**燃气泄漏处理预案**

1. **燃气泄漏现场处理**

1.1监控或客服接到报警后立即派巡逻岗到现场查找原因，如属误报解除险情，并上报监控和客服中心。

1.2如现场确实有燃气泄露，立即劝离该区域客户，停止使用所有通讯工具，并立即报告监控通知维修技术员到现场处理，同时立即关闭该区域的燃气阀门查找泄露点通知燃气公司到场处理，现场安全员应设立警戒区域确保住户生命安全.

1.3燃气公司现场处理完毕后应派人保护现场查找泄露原因，通气实验查看有无其他泄露点。

1.4现场客服人员一定了解泄露原因后，安抚业主稳定业主情绪。

1.5现场安全员坚决阻止任何人员进入现场，防止不必要的损失.

**2 后续处理**

2.1. 物业服务中心经理组织员工总结经验和教训。

2.2. 物业服务中心经理安排填写《突发事件处理记录表》上报。

**3 相关岗位**

3.1服务中心经理负责现场的全面组织指挥.

3.2安全主管/主办负责现场人员的控制、现场警戒及现场保护。

3.3维修主管/主办负责组织技术员到现场关闭气阀，查找漏气点必要时报经理同意后寻求社会资源。

3.4客户主管/主办负责现场业主/客户的安抚工作。

3.5安全员、维修技术员负责现场具体工作的实施，如：警戒、现场保护、关闭阀门等客服中心负责市政及紧急停水事件跟踪、信息收集，停电温馨提示的起草、发布工作，并向打来电话的业主进行解释。

**4 相关材料**

协作单位电话

**5 相关工具**

 对讲机、电话、监控设备、小区广播