**四川锐宁物业有限公司停电处理预案**

**1、目的：**

**为了使项目全体人员在停电期间规范有序的各司其责，确保停电时小区的安全，特制定本预案。**

1. **适用范围：四川锐宁物业有限公司各物业服务中心**
2. **应急处理小组机构及职责：**

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | 职 责 |
| 总指挥：**项目经理** | 全面组织及指挥 |
| 副总指挥：**业务支持经理** | 协助总指挥保证突发事件的顺利处理 |
| 指挥中心：**当班人员** | 1. 负责通知不当班人员，信息及时准确的传达，
2. 负责（联络组）搜集现场情况及时向总指挥报告现场情况。
 |
| 组员：**项目全体员工** | 3.1客服端口负责市政及紧急停电事件跟踪、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。3.2管家负责张贴通知及应急情况处理。3.3维修部负责停电设备设施的抢修、故障处理以及紧急事件的处理。 |

1. **现场处理**

**1.1计划停电**

1.1.1服务中心在接到市政停电（供电设施设备计划性维修）通知后立即通知业务支持检查备用电源系统，做好转换备用电源的准备工作。管家经理需确认停电原因、影响范围和预计恢复的时间，并常保持与相关部门联系，使服务中心掌握动态情况，并立即将停电信息反馈给业主，尽量减小停电所造成的影响。应及时张贴《停电通知》，向住户作好解释。

1.1.2发电机设备责任人负责提前做好发电机启动和送电的准备工作，按操作规程及时送电；并监视市电来电情况。

1.1.3恢复送电时必须对所有电梯作巡查，谨防电梯困人，一旦发现困人，按电梯困人应急措施执行。

**1.2突发性市政停电**

1.2.1首先查明故障原因，查看高压柜10KV市电指示灯是否有显示，电压指数表是否有电压显示，同时观察变压器低压侧总开关柜是否有电压及电源显示，如电压正常和显示灯亮，表明市电未停电，反之，则市电停电。

1.2.2若确认为市电停电，通知管家系统，由管家系统市政单位，询问原因、恢复时间等，并立即将停电信息反馈给业主，尽量减小停电所造成的影响。

1.2.3根据具体情况启用柴油发电机设备给电梯、二次供水系统、消防系统、商业用电等重要公共设施设备供电，并积极组织人员抢修故障供电设备，及时恢复供电，尽量缩小停电影响范围。

1.2.4 安防立即会同业务支持派人分头前往各楼检查电梯运行状况，发现电梯关人立即按照电梯困人应急预案施救。

1.2.5停电期间检查各设备机房、楼梯、通道、地下车库等出口地方应急灯是否运作正常，检查弱电智能化设备设施的正常使用情况。

1.2.6物业服务中心安全、清洁保洁等人员进行现场协助，协助业主处理因停电带来的不便事宜。

**1.3 突发性设备故障停电**

1.3.1确认为市电没停电，马上对配电室设备进行初步检查（听有无异响，嗅有无异味，看有无异常现象等）。若一切正常，原则上可进行一次的投送电，若立即又跳闸或送不上，需系统检查故障配电回路，组织抢修。

1.3.2若设备故障在15分钟之内无法排除，应视情况启动柴油发电机对重要设备供电。

1.3.3事故不能在2小时内处理的，物业服务中心经理签发《停电通知》，并附上处理方案告知业主，张贴通知到各单元门口。

1.3.4物业服务中心安全、清洁保洁等人员进行现场协助，协助业主处理因停电带来的不便事宜。

**5 后续处理**

物业服务中心经理安排填写《突发事件处理记录表》上报。

**6 相关工具**

对讲机、电话、监控设备