**四川锐宁物业有限公司停水处理预案**

**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。**

**2、适用范围：四川锐宁物业有限公司各物业服务中心**

**3、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。  3.2管家负责张贴通知及应急情况处理。  3.3维修部负责停水设备设施的抢修、故障处理以及紧急事件的处理。 |

**4、现场处理**

**1.1计划停水**

1.1.1物业服务中心在接到市政停水或小区计划停水通知后应及时张贴《停水通知》，说明停水原因、停水时限等，做好水池蓄水并做好解释工作。

1.1.2管家系统负责停水信息的收集，及时将停水信息知会服务中心；经上级领导同意后组织送水车对小区供水。

**1.2突发性停水**

1.2.1设备责任人及值班人员接到故障出现的警情后，应及时赶到现场并且立即进行停水原因的确定。

1.2.2确定为市政停水时，立即知会客户中心并及时张贴《停水通知单》，并做好解释工作。来不及通知业主时，物业服务中心设法满足业主生活用水，事后向业主说明原因.

* + 1. 确定为因供水设施设备故障引起突发性停水时，处理步骤如下：

1.2.3.1维修技术员接到停水信息后应立即赶往水泵房，确认水泵和机组控制柜的运行状态。

1.2.3.2若机组显示管网压力正常，且水泵只是一台或两台在变频运行，则小区高压供水管网没问题。需检查常压供水管网，确定故障停水区域后关闭相应阀门检修。

1.2.3.3若机组显示管网压力不正常，且四台水泵同时在工频运转，则肯定为高压管网爆管，立即停止机组运行，组织检查爆管地点。

1.2.3.4为避免大面积停水，需分区域检查和分别断开给水阀门。原则上无特殊情况下不允许直接关闭小区进水总阀。

1.2.3.5检查管网漏水情况，确认漏点后组织进行抢修，若不能及时迅速处理，同时通知专业施工单位进行处理。

1.2.3.6根据停水区域就近开辟绿化取水点供业主临时用水并知会客户中心。

**2 后续处理**

2.1服务中心随时监测市政供水来水，确保设备正常，在市政来水正常后恢复供水；

2.2跟进自来水公司送水车送水；

2.3主动跟进重点客户、空巢老人用水，并给需要提供帮助的客户送水。

2.4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客服端口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。

3.2控制中心负责通过消防广播通知业主停水的信息，安全员负责张贴通知及应急情况处理。

3.3维修部负责停水设备设施的抢修、故障处理以及紧急事件的处理。

3.4物业服务中心经理负责停水工作的全面指导。

**6 相关工具**

对讲机、电话、小区广播