灾害性天气处理预案

为提高对自然灾害的防御能力，减少台风、暴雨等自然灾害可能给管理区域内造成的损失，保障服务中心全体职员、小区住户人身财产安全及各项工作的顺利进行，特制定本预案。

**一、灾情信息的收集：**

1. 服务中心信息员负责各种灾害信息的收集工作，当得知可能给小区造成影响的灾害信息时，应及时通知应急分队及服务中心全体人员。
2. 任何员工得知灾害信息时，应及时通知服务中心信息员或控制中心，信息员核实确认为真实信息后，按以上1项操作。
3. 台风、暴雨期间，服务中心信息员每半小时须了解一次台风预警信号或暴雨预警信号，并向服务中心全体通报。

**二、台风（大风）、暴雨来临前采取的防范措施：**

1. 控制中心尽快通过消防广播、电话等有效形式将台风（大风）、暴雨预警信息通知服务区域内的住户、顾客、施工单位等，提醒住户及时将放置或悬挂在阳台、室外的各种物品收回室内，关好门窗，随时关注台风（大风）、暴雨预警信息，注意人身财产安全。提醒施工单位对施工现场设备设施、材料进行检查、加固。
2. 组织抢险队伍，检查沙袋、手电、潜水泵、防洪设施等抢险物资是否完好、充足，同时按防洪应急方案进行布置。
3. 安排相关专业技术人员检查给排水、供配电等机电设备，切断霓虹灯、地灯及有危险的室外电源，停止室外工程作业。
4. 对服务区域内的路灯及路灯架、广告牌、天线、高大树木、空调室外机及其它各种室外悬挂物进行全面检查、加固，拆除临时搭建设施，收回活动的太阳伞、公园椅、泳乐设施等。
5. 安排人员检查服务区域内所有房屋门窗、阳台、天台等，对未关好门窗或阳台、窗台上有易坠物的住户，应用电话或其他方式联系住户采取预防措施。
6. 安排人员检查、疏通沟、井、渠、管道、地漏等，确保雨水、污水排放设施畅通，同时做好应急防范措施。
7. 检查各类设备房、机房、员工宿舍、仓库等的防洪情况，将贵重物资移至较高处存放。
8. 帮助居住在低洼区域的住户做好防风、防暴雨的自救准备，预备沙袋、潜水泵等防洪物资以预防洪水侵入住户家中。

**三、台风（大风）、暴雨期间的注意事项：**

1、气象台发布黄色台风预警信号时，应停止所有户外、高空作业。

2、气象台发布红色或黑色台风信号、黑色暴雨信号时，除必须坚守岗位的员工外，其他人员可停留室内或其他安全场所避险避风（注意不要停留在广告牌等危险物附近）。

3、密切关注灾情，一旦发现险情立即组织抢险，力争将损失减少到最低程度。

4、台风（大风）暴雨期间必须坚守岗位或在现场抗灾救援、保护住户和管理服务区域内财产的员工，当人身安全面临危险时，须撤离至安全地带。

5、加强台风（大风）、暴雨期间的治安防范工作，提高警惕性，重点加强小区周界、停车场的监控，防止犯罪分子乘机作案。

6、所有管理人员、班长、骨干员工手机24小时开机，保持通讯畅通；如遇夜间、节假日暴雨、暴风袭击听从组长、副组长调动，接到通知后立即赶赴现场。

**四、抗灾应急分队人员组成及职责：**

组 长：服务中心经理；

副组长：服务中心经理助理；

组 员：服务中心安全、设备、环境、客服负责人。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **组　别** | **物业服务中心** | **职　责** | **备　注** |
| **负责人** | **组　员** |
| **总指挥** | 项目负责人 | 控制中心 | 负责布置、检查小区内防灾抗灾准备工作及防范措施；灾情期间组织、协调各部门抢险指挥处理突发事件；灾后组织统计灾害损失、恢复生产、生活秩序。 | 扩音器、雨具、手电、对讲机。 |
| **信息中心** | 行政专员 | 控制中心 | 负责收集气象预警信息，并及时向小区住户及应急小组发布。 |  |
| **抢险小组** | 安全负责人 | 全体不当班安全员。 | 负责组织全体不当班安全员利用防洪物资对渗水区域或房屋进行隔离、封堵，对洪水进行导流。 | 携带处置材料：密封胶、彩条布、防水薄膜、防洪沙、沙袋、铁锹、安全绳、应急灯、雨具、对讲机。 |
| **抢修小组** | 维修负责人 | 维修部全体 | 负责对出现渗漏的区域进行应急处置，确保各项设备正常运行。 | 配备足够临时处置材料：密封胶、彩条布、防水薄膜、铝合金梯、安全绳、应急灯、雨具、对讲机、柴油泵。 |
| **清理小组** | 环境负责人 | 保洁员20名、安全员10名。 | 负责对出现渗漏、积水的低洼地带或房屋进行清理，包括积水清除，物资保护，尽量减少损失。 | 配备足够清理工具：吸水棉、塑料桶、盆、拖把、毛巾、应急灯、雨具、对讲机等。 |
| **疏散小组** | 客服负责人 | 客服部员工 | 负责对客户进行疏散，  | 配备扩音器、雨具、手电、对讲机。 |
| **警戒、抢救小组** | 安全督查 | 10名安全员 | 对受灾区域进行警戒，对受伤人员进行紧急救护并转移护送到医院。 | 警戒带、雨具、手电、对讲机、担架、医疗药品。 |

**五、抗灾应急分队启动与运作：**

1. 当气象台发布黄色台风信号或黄色暴雨信号，或灾害情况即将直接影响管理服务区域时，必须启动应急分队，巡视、检查各部门预防措施落实情况。当预示可能发生险情时，须亲临现场组织指挥抢险工作。
2. 当媒体传播、发布红色或黑色台风信号、黑色暴雨信号，遇到地震、火灾等自然灾害，或者其他人为的紧急事件时，应急分队须快速有效地调动和协调服务中心各种资源，为抗灾做好充分准备。
3. 应急分队启动运作期间，成员手机24小时必须保持通畅，随时保持联络及接受调配。
4. 各部门负责人根据当时情况，安排好值班人员；当气象台发布黄色台风信号或黄色暴雨信号时，各部门负责人必须坚守现场组织防灾抗灾，发生异常情况及时向应急分队队长汇报。
5. 应急分队负责人须及时向直属上级领导或总指挥汇报和各部门安全情况，协调本部门人、财、物力，处置紧急情况，保障现场服务活动正常进行。

**六、各部门责任范围：**

物业服务中心各级各类人员在收到灾害预警信息后，第一时间向总指挥或控制中心汇报，核实无误后立即按照应急方案的分工到各自的岗位做好应急准备。

1、安全部：（负责人：安全负责人）

* 沙袋（60袋成品，2方储备用沙及100只待用沙袋）、
* 控制中心：启动消防广播将预警信息通知管理服务区域内的住户、顾客、施工单位并提示其做好相应准备；即时收集、发布、通报现场信息（责任人：当班安全班长）；
* 出入口岗：关闭设备电源，将道闸控制在手动状态，启用防撞柱，增加人员对出入小区的车辆进行严格盘查、确认、登记，并礼貌地提示车主下雨路滑、小心驾驶，尽量将车停放在露天车位（责任人：值班班长）；
* 巡逻岗：对所辖区域进行全面安全检查，切断室外有危险的电源，通知或协助住户将易受风暴影响的物品移到安全位置，密切关注小区内重要部位的雨情变化，随时与控制中心联系；（责任人：值班班长）；
* 班长岗：对现场岗位的执行情况进行检查、落实；安排专人对小区重要部位进行观察、防守、报告（游泳池、各架空层等）；灾情发生时组织不当班安全员抢险救灾；灾后组织不当班安全员协助清理现场，恢复生产、生活秩序。

2、维修部：（负责人：维修负责人）

* 维修负责人负责潜水泵（至少1台，包括管道与消火栓软管的接口）的准备工作及设备房、发电机房等设施设备灾情前后安全运行、维护、检查、报告；
* 维修负责人负责地下室污水泵、泳池机房、高低压配电房等设施设备灾情前后的安全运行、维护、检查、报告；
* 弱电技术员负责弱电系统、消防系统、车辆管理系统等设施设备灾情前后的安全运行、维护、检查、报告。
* 电梯设备负责人负责电梯设施设备灾情前后安全运行、维护、检查、报告；
* 强电技术员负责小区所有室外配电箱、水景、公共照明等设施设备灾情前后的安全运行、维护、检查、报告。

3、保洁部：（负责人：环境负责人）

* 准备保洁用品对管辖区域内出现渗漏情况的住户进行清洁；负责调配本部人员对小区内的积水进行清理；灾后组织人员清理、恢复现场，及时对管辖区域内的环境卫生进行消杀；

4、会所：（负责人：泳池管理员）

* 负责对游泳池设施设备的安全、运行情况进行检查，据情况决定游泳池是否关闭或运行；灾后组织人员对泳池卫生进行消杀、对泳池水质进行检测。

5、客服中心：（负责人：客服负责人）

* 负责灾情来临前利用各种渠道通知业主、住户做好抗灾准备；灾情期间组织疏散、协助救援。
* 灾后负责对管辖区域内受灾住户进行登记并建立台帐，对渗水情况进行跟进，对业主进行安抚；
* 联合装修办、施工单位对渗水情况进行跟进，对保修期内存在的问题联系地产客户关系中心及时进行处理；
* 如发生重大投诉立即上报上级领导并与地产客户关系中心沟通，由地产客户关系中心跟进处理；
* 准备相机，对抢险过程进行拍照。

6、其他相关工作

* 库房管理员负责抗洪救灾物资的准备和出入库管理；
* 信息管理员负责灾情前后的信息收集、发布和灾后信息快报的编辑发送；
* 项目出纳负责抗洪救灾过程中医疗药品及相关物资的采购。