（二）应急指挥中心启动预案

应急指挥中心接到报告后，立即对事件信息进行分析评估，确定事件的严重程度和应急响应级别。根据不同的响应级别，启动相应的应急预案，组织各应急救援小组迅速赶赴现场开展应急处置工作。

（三）现场应急处置

1. 抢险救援组到达现场后，根据事件性质和现场情况，迅速采取有效的抢险救援措施。如火灾事故，立即使用消防器材进行灭火，组织人员疏散；电梯故障，及时解救被困乘客，并对电梯进行抢修等。

2. 安全保卫组在现场设置警戒区域，拉设警戒线，安排专人值守，禁止无关人员进入。维护现场交通秩序，确保救援通道畅通。对现场进行巡逻监控，防止发生盗窃、破坏等治安事件。

3. 医疗救护组对受伤人员进行紧急救治，根据伤者伤势的轻重缓急进行分类处理。对于重伤员，立即进行现场急救并呼叫救护车送往附近医院；对于轻伤员，进行简单包扎处理后，安排在安全区域休息观察。

4. 后勤保障组根据应急指挥中心的要求，迅速调配应急物资，如灭火器、消防水带、急救药品、食品、饮用水等，保障应急救援工作的顺利进行。同时，做好现场救援人员的后勤服务工作，提供必要的休息场所和餐饮服务。

（四）扩大应急响应

若突发事件的发展超出了物业企业的应急处置能力，应急指挥中心应及时向上级主管部门、政府相关职能部门（如消防、公安、卫生、应急管理等）报告，请求支援和协助。在政府部门到达现场后，积极配合政府部门开展应急处置工作，听从政府部门的统一指挥和调度。

（五）应急结束

当突发事件得到有效控制，危害因素已经消除，现场应急处置工作基本完成，受伤人员得到妥善救治，财产损失得到统计评估后，由应急指挥中心宣布应急结束。应急救援小组清理现场，恢复物业区域的正常秩序。同时，对应急处置工作进行总结评估，分析事件原因、应急处置过程中存在的问题和不足之处，提出改进措施和建议，形成应急处置总结报告并存档。

五、应急保障措施

（一）应急物资保障

建立健全应急物资储备管理制度，定期对应急物资进行检查、维护和更新，确保应急物资种类齐全、数量充足、性能完好。应急物资储备清单应包括但不限于消防器材、防汛物资、急救药品、应急照明设备、通讯设备、防护用具等。

（二）应急人员保障

定期组织应急救援人员进行业务培训和应急演练，提高应急救援人员的业务素质和应急处置能力。确保应急救援人员熟悉应急预案的内容和应急处置流程，掌握应急救援技能和方法，能够在突发事件发生时迅速、有效地开展应急救援工作。

（三）应急通讯保障

建立完善的应急通讯网络，确保物业中控室与应急指挥中心成员、各应急救援小组、政府相关部门、业主委员会及其他相关单位之间的通讯畅通。应急通讯设备应包括固定电话、移动电话、对讲机、广播系统等，并定期进行检查和维护，确保其正常运行。

（四）应急培训与演练

1. 应急培训：制定年度应急培训计划，定期组织员工进行应急知识培训，包括突发事件的种类、危害、预防措施、应急处置方法、自救互救技能等内容。通过培训，提高员工的应急意识和应急处置能力。

2. 应急演练：制定年度应急演练计划，按照计划定期组织开展不同类型的应急演练，如火灾应急演练、电梯故障应急演练、防汛应急演练等。通过应急演练，检验应急预案的可行性和有效性，发现问题及时进行修订和完善；同时，提高员工之间的协调配合能力和应急反应速度。演练结束后，对演练效果进行总结评估，针对演练中存在的问题提出整改措施，并对应急预案进行相应的修订和完善。

六、后期处置

（一）善后处理

突发事件应急处置结束后，物业企业应积极配合政府相关部门做好善后处理工作，对受伤人员进行慰问和救助，协助业主处理财产损失理赔事宜，对受影响的业主进行安抚和解释工作，尽快恢复业主的正常生活秩序。

（二）事件调查与评估

成立事件调查组，对突发事件的原因、经过和损失进行调查和评估。查明事件发生的原因，确定事件责任主体，总结经验教训，提出改进措施和建议，形成事件调查报告。同时，对应急预案的执行情况、应急救援人员的表现、应急物资的使用情况等进行评估，对应急预案进行修订和完善，不断提高物业企业的应急管理水平。

七、附则

本应急预案自发布之日起实施，由物业企业负责解释和修订。各部门应严格按照本预案的要求，认真履行各自的职责，确保在突发事件发生时能够迅速、有效地开展应急处置工作，最大限度地减少人员伤亡和财产损失，维护物业区域的安全稳定。