**南充鑫磊后勤服务有限公司防洪应急预案**

**1.目的**

为了提高南充鑫磊后勤服务有限公司对自然灾害的防御能力, 减少因暴雨对小区造成的财产损失，提高全员处理紧急突发防汛事件的能力, 特制定此预案。

**2.适用范围：**

适用于南充鑫磊后勤服务有限公司各项目洪涝灾害事件现场突发事件处置

**3.应急小组成员：**

组长：项目经理

副组长：安全主管

成员：项目全员

**4.洪涝灾害事件处理方法与过程控制**

4.1总指挥：项目经理 负责现场情况的指挥协调

4.2副总指挥：安全主管 协助总指挥工作。

4.3防洪组：负责对车库出入口通道排水情况进行检查，避免被水淹。

4.4现场检查组：负责检查商铺街面、幸福驿站、宿舍、地下车库及办公室的排水情况；负责对小区内总坪所有排水管道，是否有被水淹或水管被堵现象，对小区所有大型乔木进行检查，查看是否有大风吹动出现的各类隐患，发现异常及时上报

负责对天台地漏的排水情况进行检查，负责对地下停车场所有排污泵进行检查，查看是否正常运行，有无堵塞的情况，对车辆进行检查，查看是否有水淹的情况

4.5设备检查组：负责对所有的设备房、库房、操作间进行检查，协助各小组开展检查和防洪，负责连接备用水泵。

4.6业主物品检查组：大雨天气时负责对各自网格楼栋天台进行巡查，发现有业主晾晒衣服情况立即收回，管家在微信群里进行宣传和大厅公告栏张贴温馨提示通知晾晒衣物业主前来往幸福驿站领取

4.7后勤保障组：楼栋管家、保洁、办公室人员负责对防汛现场运送物资、支援现场。（带铁锹、斗车），楼栋保洁白天负责对每栋楼大厅放置“小心地滑”提示牌，保洁放置部分温馨提示牌在门岗处，夜间时由安全班长安排人员放置在各栋大厅；

4.8夜间保障组：夜间雨势较大可能将雨水漫入大厅时安排人员协助夜间值班维修将电梯开至1楼以上，将现场雨势情况及时上报场所经理，场所经理根据实际情况决定是否通知其他管理人员到现场进行协助，本预案所有人员必须熟记，并严格执行，部门将不定时抽查，班长对本班人员的掌握情况进行抽查，人员有变班长合理安排并上报，安全主管根据实际情况重新编制预案。

**南充鑫磊后勤服务有限公司暴雨自然灾害突发事件应急预案**

应急预案目的：

为应对自然灾害暴雨事件事故，提高南充鑫磊后勤服务有限公司各项目对自然灾害的防御能力，减少暴雨自然灾害给管理区域内造成不必要的损失，保障各物业服务中心全体职员、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。

二、应急分队成员：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **组　别** | **南充鑫磊后勤服务有限公司** | | **职　责** | **备　注** |
| **负责人** | **组　员** |
| **总指挥** | 总经理 | 值班经理/指挥中心 | 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 | 指挥中心、管家 | 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，同时要求项目管家进行朋友圈温馨提示信息推送。 |  |
| **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、汽油。 |
| **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、汽油。 |
| **清理小组** | 环境负责人 | 保洁员全员 | 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、汽油。 |

三、应急处理程序

**1、遇暴雨袭击的应急处理**

1）暴雨袭击前的预防措施：

A.检查紧急应用工具、照明并确定其性能良好；

B.检查急救药箱，确定各项基本药物齐备；

C.将紧急联系电话张贴于校区公告栏等显目位置；

D.管家将温馨提示发布朋友圈，提醒各部门下班后将门、窗关闭，将水、电总闸关闭；

E.刮大风时，当值员工须与管理处领导或本部门负责人联络，听候指示；

F.搬离放在围墙或其他高处之各类可移动物品，将安装在挡风处灯罩、指示牌绑好或移走，检查天台、平台下水道及各水渠，确保畅通；

G.加固所有柱杆、树木或用绳索捆好，将盆栽、花卉移至低处或隐蔽角落；

H.留意播放有关暴雨进展消息，及时将暴雨讯号向各部门告知。I.员工应注意自身之安全，应避免逗留在空旷地方，如须执行紧急任务时，员工应采取适当的安全措施及知会其他员工；

J、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。

K、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。

L、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。

M、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。

2）暴雨应急实施动作：

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指挥中心汇报，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）、
* 指挥中心：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暴雨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：业务支持专业经理）

* 业务支持专业经理负责潜水泵（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；
* 业务支持专业经理负责地下室污水泵、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、环境端口：（负责人：环境监控）

* 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、管家端口：（负责人：大管家）

* 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。

5、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。

**南充鑫磊后勤服务有限公司车辆冲卡应急处理预案**

**目的：**

为了提高全体员工遇到车辆冲岗事件时能按规定程序处理，确保事态能得到及时、有效的控制。

**应急小组成员：**

组长：各项目经理

副组长：安防主管

成员：项目全员

1. **预防与预警**
2. 预防措施：
   1. 岗亭装有摄像头，有指挥中心24小时监控
   2. 加强冲卡事件处置常识教育，提高员工制逃意识
3. 预警

对获取的现场信息进行安全状况分析。并进行实时预警。

**二、冲卡的处理**

1. 出现车辆冲卡，留意驾车人特征、车辆颜色和品牌、车牌号码以及逃逸方向，同时通知控制中心录像监控。
2. 用对讲机通知各岗位，在可能的情况下进行拦截。
3. 安全经理接到车辆冲卡信息后通知物业服务中心经理，同时拨打110报警。
4. 安全经理安排人员联系车主，告知有关情况。
5. **后续处理**

1、安全经理安排各岗位收集相关证据协助警方侦破。

2、物业服务中心经理组织分析事件经过，总结经验和教训。

3、物业服务中心经理安排填写《突发事件处理记录表》上报。

**四、相关岗位**

路口岗、安全主管、物业服务中心经理

**五、相关材料**

车主资料

**六、相关工具**

对讲机、电话、监控设备

**南充鑫磊后勤服务有限公司车辆损伤应急处理预案**

**1、目的：**

**为了使各项目全体人员在业主车辆损伤期间规范有序的各司其责，特制定本预案。**

**2、适用范围：南充鑫磊后勤服务有限公司各项目**

**3、应急处理小组机构及职责：**

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | 职 责 |
| 总指挥：**项目经理** | 负责监督车辆损伤管理制度的落实 |
| 副总指挥：**安防经理** | 协助总指挥保证突发事件的顺利处理 |
| 指挥中心：**当班人员** | 负责通知当班人员，信息及时准确的传达，  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：**当班班长、安防员工** |  |

**4、损伤的现场处理**

4.1发现有人划伤车辆，和划车人最先接触的人员应立即阻止和拦截划车人，同时通知安全经理到场并拨打110报警。

4.2发现车辆在停放、行驶过程中，碰伤其他车辆，和肇事车辆最先接触的人员进行拦截并通知安全经理，安全经理立即安排联系当事车主到现场，由双方协商处理；双方不能协商一致时，协助当事车主报警。

4.3当车辆损伤涉及管理责任时，和业主最先接触的人员通知安全经理到场和车主进行沟通，安全经理安排查询车辆进出录像、记录，核实有关情况。

4.4可能造成交通堵塞时，按《交通堵塞应急处理预案》处理。

**5、后续处理**

5.1涉及管理责任的车辆损伤，安全经理将相关证据及分析结论告知物业服务中心经理。

5.2物业服务中心经理决定处理意见与当事车主进行沟通。

5.3物业服务中心经理组织总结经验和教训。

5.4物业服务中心经理安排填写《突发事件处理记录表》上报。

**6、相关材料**

车主资料

7、**相关工具**

对讲机、电话

**南充鑫磊后勤服务有限公司设备类突发故障应急预案**

1. **目的**

健全服务中心对设施设备突发故障的预警及应急响应机制，提高工作人员对设施设备突发故障的处理能力，有效预防及时控制消除设施设备故障及其它危害，明确供配电、给排水、电梯、燃气设备等故障的应急处理流程。确保小区设备功能正常运行。

1. **范围**

适用于南充鑫磊后勤服务有限公司各物业服务中心

1. **职责**
   1. 维修负责人为设施设备突发故障第一责任人，负责突发故障跟进、协调、指导及故障处理完成。并对其设备故障做故障原因分析，员工培训；
   2. 值班经理负责突发故障现场统筹工作，对各类突发故障影响范围进行全面安排，对现场具有第一调配权；
   3. 客服端口负责突发事故事件信息温馨提示发布，客户信息诉求收集，并对影响客户进行安抚解释工作；
   4. 安全固定岗对通行客户进行温馨提示，收集客户信息，反馈至管家系统。指挥中心通过通话工具联络相关工作人员，配合值班经理发布统筹信息；
   5. 现场负责人、安全负责人配合管家系统应对客户解释安抚工作；
2. **方法和过程控制**
   1. **供配电设备突发设备故障**
      1. 确认服务区域非计划性停电情况，设备/维修工作人员应立即到达相应配电室进行确认停电区域范围，立即告知指挥中心、管家系统进行信息传递；并立即上报值班经理，业务支持系统负责人。启动停电应急预案；
      2. 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。
      3. 设备/维修工作人员立即展开配电设备、配电线路排查工作，按照高压设备至低压末端设备线路顺序进行排查；确定故障原因立即安排进行故障排除；
      4. 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。
      5. 如涉及无法及时维修修复，需对故障存在备品备件更换，大额维修费用应立即上报值班经理、维修负责人，对其人员、物资协调。客服端口并拟定签发《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，微信推送客户；
      6. 对破坏性故障应立即上报保险公司，并对其对应厂家进行询价。现场设备进行临时性处理；
      7. 将突发事件处理情况在24小时内上报公司相关部门。
   2. **给水设备突发设备故障**
      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；
      2. 确定为非市政停水时，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；
      3. 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. 设备/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。
         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。
         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。
         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。
         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。
         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。
         7. 将突发事件处理情况在24小时内上报公司相关部门。
   3. **排水排污设备突发设备故障**
      1. 当排污排水设备及管网突发故障时处理流程如下：
         1. 当设备责任人及值班人员接到排水故障出现的警情后，应及时赶到现场并且立即进行排水原因的确定；
         2. 对排水设备现场进行打围，立即展开排污设备，控制柜及排污管道阀门进行检修工作；
         3. 对排水设备损坏应立即采用外部设备进行引流措施；
         4. 当设备责任人及值班人员接到排污故障出现的警情后，应及时赶到现场并且立即进行排水原因的确定；
         5. 立即展开对排污化粪池/格栅池是否溢流堵塞，排污管道排污是否正常，并立即对与市政接驳管道是否排污正常。以及市政排污管道水位进行检测；
         6. 当排污化粪池/格栅池堵塞，排污主管道堵塞，维修技术员应立即上报值班经理、业务支持系统负责人。并联系专业供方进行清淤；恢复排污功能；
         7. 当市政排污管道高于小区排污高度时，应立即采取与市政接驳管道防倒流措施；并立即通知市政水务，排污治理部门；
         8. 将突发事件处理情况在24小时内上报公司相关部门。
   4. **电梯设备突发故障**
      1. 当值班人员发现小区电梯发生紧急情况或接到故障报修时，应立即赶往故障现场以及通知电梯管理人员。并同时通知专业电梯维保单位；
      2. 值班人员、电梯维保工作人员到达现场应立即排查是否存在电梯困人情况，如有立即启用电梯困人应急预案；并同时将信息传递至管家系统。通知值班经理；
      3. 当发现电梯设备故障时，以及电梯中无人被困后将立即展开对电梯设备的检查检修工作，对应首层放置维修工作牌，管家系统统一拟定对客通知，安抚客户；
      4. 针对电梯故障处理流程如下：
         1. 电梯本身故障时，专业电梯维保人员立即对电梯检修工作，对所有部件及进行全面排查；对急需更换的部件立即上报并进行更换。故障恢复有，反复试运行，必要时寻求当地特种设备检验研究院进行设备检验；
         2. 当电梯进水造成电梯故障时, 当楼层发生水淹或井道底坑进水时，应当将电梯轿厢停于进水层或远离电梯底坑，切断总电源；当电梯轿厢或电梯底坑进水后应立即停梯停电，对设备及时进行除湿处理，着重对电梯安全回路进行除湿。在确认已经处理完成后，经试用无异常情况后，方可恢复使用。

**4.5燃气设备突发故障**

* + 1. 当值班人员发现小区燃气设备发生紧急情况或接到故障报修时，应立即赶往故障现场以及通知燃气公司。并同时通知值班经理；
    2. 现场存在燃气燃气设备故障造成燃气泄漏，立即劝离该区域客户，停止使用所有通讯工具，对现场警戒禁止明火；
    3. 维修技术员到现场应急处理，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，如燃气设备损坏部位为室内场所，应及时开窗通风，人员疏散，现场安全员应设立警戒区域确保住户生命安全；
    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；
    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；
    6. 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。恢复通气；

**南充鑫磊后勤服务有限公司二次供水污染应急预案**

**1.目的**

对小区供水科学预防和处理饮用水污染处理，强化管理制度，落实应急预防机制。保障小区饮用水卫生安全，为小区提供强有力的后勤保障。

**2.范围**

南充鑫磊后勤服务有限公司各物业服务中心服务范围内

**3.职责**

3.1业务支持系统负责人为二次供水污染第一责任人，负责突发污染情况跟进、协调、指导及故障处理完成。并对其储水设备管理原因分析，员工培训；

3.2值班经理负责突发事故现场统筹工作，对各类突发故障影响范围进行全面安排，对现场具有第一调配权；

3.3管家系统负责突发事故事件信息温馨提示发布，客户信息诉求收集，并对影响客户进行安抚解释工作；

3.4场所固定岗对通行客户进行温馨提示，收集客户信息，反馈至管家系统。指挥中心通过通话工具联络相关工作人员，配合值班经理发布统筹信息；

现场负责人、安全负责人配合管家系统应对客户解释安抚工作；

**4.方法和过程控制**

4.1发生水污染事件后应立即停止运行二次供水设施，第一时间上报上级主管；

4.2由服务中心发布紧急停水通知，做好业主解释安抚工作；

4.3 保护好现场状况，了解事件经过，开展各项调查，分析原因；

4.4处理事故的同时，做好应急用水保障工作，若须断水两天以上，要争取消防部门援助，用消防车拉水供应；

4.5、若有人身体不适，立即拨打120急救电话，将相关病人送往医院，稳定用户情绪；

4.6、若须公安部门配合，应立即拨打电话，同时配合公安部门调查；

4.7、做好卫生防疫工作，配合上级部门做好善后处理；

4.8、对水箱、水池及相关管道反复冲洗消毒，等水样送检合格后恢复供水。

**5.后续处理**

5.1. 物业服务中心经理组织员工总结经验和教训。

5.2. 物业服务中心经理安排填写《突发事件处理记录表》上报。

5.3相关岗位

5.3.1客服中心负责紧急停水事件跟踪、信息收集，紧急停水通知起草、发布工作，并向打来电话的业主进行解释。

5.3.2控制中心负责通过消防广播通知业主停水的信息，楼栋管家负责张贴通知及应急情况处理。

5.3.4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。

5.3.5由保洁部配合清理清扫现场。

5.3.6物业服务中心经理负责停水工作的全面指导。

**6.相关材料**

协作单位电话

**7.相关工具**

对讲机、电话、监控设备、小区广播

**南充鑫磊后勤服务有限公司防雷处理应急预案**

**1 现场处理**

1.1获取雷电灾害预报预警信息,即将发生雷暴时:

1.1.1向相关人员以电话、短信方式转发雷电预报预警信息,启动防雷应急预案,做好防雷前期准备工作；

1.1.2停止户外活动,召集所有室外人员回到有完善防雷装置的建筑物内,防范直接雷的危害；

1.1.3关好门窗,防止雷击电磁脉冲或球形雷（滚雷）的危害。

1.2雷暴发生时:

1.2.1尽可能不接、打电话和手机；

1.2.2在不影响工作的前提下,切断所有电子电器设备的信号、电源线路开关,拔去线路插头,防范雷电波侵入；

1.2.3不靠近室内的金属设备、金属管道、门窗、各种导线等容易导电部位；

1.3雷灾发生时:

1.3.1防雷安全应急领导小组成员在最短时间内赶赴事故现场；

1.3.2防雷安全责任人第一时间向上级领导和防雷管理部门报告；

1.3.3有人员被雷击伤害,立即拨打“　120”　急救电话或安排车辆送医院急救；有雷击休克的人员,立即进行现场人工呼吸:有火灾发生,立即通知“　119”　消防大队,同时组织现场人员灭火；

1.3.4雷击未造成人员伤害或引起火灾,组织人员保护事故现场,配合防雷技术人员的对事故现场的勘察、对目击人员的调查、对现场痕迹的取证。

**2 后续处理**

遭受雷灾后,及时统计受损情况,详尽描述具体灾情,明确雷灾事故发生的原因和存在的防雷安全隐患,提出相应解决方案,以书面形式报告上级主管部门和防雷管理部门。

**3 相关岗位**

3.1客服中心负责转发雷电预报预警信息，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停止户外活动,召集所有室外人员回到有完善防雷装置的建筑物内。

3.3维修负责必要时的断电、故障处理以及紧急事件的处理。

3.4安防人员负责现场的封锁。

3.5物业服务中心经理负责现场工作的全面统筹和雷灾的汇报工作。

1. **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

**南充鑫磊后勤服务有限公司给排水爆管、堵塞返水应急预案**

**一、目的**

对园区潜在事故或紧急事故情况，做出应急准备和处置，从而避免或减少事故的发生，减少发生事故所造成的损失。

**二、适用范围**

　适用于各物业服务范围内发生水管爆裂紧急情况的准备和处置。

**三、方法与过程控制**

（一）、职责分工**：**

**组长：**在突发爆管和返水事件发生后，负责根据事态情况判断是否启动应急预案；启动应急预案后负责现场的总体指挥与协调

**执行组长：**爆管与返水事件发生后在组长因故不能行使职责时代理组长职责；负责爆管返水现场的人员分工与安排，负责处理现场的客户投诉与建议，监督应急预案的执行落实情况和现场其他突发事件的处理。

**管家组：**前台负责收集客户信息，及时向现场工作岗位传递客户诉求；管家在现场安抚客户，做好解释沟通工作；管家负责人负责通知、监督、协调其他岗位各就各位，各司其职；根据爆管与返水发生的原因、相关部门回复、处理进度等拟定统一对客口径，通过广播、短信、公告栏等方式，及时传递信息，并根据现场情况，缓解客户情绪；

**技术组：**安排技术员检查重点部位（水泵房、管道井、主管道阀门等）初步恢复供水后再对现场重点部位进行检查，保证供水正常。

**安全组：**各出入口岗位按照统一对客口径做好信息传达；巡逻岗协助管家做好客户安抚工作，及时处理客户需求，控制中心接到停水信息后第一时间通知安全负责人及技术班长、设备间监控；安全负责人接到信息后及时上报部门负责人，技术班长、设备负责人查看具体情况后，联系水务局或公司供方到现场处理，并将具体情况反馈至部门负责人；

**环境组：**做好爆管爆管之后的准备工作，联合管家、安全等现场人员做好联动，给孕妇、空巢老人、疾人等进行送水；

**人事行政：**行政后勤及时了解停水事件处理所需物资，及时组织资源安排到位；人事负责监督各岗位按要求履行各项职责；做好员工动员及员工关怀工作，保证员工关怀类应急物资按要求到位；

**所有住宿人员接到信息后需在15分钟内赶到现场；其他人员须在最短时间赶回现场，并向组长水话沟通**。

**（二）、统一口径：**

**突发性爆管统一口径：**

**刚开始：**您好，此次突发爆管是由于XX故障导致，物业服务中心已组织抢修，并联系相关部门回复会马上安排检修。

**维修过程中：**：您好，此次突发爆管是由于XX故障导致，物业服务中心已联系供水部门，供水部门已安排人员进行检修，目前恢复时间不详，如您有其他疑问，可直接拨打水务局96516进行咨询；

**爆管修复之后：**您好，此次突发爆管是由于XX故障导致，水务局已于XX时间安排检修，目前小区管道已修复恢复供水，请您检查家中供水是否正常、水质是否良好、水龙头是否关好等，如有其他疑问，可拨打水务局电话xxxx进行咨询

**突发性爆管：**

①、接到爆管信息后，接到信息人员需第一时间与设备责任人查看产生爆管原因，并将爆管信息告知部门第一负责人，确认启动停水应急预案，通知服务中心在岗所有人员进行预案准备工作。

②、设备责任人确认爆管原因，当判断非设备原因或管道故障停水时，立即通知水务局或公司供方现场及时处理及恢复供水时间，并将信息告知现场负责人；当判断为设备故障时（变频器故障、PID故障），联系厂家，组织技术人员现场抢修。

③、管家组接到停水信息后，再次与设备责任人及供水部门核实停水故障原因，维修进展，预计恢复时间等；拟定统一口径，报部门负责人审批知会其他成员，以短信、微信、APP、朋友圈、广播，主出入口通知等形式向客户传达；前台负责收集停水期间客户特殊需求信息，并传达至现场工作人员处理；管家、各巡逻岗第一时间至组团门，人行岗等人流密集区域做好客户的解释与引导工作；其他行政人员准备应急物资（桶装水、生活应急用水等），并送到指定地点进行应急处理或发放；

④、突发爆管后，管家、行政人员分片区在小区内巡视并检查是否有异常情况，遇有客户询问停水原因按统一口径及时回复；

⑤管道修复恢复供水后，现场工作人员需主动告知业主已恢复供水，提醒业主检查家中水阀是否关闭，以免发生泡水事件；技术人员再对现场重点部位进行检查，保证供水正常。

**四、事件上报：**

按照突发事件上报流程在1小时内进行突发事件的审核与填报，24小时内更新，直至事件关闭。

**五、后期维护：**

（一）、恢复供水后现场设施设备的检查；

（二）、进行重点客户的关怀，检查孕妇、孤寡老人、残疾人等居家检查；

（三）、组织员工总结经验和教训，就预案执行过程中的问题进行分析，提出改善措施并执行；

（四）、设备类故障导致的突发性爆管需对爆管原因进行分析，提出有效改善报告；

**六、物资配置及使用：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **数量** | **单位** | **存放地点** | **应急等级** | **备注** |
| **1** | 手电筒 | **10** | **把** | **控制中心** | **二级** |  |
| **2** | 对讲机 | **5** | **部** | **控制中心** | **一级** |  |
| **3** | 大白桶 | **30** | **个** | **仓库** | **一级** |  |
| **4** | 饮用水 | **10** | **桶** | **服务中心** | **一级** |  |
| **5** | 凳子 | **100** | **个** | **仓库** | **三级** |  |
| **6** | 照相机 | **1** | **部** | **控制中心** | **一级** |  |

**南充鑫磊后勤服务有限公司公共疫情应急处理预案**

**1.目的**

保障发生公共疫情时，南充鑫磊后勤服务有限公司各项目员工和客户的健康与安全。

**2.应急领导小组**

**2.1应急领导小组成员**

组长：各项目负责人

执行秘书：各项目值班经理

组员：各项目全体员工

**2.2应急领导小组工作职责：**

2.2.1组长：统筹组织应对公共疫情的宣传、预防和控制工作；检查、指导各项防控措施的落实情况。

2.2.2 执行秘书：组织疫情信息的传递、报送工作，确保信息传递及时、准确。

2.2.3 各部门负责人：负责本部门员工及在管项目客户的防控工作的具体执行和协调工作。

2.2.4 总经理办公室：负责信息收集、传递，与公司本部、政府相关机构、媒体的联络等工作。

2.2.5 应急领导小组应密切关注、收集媒体及卫生主管部门发布的信息，收集当地卫生行政主管部门、防疫部门、定点医院紧急联系方式，与相关部门保持沟通。

2.2.6 配合当地政府开展卫生知识、防疫知识宣传及疑似、确诊病例的隔离、治疗等工作，按照政府主管部门的要求落实相关措施。当地最新疫情信息及时知会业委会，与居委会、卫生行政主管部门等沟通后，以短信、邮件或书面通知等有效形式及时向客户、内部员工确保信息传递及时、准确。

**2.3启动运作条件及要求**

2.3.1当国家或省市卫生行政主管部门通报，在本公司所在城市发现疑似或确诊的严重流行性传染病等公共疫情时，应急领导小组即时启动。

2.3.2应急领导小组启动运作期间，小组成员必须保持手机24小时畅通，随时保持联络及接受工作安排。

2.3.3应急领导小组启动后，各部门负责人必须亲自组织相关预防控制工作，并向公司应急领导小组及时通报相关信息。

**3．工作原则**

**3.1 提前预防：**

在公司所有在管项目宣传普及防治知识，提高全体员工及业主自我防护意识和保持现场公共环境卫生，加强日常监测，发现病例及时采取有效的预防与控制措施，迅速切断传播途径，控制疫情传播和蔓延。

**3.2 部门负责：**

各部门对管理服务区域内的疫情防治工作负责。

**3.3 分级控制：**

根据疫情发展情况，将疫情分为三个等级进行预警，并实施分级控制。发生不同等级预警时，启动相应级别的应急响应措施。

**3.4 快速反应：**

建立预警和快速反应机制，强化人力、物力、财力储备，增强应急处理能力。按照“三早”要求，保证发现、报告、隔离等环节紧密衔接，一旦出现预警，快速反应，及时准确处理。

**4．疫情分级**

依据疫情播散速度、范围、对象、人数及流行趋势，将疫情划分为三个预警等级：

**4.1三级预警：**本市或相邻地区出现公共疫情确诊或疑似病例，且有增加趋势。

**4.2二级预警：**员工家属、所服务的小区业主、密切合作单位/供方出现公共疫情确诊或疑似病例，且有增加趋势。

**4.3一级预警：**本公司员工出现公共疫情确诊或疑似病例。

**5．预警响应**

**5.1 三级响应：**

5.1.1本市经证实发现确诊或疑似病例，各部门应立即进入备战状态，办公场所加强预防、消毒措施，同时加强公司、小区外来人员的控制，尽量减少接待参观来访，取消公司大型集中式会议及培训，小型会议采取线上会议方式进行。

5.1.2各物业服务中心立即建立应急物料仓库，紧急采购口罩、消毒药液等应急物料，预警响应期间保持一定的库存量以备使用。服务中心应拓宽应急物料的采购渠道，保证应急物料的供应畅通。

5.1.3 各部门应确保办公室内空气流通，定时开窗换气，办公区域、员工宿舍、洗手间、前台等公共部位，应用0.3～0.6%的氯消毒液对门把手等经常接触的部位每天进行消毒两次，每周对办公室进行喷雾消毒一次。引导员工养成良好的个人卫生习惯，保持双手清洁，掌握正确的洗手方法；避免用手接触眼、鼻、口；打喷嚏或咳嗽时应用手遮掩口鼻，后立即用洗手液洗手；不要随地吐痰，如要吐痰应将分泌物包好，弃置于有盖垃圾箱内。

5.1.4各部门应控制请、休假比例，要求员工避免到人多场所及外出就餐，对家住疫区(或出现疫情的地区)的员工，应做好员工思想工作，尽量规劝员工不要前往疫区及出现疫情的地区。

5.1.5 物业服务中心

5.1.5.1各服务中心应立即成立“南充鑫磊后勤服务有限公司XX物业服务中心××疫情防控小组”，组员由部门负责人指定(防控小组名单于成立之日报备案)，与居委会、卫生行政主管部门等沟通后，防控小组应及时将疫情最新进展信息向员工和客户做好有效传递，并做好在管项目内各项预防工作的有序开展。

5.1.5.2 各服务中心应停止所有社区文化及社团组织的集体活动，并关注经常出差及从有疫情发生国外或市外返回的客户群，对业主经常接触的公共设施或部位，如休闲娱乐设施、门把手、扶手、电梯、大堂、公共洗手间以及服务中心前台、会所前台等应加大消毒频次(每天至少消毒两次)，并制作“已消毒，请放心使用”、“电梯内尽量少说话。”等提醒标识摆放在显眼位置。服务中心前台、会所前台，如发现有疑似人群的信息，及时向部门负责人报告。

5.1.5.3各服务中心加强外来人员的盘查、登记，发现有正在流行的疫情症状时要劝其立即去医院检查。

5.1.5.4 建立信息每日上报机制

各物业服务中心每天下午5点必须向总经理办公室指定人员上报员工(含员工家属、服务供方员工)、客户异常情况，没有异常也应报“无”，抄送公司管理层、总经理办公室及品质管理部负责人。具体格式：

**物业服务中心疫情日报表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 客户异常  情况描述 | 已采取的  措施 | 客户异常  情况描述 | 已采取的  措施 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：如无异常情况，则反馈“无”

如员工有异常情况，则需清楚反馈人员姓名、岗位、具体病状；

如客户有异常情况，则需清楚反馈客户姓名、房号、家庭情况、具体病状；

**5.2 二级响应：**

5.2.1 各部门应配备体温计，每天上岗前务必做好体温测量工作并做好相关记录。(职能部门由经营管理部负责测量体温)

5.2.2各部门应进入高度备战状态，应立即对疑似患者曾停留区域进行消毒，并加大关键区域消毒的频次，对与其密切接触的相关人员进行隔离，严格控制外来人员，发生预警的部门，应及时向公司上报疫情信息。

5.2.3如有员工家属或密切接触者被确诊或确认为疑似病例的，须立刻上报总经理办公室，由公司安排检查，根据情况决定是否休假。

5.2.4 如有被医院确诊或确认为疑似病例的客户，所在部门应立即将相关情况上报属地政府主管部门与公司，组织对相应公共区域进行杀毒处理，并安排可能接触此客户的员工前往医院检查。

5.2.5 各部门应密切关注员工、客户关健康状况，及时向公司上报疫情防控信息，直至疫情解除。

**5.3 一级响应：**

5.3.1 一旦有员工出现确诊或疑似病例，应及时隔离疑似人员及密切接触人员，并对附近接触区域进行消毒处理，发生预警的部门，应及时向公司上报疫情信息。

5.3.2 凡有疫情症状的员工，须立刻停止工作前往医院就诊并告知公司，就诊结果应及时上报总经理办公室，部门应立即隔离与其密切接触的员工。

5.3.3 主要管理人员后备人员的安排

5.3.3.1公司管理层隔离期间，各部门日常工作由各部门负责人负责处理，重要事务电话请示，如公司管理层不能处理公务，应直接向事业本部寻求支持。

5.3.3.2 部门第一负责人隔离期间，由部门第二负责人(由部门负责人指定)主持日常工作，重要事务请示公司总经理。

**6．信息报送与传递**

疫情信息主要分为员工类和客户类两种，报送要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **事件** | **30分钟内电话报送**  **联系人** | **1小时内邮件报送** |
| 员工本人、家属，有密切接触的单位、供方、客户、其他人员出现疑似症状、疑似病例或确诊时。 | 第一联系人：  第二联系人： | 主送：总办运营组  抄送：公共疫情应急领导小组全体、突发事件处理组、总经理办公室全体 |
| 客户出现疑似或确诊病例时。 | 第一联系人：  第二联系人： | 主送：总办运营组  抄送：公共疫情应急领导小组全体、突发事件处理组、品质管理部全体 |

**6.1 电话沟通**

发生员工类和客户类符合疫情症状的事件后，所在部门负责人应在30分钟内以电话的形式联系公司指定联系人。

**6.2 邮件报送**

事件发生后的1小时内，事件发生所在项目负责人在规定范围内完成邮件上报，具体内容包括：

1）发现的时间、地点、当事人的近况；

2）密切接触者名单，尽可能详细；

3）已产生和未来可能产生的影响；

4）处理的负责人员、工作人员的姓名、联系方式。

**6.3 信息汇总之后，由公司信息员向集团上报。**

6.3.1信息报送详细要求见下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 事件类别 | 电话沟通第一联系人 | 电话沟通第二联系人 | 邮件上报主送对象 | 邮件上报抄送对象 | 后继信息报送要求 |
| 物业公司所在城市发现疑似或确认病例 | 业务管理部负责人 | 物业事业本部总经理 | 业务管理部 | 物业事业部应急领导小组、当地地产公司总办 |  |
| 公司在管项目的客户中发现疑似或确诊病例 | 业务管理部负责人 | 物业事业本部总经理 | 业务管理部 | 物业事业部应急领导小组、总裁办公室业务信息组、当地地产公司总办 | 首次报送书面信息后，需每天报送后继信息，内容包括：   * 事态进展情况 * 采取的主要措施 * 对未来情况的判断 |
| 公司内部员工（含服务供方员工）中发现疑似或确诊病例 | 规划发展部负责人 | 物业事业本部总经理 | 规划发展部 | 物业事业部应急领导小组、业务管理部、总裁办公室业务信息组、当地地产公司总办 |

6.3.2当物业公司所在城市发现疑似或确诊病例时，应在3小时内电话通知物业事业本部业务管理部负责人，24小时内报送书面文字信息。

6.3.3当公司在管项目的客户中发现疑似或确诊病例时，应在3小时内电话通知物业事业本部业务管理部负责人和当地地产公司，24小时内报送书面文字信息，并每天书面报送后续处理情况。

6.3.4当本公司员工（含服务供方员工）中发现疑似或确诊病例时，应在3小时内电话通知物业事业本部规划发展部负责人和当地地产公司，24小时内报送书面文字信息，并每天书面报送后续处理情况。

6.3.5与当地地产公司建立信息沟通机制，确保相关信息及时共享，以便共同应对。

**7.公共关系**

由总经理办公室负责对外统一口径和媒体接待。

**南充鑫磊后勤服务有限公司公检法执法应急预案**

**1.目的**

规范公检法政府系统公务员在项目执法期间的接待要求、信息报送流程及所应核查证件和相关文书，规避法律风险。

**2．适用范围**

适用南充鑫磊后勤服务有限公司各物业服务中心公检法执法现场突发事件处置

1. **方法与过程控制**

**3.1服务中心在接待公检法人员执法或政府职能部门检查时应把握的基本原则：**

执法人员为两人以上，出示工作证件（警官证件、检察官证件、法官证件等）、介绍信（如批捕书，判决书，裁定书等，注：相关文件上应有相关部门盖章且为原件）

当地（辖区）派出所出警或陪同，或能与当地辖区派出所进行核实，属于外地警方办案的也应有当地民警协助陪同.

**3.2服务中心应指定专人接待公检法人员或政府职能部门以及签收法律文书**

出入口岗位对进入小区的公检法人员要及时联系物业服务中心值班经理到现场接待。在现场条件允许情况下，应用执法记录仪记录全程处理情况

公检法及行政机关送达到项目的法律文书（如起诉状、上诉状、传票、裁定书、判决书、行政处罚决定书、责令改正通知书等法律文书），应由项目值班经理以上级别人员签收，禁止其他人员签收，签收前应电话咨询（中心）城市公司法务的意见

服务中心签收公检法及行政机关送达的法律文书后，应及时的上报公司法务人员，并按照物业事业部信息报送要求上报突发预警信息

**3.3服务中心面对公检法人员或政府职能部门过程中发生的突发事件（例如媒体报道、媒体危机）的应对方式**

如果服务中心与**公检法人员或政府职能部门**发生争执，以至于引发媒体报道，服务中心应立刻联系（中心）城市公司法务人员和品牌对接负责人，并按照物业信息报送要求上报突发预警信息

（中心）城市公司法务人员、品牌对接负责人应会同法律顾问（必要时可临时委托）起草、审查、修改的对外宣传资料、公告、声明等文件。法律顾问应出具法律意见书，同时应邀列席相关会议、参与谈判、协助准备或审核相关资料，起草、审核意向书、备忘录、会议纪要、复议申请书、合同等法律文件，及时与事件相对方、政府主管部门、新闻媒体等进行交涉，并处理公共关系、不良报道，降低或消除突发事件对公司利益的危害和对公司声誉的影响

处理完毕后，（中心）城市公司法务人员与法律顾问共同向（中心）城市公司汇报处理结果以及工作总结，承办律师出具法律意见，并提出改进方案，防止同类事件再次发生.

**3.4刑事案件中常见情况的处理流程**

**3.4.1当地（辖区）民警接客户报案事件出警**

出警公职人员需穿着规定警察制服、佩戴警察肩章及警号

出入口岗询问警察来访目的及房号并给予指引，同时将信息反馈部门秩序系统负责人，秩序系统负责人视情况是否涉及到邻里纠纷联系客服人员到场协助

秩序系统负责人要对事件的过程、时间、起因等信息进行详细了解和记录

**3.4.2公检法人员到服务中心查询客户资料**

对方不能有效提供《警察证》、《检察官证》、《法官证》等证件时，物业服务中心可予以拒绝。

在确认对方公职身份后，物业服务中心可协助提供客户：联系电话、视频录像、身份信息等进行查询

如非本辖区公职人员到服务中心查询客户资料时，需有当地（辖区）派出所民警陪同或电话通知物业服务中心给予配合，否则物业服务中心可以给予拒绝或主动联系当地（辖区）派出所进行核实

物业服务中心需保存公检法人员及当地（辖区）派出所人员的工作证件复印件及联系电话。对于已留存证件复印件的公检法人员，每次进入小区执行公务也应作好记录

**3.4.3公检法人员需物业服务中心配合抓捕嫌疑人**

出入口岗位对进入小区的公检法人员要及时联系秩序系统负责人赶到现场接待

若公职人员在执行抓捕行动时穿着便装，在无法确定对方身份的情况下，可要求对方出示《警察证》等工作证件，并联系当地（辖区）派出所进行核实

如非本辖区公职人员进入小区办案，除落实以上要求外，对方还需出示《介绍信》并有当地派出所民警陪同，否则可以拒绝配合并报警处理

系统负责人在了解抓捕计划、对象、地点后，除汇报对接合伙人外，不得将信息泄漏其他人员

在抓捕行动中，如公职办案人员要求协助提供公司服装并乔装成物业服务中心人员时，服务中心可以给予配合，但考虑自身安全，物业服务中心人员不得直接参与抓捕行动

抓捕行动结束后，物业服务中心需保留《介绍信》原件及抓捕行动负责人和当地（辖区）派出所民警《警察证》复印件。

如属于公职人员办案抓捕犯罪嫌疑人且已控制之后，车辆可由公职人员开离小区.

**3.4.4公检法人员将嫌疑人物证（物品）带走**

公职人员在犯罪嫌疑人窝藏、居住的小区或办公区域取证期间，需有当地（辖区）派出所民警及物业服务中心人员在场，且需记录其警号及联系方式

在物证提取结束后，公职人员会当场或事后联系物业在场人员签署一份《物证扣押清单》或《物证提取押清单》 的证明书，服务中心尽可能保存一份复印件

如无法复印《物证扣押清单》或《物证提取押清单》的证明书，物业服务中心可要求对方公职人员签署一份物资清单并签字确认，同时记录其警号、所属单位、联系方式等信息。

**3.5民事案件中常见情况的处理流程**

**3.5.1法院查封、扣押业主财产**

法院执行人员为两人以上，须出示工作证件（《法官证》），对方拒不提供的，物业服务中心可予以拒绝

法官执行过程中需出示的《裁定书》（加盖法院公章）、《协助执行书》（加盖法院公章）、《查封（扣押）财产清单》（加盖法院公章）、《封条》（加盖法院公章）等法律文书，以上为法官执行常用的法律文书，具备上述法律文件之一的，服务中心应予以配合

非《裁定书》、《协助执行书》、《查封（扣押）财产清单》等法律文件上注明的需要查封、扣押的财产，服务中心有权拒绝协助，或在联系（辖区）派出所或报警处理后，在当地派出所人员在场的情况下协助执行

**3.5.2公检法人员在办案过程中将小区车辆开走**

如交警部门到小区拖离套牌、非法私营或肇事逃逸等车辆时，物业服务中心需及时通知车主赶到现场进行确认，现场保存相片或视频监控录像。

在无法正常联系到车主的情况下，物业服务中心除需进行现场拍照取证外，还应留存执法人员姓名、具体的工作部门及联系方式，如对方拒绝，物业服务中心可联系当地（辖区）派出所或报警处理，报警后即予以放行（无须派出所人员到场）

**南充鑫磊后勤服务有限公司管道爆裂、返水处理预案**

**1、目的：**

**为了使项目全体人员在管道爆裂、返水期间规范有序的各司其责，确保管道爆裂、返水时小区的安全，特制定本预案。**

**2、适用范围：南充鑫磊后勤服务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：**安防主管** | 协助总指挥保证突发事件的顺利处理 |
| 指挥中心：**当班人员** | 负责通知当班人员，信息及时准确的传达，  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：**各项目全体员工** | 3.1管家系统负责紧急停水事件跟踪、信息收集，紧急停水通知起草、发布工作，并向打来电话的业主进行解释。  3.2楼栋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。  3.4由保洁部配合清理清扫现场。 |

**4、现场处理**

**4.1给水管突发爆管**

4.1.1服务中心在接到突发爆管报修通知后立即通知维修部。维修部值班维修立即到现场确认爆管位置和爆管严重情况，并上报维修部经理，项目经理。

4.1.2维修人员确定爆管位置和供水区域（高区，中区，低区），对该供水区域停水。知会服务中心，由服务中心发布紧急停水通知，做好业主解释安抚工作，必要时由管家为业主送水。

4.1.3维修部立即组织人员对爆管位置进行抢修，并估计修复供水时间知会服务中心。

4.1.4抢修完成恢复供水。

**4.2业主家污水管返水**

4.2.1服务中心在接到业主返水报修后，立即通知维修值班人员。值班维修在15分钟内赶到现场。

4.2.2维修值班人员确认返水位置和返水管道，打开下水道检修口，先排出返出的污水减少业主损失。

4.2.3对主污水管进行全面疏通，检查相关管道和相连污水井，若发现异常及时处理。

4.2.4保洁部配合清扫清理业主家被污染的地方和清理相关现场。

4.2.5将事件，处理结果，造成损失及时上报部门经理和项目经理。

**5、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。

**6、相关工具**

对讲机、电话、监控设备、小区广播

**南充鑫磊后勤服务有限公司火情应急处理预案**

1. **目的**

为了提高全体员工对处理小区建筑突发火灾的应对能力，以及提高全员对火警的职业敏感度，使各部门之间的配合更加协调，默契。为了规范灭火程序，熟练掌握消防器材的使用方法，确保火灾发生时能及时有效的扑救，保障小区人员的生命和财产安全，保障业主的生命财产安全，为防火工作打下坚实基础。

1. **接警**
   1. 最早发现火情的人员用最快方式通知物业服务中心并打119报警，报警内容包括火情发生地点、报警人联系电话、火势、有无被困人员、燃烧物质种类。
   2. 在收到火灾现场总指挥启动火灾应急预案的命令，维修主管应立即对维修人员进行分组。

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | 职 责 |
| 总指挥：项目经理 | 负责全面组织及指挥 |
| 副总指挥：安防主管 | 1、协助总指挥并保证相关设备得正常运行。  2、组织义务消防队按照消防预案对现场进行处理。 |
| 消防水泵控制及相关区域电源、燃气阀门切断：3人 | 维修员工负责开启消防水泵向消火栓，自动喷淋系统加压。维修员工负责关闭相关区域的电源，何宏伟负责切断相关区域的燃气阀门。 |
| 客户安抚：管家班长 | 负责对被困业主和现场客户进行安抚和解释工作 |
| 车辆控制：2人  车场值班员、当班班长 | 接到报警后，立即禁止其他车辆进入火灾现场，保证消防通道的畅通，引导消防车辆进入火灾现场，并做好解释工作。 |

1. **处理**
   1. 一组机电组立即前往指挥中心，协助安全员启动消防报警主机，针对火灾现场的需要远程启动消防广播，声光启动，应急照明启动，电梯迫降，非消强切，卷帘门动作，防排烟风机启动等设备。
   2. 二组机电组立即前往消防水泵房，根据现场火灾情况，听从指挥中心命令，进行启/停消防水泵。
   3. 三组灭火组立即抵达火灾现场楼栋，根据现场火情发展情况，停电/气/电梯。组织一切力量灭火，并及时向控制中心报告现场情况。负责穿防火服、防毒面具，携带灭火器前往火灾现场进行灭火，负责连接消火栓开启消火栓阀门（开阀门应由慢到快）负责连接水带将水带捋直杜绝无关人员进入现场，负责将水带捋直，同时连接抢头，将抢头夹在腋下使用消防水进行灭火
   4. 四组抢救组组织对火场周围人员，物资进行抢救。带消防斧将周围有阻碍疏散的门锁打开。负责将火灾现场的伤员，贵重物品抢救转移到安全地带，负责带担架将伤员转移至安全区域
   5. 五组疏散组组织人员到各个通道对人员、车辆进行疏散， 疏导人员到安全区域。
   6. 六组警戒组用警戒带对火场周围30米范围进行隔离，劝导人员勿进入火灾现场。
   7. 七组救护组组织带领医务人员前往火灾现场安全点抢救伤员，携带急救箱到现场对伤员进行包扎。
   8. 八组后勤组负责将相关灭火所需器材运往火灾现场。
2. **火灾现场处理方法**
   1. 初起阶段火灾：义务消防队成员按照分工运作，努力将火灾扑灭在初起阶段。
   2. 发展阶段火灾：灭火人员隔离火源，控制火势蔓延，等待专业消防队到场，其他人员按照分工运作。
   3. 猛烈阶段火灾：灭火人员撤离火场，转入救护，火场交由专业消防队负责，其他人员按照分工运作。
   4. 熄灭阶段火灾：
      1. 指挥人员安排专人观察火场，防止重燃同时封锁并保护火灾现场。
      2. 灭火人员转入救护。
      3. 引导人员恢复路口交通指挥，并引导消防车离场。
      4. 后勤人员清点消防物资，准备恢复供电、供气。
3. **后续**
   1. 火灾扑灭后，立即清查现场，再次确认有无遗留隐患。
   2. 根据现场火灾处置情况，停止相应的消防报警设备，如声光报警器、消防广播等。
   3. 根据现场情况，恢复供电/气/电梯。
   4. 协助指挥中心值班人员做好消防报警运行记录。
   5. 盘点火灾中损坏的消防探测器，视现场的情况，立即进行故障恢复，避免出现消防监控盲区。
4. **总结**
   1. 维修负责人协助公安消防机关调查火情发生消防设施设备动作情况。
   2. 维修负责人组织员工总结经验和教训。
   3. 物业服务中心经理安排填写《突发事件处理记录表》上报。
5. **相关岗位**

维修负责人、维修

1. **相关材料**

协作单位电话

1. **相关工具**

对讲机、电话、消防器材、照相机

南充鑫磊后勤服务有限公司刑事案件安全防范应急预案

**1.目的**：

为了提高新员工的处置突发事件的应变能力，熟练掌握居防报警或家中失窃事件的处理流程和方法；确保发生盗窃事件时能及时有效的控制，维护小区业主生命财产安全，为南充鑫磊后勤服务有限公司各项目安全防范工作的顺利开展打下坚实基础。

**2.适用范围：**

适用于四川锐宁物业各项目反盗窃、绑架、劫持事件现场突发事件处置

**3.应急小组成员：**

组长：项目经理

副组长：安防经理

成员：项目全员

**4.盗窃事件处理方法与过程控制**

4.1指挥中心收到业主或巡逻岗报警，立即收集嫌疑人具体特征，逃跑路线。

接警后及时上报场所经理及秩序经理、启动应急预案，并对小区现场进行密切监控。

4.2布控组：带警棍、到达指定位置对现场进行观察控制。

4.3封锁组：合理协调岗位人员加强对出入口岗的管理，对进出人员严格盘查，必要时将门封；并将小区巡逻电瓶车停放于岗亭外，随时支援外围突发事件；督促岗位对警车、救护车进行引导。对进出人员严格盘查，必要时将门封闭。

班长到出入口岗，对进出人员严格盘查，必要时将门封闭。必要时通知巡逻人员协助。

4.4搜索组：带手电、警棍对区域进行地毯式搜索。

4.5客服组：安抚业主情绪，劝导围观群众，协助媒体接待工作。

4.6机动组：需协助时到现场分段进行围堵。

4.7联络组：搜集现场情况及时向总指挥报告现场情况

4.8救护组：对现场受伤人员进行包扎。

**5.绑架、劫持类处理方法与过程控制**

5.1现场处置在指挥人员的指挥下，分为5个工作组进行：

5.1.1现场指挥调度组：

由安防负责人负责全面处置工作的指挥调度，沟通联系，组织协调各岗位人员处置，负责通讯联络。

5.1.2控制与警戒组：

安全人员到达现场后迅速对现场拉起警戒带，封锁园区各个出入口，并对群众进行疏散，简单向现场围观群众进行访问，了解人质、犯罪嫌疑人的有关情况，为民警争取救援时间。

5.1.3谈判组：

现场由2-3名人员组成谈判小组，负责与劫持者对话，稳定劫持者情绪，根据现场情况作出判断。必要时候可制服嫌疑人。

5.1.4救护、消防、排险组

由现场安全人员和管家组成救护小组随时待命，保证现场伤员可第一时间得到救治，消防救援组及时对现场水、电进行管控，防止放生事故。若发生持爆炸物、持枪劫持人质案件，需协调医院派驻救护车、医务人员现场待命，事后排险组要对现场风险进行整改，及时恢复现场各类设施。

5.1.5舆论导向组

舆论导向组肩负现场情况反馈的任务，由管家、安全线条组成，事发时及时向业主告知事态的严重性和危险性获取业主的理解及时撤离现场。事后及时向业主汇报时间处置结果，我方人员在此次事件中所承担的角色，消除恐慌。

5.2应急响应程序

5.2.1接到劫持人质案件警情后，所在项目负责人应立即向城市总经理上报，组织周边项目人员迅速赶赴现场，开展现场警戒、调查走访基本情况等嫌弃处置工作，同时安防负责人迅速指定处突人员携带必要装备赶赴现场，按照以下程序开展现场处置工作：

5.2.2封控

1、当嫌弃到达的只有少数几个处突人员的处置方法：

（1）切勿对劫持者进行人身攻击，应当以谈和的方式交谈，稳定事态。

（2）可以选择由条件和平解决（先纵后擒），讲究策略。

（3）疏散围观业主，以避免围观者影响劫持者的情绪。

2、按照实际情况，可调取街区范围内各项目人员、物资，采取以下措施：

（1）以人质和劫持者为中心，设置半径为50-100米的警戒区域，此区域为中心现场，清理警戒区内所有无关人员。中心现场原则上只允许谈判人员、警察和突击民警进入，以手机联系时。警戒区内所有人员要将手机设置为震动状态。

（2）是情况封闭相关建筑物的通道一级相关道路，疏散周边人员。当劫持者携有爆炸物时，根据需要采取断电及关闭，转移现场附近重要设施等措施。调用各类救援设备、器材进入指定地点，并响应扩大警戒区域。

5.2.4谈判

在公安部门还未感到现场时，为了及时了解现场情况，稳定嫌疑人情绪，应迅速成立谈判小组与嫌疑人展开不间断的谈判和有效的接触，通过谈判稳定情绪，缓解危机，争取时间，收集信息。指定谈判目标：一是以感化瓦解为手段，攻心斗智，亲情说服，促使其放弃；二是以拖延时间为手段，消耗对手，等待公安民警到达现场。

谈判可分为六步：

第一步，谈判人员首先以缓和口气耐心与对方谈话，通过交谈了解对方的动机、目的及要求。尽量弄清人质是否受到伤害，同时密切注意对方的情绪，防止事态激化、伤害人质，为后期公安部门处置赢取时间。

第二步，谈判人员应与劫持者平等对话，建立信任的谈判关系，要认真严肃，减少对方的对立情绪；

第三步，通过拖延时间，造成对方精神疲惫，以麻痹、分散劫持者的注意力，消耗精力，为公安部门解救创造时机；

第四步，当对方出现投降倾向时，立即稳住对方，迅速向街区E控汇报，由街区E控通知处突组、救护组做好准备。

5.2.5相关装备

警戒组：警戒带、盾牌防、刺服、头盔、巡查记录仪

抓捕组：警戒带、盾牌、钢叉、五件套、防刺服、头盔、巡查记录仪

谈判组：防刺服、巡查记录仪

救护组：医疗箱、担架

5.2.6注意事项

1、以上步骤均在保证自身安全的前提下操作，一切行动听从指挥，切勿一意孤行。

2、若发现现场不可控，劫持者持有爆炸物或手枪及时撤离中心现场，并对现场进行封锁、疏散，等待公安部门处置。

**6、注意事项：**

1. 现场处理事件时要冷静，信息及时上报，采取措施要果断。
2. 处理此事件的原则是：迅速平息，减少伤亡，保护客户，注意自身的安全。

**7、后续工作：**

1. 由安防经理负责调查了解事发原因填写《紧急事件处理记录表》报管理中心。
2. 原因不明或可疑由安防经理负责派人保护现场，查明原因，必要时报派出所处理。

南充鑫磊后勤服务有限公司客户集体维权应急预案

**1．目的**

有效处理客户诉求、避免扩发范围，快速处理，让客户满意。

**2．适用范围**

适用群诉现场突发事件处置

**3、组织指挥**

1. 总指挥：项目负责人（负责全面指挥调度）
2. 副总指挥：安全秩序负责人（在控制中心负责利用监控探头对现场进行监控巡查，全场指挥）
3. 现场指挥：安全秩序班长（负责对现场进行调度，组织布控）

**4．方法与过程控制**

**4.1对合理的管理服务规定不满的诉求**

4.1.1礼貌招呼客户，先倾听客户诉说不满意的原因，找出客户违背管理服务规定的问题点，耐心向客户解释为什么需要按规定做，以及相关规定的合法性、合理性或法律法规依据，力争得到客户的认同。

4.1.2对不满意情绪较为严重的客户，需礼貌带离投诉现场，让客户的情绪稳定下来，再做解释和说明。若不能说服客户，也不能随意让步，可移交直属上级与客户作进一步沟通。

4.1.3对无理取闹的客户对其无理行为作好录音录像，以备取证之用。

**4.2对服务内容与方式改变后客户不满意引起的投诉**

4.2.1按服务中心统一解释口径向客户作好解释工作。

4.2.2客户仍不满意的，移交直属上级与客户作进一步沟通。

**4.3邻里关系不满的诉求**

4.3.1向客户了解详细情况，若是及时反映的，立即派员前往现场查看、了解第一手资料，必要时拍照并保存现场留下的物证；对投诉的客户提供必要的帮助；对被投诉的客户站在维护公共道德的角度上门与其沟通，引导客户遵守《业主公约》和政府相关法规，共同维护社区文明。

4.3.2对造成伤人事故和财产损失的及时报告部门经理并向派出所报案，作好现场保护与救援工作。

**5、现场处置应对措施**

5.1 统一说辞，并进行逐一培训，对态度激烈的业主，由何远富与其进行沟通。

5.2对有意性的组织者进行重点关注，并制定合理解决措施。

5.3加强对要害部位的防范。

5.4业主发生过激行为时，我方工作人员不能阻档或以口舌还击，不能有肢体接触，不能与对方发生抓扯。

5.5高度关注对媒体的识别，注意暗访人员（夹公文包，拿衣服反复询问多种问题者）。

5.6万一发生过激行为，内部由指定人员负责在网上化名进行舆论引导。

5.7由项目负责人负责组织安排对外的报警或对外联络事宜，其他人员一律不得擅自对外发布任何信息。

5.8对于打砸现场人员由安全负责控制其行动范围，防止其逃逸小区，直至公安人员到场。

5.9现场巡逻安全员应注意对行人及车辆的通行引导和保护。

5.10出入口岗加强外来人员及车辆盘查，言行大方得体，严格执行BI，履行岗位职责，统一说辞： “不好意思，我对此事不清楚，我们安排有专人负责媒体接待”。同时，立即报告各岗位和部门经理。

**6、原则**

法律是我们应对维权的底线和原则，坚持以客户为中心以解决事情，降低双方损失为目的，最终赢得相互谅解是处理群诉基础。

**7、群诉处理组织架构**

明确的组织架构是应对维权的工作基础，在群诉爆发预警前期，明确的责任分工和快速的信息传达是开展工作的首要条件。

**7.1、第一级组织架构**

阵地首席和物业中心总经理与项目合伙人、公司法务组成的事项决议组，明确需求，快速下达决策意见，杜绝单独汇报，单独决策，单独行动，这样会导致群诉在变化中的不可控以及知识获取面不健全，容易导致错误判断和决策；

**7.2、第二级组织架构**

由项目系统负责人、信息岗组成，执行决策意见，并保持与客户沟通，将无法处理意见传递给决议组，信息岗及时将信息及时传递给部门，防止一切事件带来的负面影响；

**8、分工配合**

8.1、群诉业主接待人：项目合伙人或首席值班经理

职责：在一定时期接待到访业主，传达公司决策，其言语信服度，工作底气以及临危不乱的气势是需要公司层面的授权与支持，更不能再未经决策层同意的情况下跨级接待业主，会导致一线接待人威信丧失，失去职责效果，群诉越演越烈，胃口难以填补。最终双方无人受益。

8.2、品牌

职责：深入排查本地媒体信息，建立联系，传达意见和事实情况，避免媒体接收片面信息，导致恶性反应，全权把控媒体资源的信息获取量和真实度。

8.3、政府对接人：项目负责人、阵地/管理部负责人

职责：项目负责人为第一对接人，主要项目负责人因为对发生在项目的群诉及项目实际情况有着充分的了解和权责，能够准确传达公司信息，在一定程度上能够给予政府相关部门最大的响应和支持。对以下政府机构就需要有效的沟通机制：当地房管局、住建局、规划局（自然局）、执法局、公安局、社区街道或乡镇政府、区政府、市政府、质监站、消防局、环保局、物业办、交警部门等，以及与地产产业息息相关的供暖公司、供电局、通信公司、质检验收第三方机构、供水公司等等。

8.4、法务对接人：公司法务

职责：快速理清法律红线是确保公司不做出格事情的关键，也是高管做出应对决策的根本底线输出部门。需要在最短的时间内做出最符合法律要求的意见决策。

南充鑫磊后勤服务有限公司客户在园区伤亡的应急预案

**1.目的**

为正确、有效和迅速应小区突发人身伤亡事故，避免或最大程度地减轻事件造成的重大经济损失和影响，保护客户及员工生命安全，维护正常的工作和生活秩序。

**2．适用范围**

本应急预案适用于南充鑫磊后勤服务有限公司各小区内住户及外来人员突发人身伤亡事故的应急处置和应急救援工作。

**3．应急处置基本原则**

（1）遵循“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，坚持防御和救援相结合的原则。统一领导、分工负责、加强联动、快速响应，最大限度的减少突发事件造成的损失。

（2）严格遵守紧急救护的基本原则，现场采取积极措施保护伤员生命，减轻伤情，减少痛苦，并根据伤情需要，迅速联系医院救治。

**4．应急组织机构及职责**

**4.1人身伤亡事故应急小组**

**4.1.1人身伤亡事故应急小组**

组 长：公司总经理

副组长：项目经理

成 员：物业各员工

**4.2 应急指挥机构的职责**

**4.2.1应急领导小组职责**

（1）负责审定本预案，负责领导、指挥和协调人身伤亡事故的应急处置工作；

（2）负责督促人身伤亡事故的相关信息收集、统计及处置的统一指挥、协调，负责本部门员工及工地到访相关人员人身伤亡事故预防措施的具体实施；

（3）负责研究部署、指导协调人身伤亡事故的应急处理工作；

（4）负责人身伤亡事故的调查、性质认定及责任人的处理。

**4.2.2应急领导小组办公室职责**

（1）事故发生时，协助应急领导小组指挥、协调应急工作；

（2）负责人身伤亡事故新闻发布和上报材料的起草工作，根据公司应急领导小组的意见，向政府相关部门报告应急工作情况；

（3）完成应急预案的评审，应急救援工作总结的审核和归档工作；

**5．预防与预警**

**5.1危险源监控与预防**

（1）完善各级人员安全责任制，确保全体员工明确自己工作中所负的安全责任。

（2）开展安全教育和安全技能培训，提高各级员工安全素质。以预防人身伤亡事故为重点，制定切实可行的安全教育培训计划。不断提高员工的安全意识以及自觉遵守规章制度的责任意识和法制意识。树立以人为本的观念，做到“三不伤害”(不伤害自己、不伤害别人、不被别人伤害)，切实提高员工自我保护能力和规避事故风险的能力。

（3）认真开展危险源分析预控工作。建立健全危险源分析与预控措施，实行危险作业预控制度，有效预防事故的发生。

（4）加强现场安全监督和安全管理，做到安全措施落实、安全监督到位。积极开展安全互保活动，做到工作中互相提醒、互相保护。

（5）狠抓习惯性违章的纠正、治理，切实做到无管理性违章，消除装置性违章，杜绝因人员违章造成的人身伤亡事故。

（6）完善施工现场安全设施。定期检查楼梯、平台、栏杆、井、坑、孔洞是否完整；安全用器具、各类起重机械、机动车辆是否符合安全要求；施工现场是否照明充足完善；机械设备是否存在漏汽、漏水、漏电等不安全隐患，不断消除隐患，改善劳动作业环境。

**5.2预警发布与预警行动**

**5.2.1预警发布**

应急领导小组根据风险监测的结果，对可能发生的人身伤亡事故进行预警。预警级别根据可能造成的危害程度、紧急程度和发展态势，一般划分为两级：重大事故（Ⅰ级）、一般事故（Ⅱ级）。根据突发事件的发展态势，预警可以升级、降级或解除。

**5.2.2预警行动**

应急领导小组办公室判断事故可能发展为Ⅰ级人身伤亡事故的，通过电话、应急救援管理系统、视频系统发布预警信息，人身伤亡事故应急领导小组做好应急准备，并布置下级做好应急准备工作。

根据政府有关部门的预警指令，结合不同业务及其阶段性、季节性特点，结合环境、气象灾害预报信息，按照早预想、早通报、早布置的原则，开展好各类人身伤害相关风险的分析、评估，并及时启动预警。

**5.3预警结束**

当人身伤亡事故危险已经消除，经评估确认不再构成威胁，人身伤亡事故应急领导小组下达预警解除指令。

**6 信息报告**

（1）人身伤亡事故发生后，事故现场人员要立即向现场值班经理报告，值班经理接到报告后，应当于15分钟内赶到现场，并于1小时内报送突发事件。

报送内容包括：事故发生单位概况，发生的时间、地点及事故现场情况，简要经过，已经采取的措施等。

**7.培训与演练**

**7.1培训**

定期组织人身伤亡事故应急预案的宣贯、培训、教育工作。包括应急人员专业知识教育、员工应急基本知识教育。各参建单位每年至少进行一次心肺复苏等急救知识的教育培训或应急演练。

**7.2 演练**

本预案每年至少一次演练，演习频次可结合实际情况进行调整。演练结束后，需要对演练的结果进行总结和评估，并对本预案在演练中暴露出的问题和不足及时解决、完善。

南充鑫磊后勤服务有限公司绿化养护中员工或客户受伤应急处理预案

**1.目的**

为快速应对绿化养护中人员受伤突发事件，有效控制突发事件危害，提升紧急事件的处理能力，指导现场发生人员受伤时，按照应急预案妥善处置，采取积极有效的措施控制事态的发展，将事件造成的危害降低到最小程度。

**2.应对紧急事件类型**

机械修剪、登高作业、苗木倒伏、意外摔倒等绿化养护工作时受伤事件

**3.适用范围**

南充鑫磊后勤服务有限公司各物业服务中心

**4.各人员及班组职责**

4.1项目经理负责突发事件的现场控制及协调处理，指导制定突发事件、质量事故纠正预防措施及事件分析报告并发送综合服务中心，落实纠正预防措施并申请验证，及时报送突发事件∕质量事故后续处理信息；

4.2环境负责人负责预案的策划、培训、演练以及紧急事件发生时现场应急处理；

4.3安全班组配合预案的具体组织和落实；

4.4管家系统负责预案实施过程中信息的收集和传递，统一对客口径，必要时做出正确的引导和提示。

**5.事件处理步骤**

**5.1.信息传送**

5.1.1 幸福驿站前台通过求助或环境人员上报发现人员受伤事件。

5.1.2 环境班组现场操作

A、现场员工或客户出现受伤情况，及时向物业服务中心前台报告；

B、前台向环境负责人转达信息，并安排网格管家前去协同处理；

C、环境负责人对现场情况作紧急处理后，根据当事人受伤情况向物业服务中心负责人报告现场情况，并作协助要求。

**5.1.3 管家系统**

A、管家系统负责信息报送，务必要及时、准确，不能有模糊用词；

B、要求环境负责人每隔两分钟向幸福驿站前台报告一次现场情况；

**6.现场处理措施**

**6.1 环境组**

A接到信息第一时间到达现场；

B立即关闭运转机械，保护现场；

C对伤者进行伤口清洗、消毒、止血、包扎、止痛等临时救治措施。伤情严重时，尽快进行120求救，将伤者送医院进行医治或者急救。

**6.2 管家系统**

对信息及时进行传递，并安排网格管家协同进行安抚处理，对现场动态能及时上报项目负责人，并据现场要求进行120的求救。

**6.3 安全组**

6.3.1 接紧急事件通知后，协助受伤人员到固定安抚区域休息，在人员受伤地形成警戒区域，禁止无关人员进入警戒区域，由网格管家到现场做好客户沟通工作；

6.3.2 迎接救护车的到来创造有利条件，在主要出入口迎接救护车到事发地点；

6.3.3 指导疏散人员离开警戒区域，防治人员聚集。

**6.4行政组**

6.4.1准备救护工具（医药箱、红药水、治疗烧伤、烫伤、摔伤、创口贴等药品；救生担架、纱布、干净毛巾、手绢），药品与工具项目应常备；

6.4.2现场需指定地点用于现场救护，并有相应的标识；

6.4.3对不能救治人员立即通知120到现场处理。

**7.应急小组**

伤情发生后立即成立现应急处理小组：

组长:项目负责人

现场副组长:环境负责人

组员：安全、管家、行政人员

**南充鑫磊后勤服务有限公司媒体危机应急处理预案**

**1.目的**

识别各类对公司有影响的紧急事件，建立快速应对危机事件的能力，及时解决突发问题，使危机事件的影响消除或减至最低。

**2.范围**

适用于南充鑫磊后勤服务有限公司危机事件的管理。

#### **3.公关危机的级别类型**

凡在以下列表突发事件类型及级别范围内的，项目/部门需同步知会品牌组关注。品牌组根据事件情况判断是否介入处理媒体舆情。

|  |  |
| --- | --- |
| **分类** | **突发事件级别** |
| 媒体类 | Ⅰ-Ⅲ级 |
| 投诉类 | Ⅰ-Ⅱ级 |
| 客户及第三方人员类 | Ⅰ-Ⅱ级 |
| 员工类 | A2违法违规类Ⅰ-Ⅲ级 |
| 财产类 | C5公司财产损失及机密资料泄露类Ⅰ-Ⅲ级 |
| 公共类 | Ⅰ级 |
| 法务类 | Ⅰ级 |
| 政府类 | Ⅰ级 |

**4.媒体团队组织与职责**

**4.1 城市公司媒体管理设置**

4.1.1媒体发言人：城市公司总经理阵地或公司第一负责人指定发言人

4.1.2公司媒体对接人：公司品牌组

4.1.3项目媒体对接人：各在管项目需设置媒体对接人，负责与各公司媒体对接人的日常工作对接，以及媒体公关相关事务的紧急处理工作，原则上在管项目的媒体对接人为主管（含）以上岗位人员

**4.2媒体管理人员职责**

**4.2.1项目媒体对接人**

4.2.1.1负责对本项目业务范围内出现的危机进行提前预警，有异常时第一时间报备公司品牌组。

4.2.1.2负责对投诉人员进行安抚，优先解决相关诉求，尽快调解冲突，化解危机。

4.2.1.3负责与投诉人员接触、了解联络媒体的动态进行监控。

4.2.1.4负责对涉事现场的媒体到访情况进行监控，如果有媒体已经到访，要充分了解媒体人员的详细、真实信息，并且第一时间通知公司品牌组。

4.2.1.5负责协助品牌组做好媒体发言人接受媒体采访时的配合工作，包括隔离业主、布置采访接待区域、清理现场环境等。

4.2.1.6负责配合媒体品牌组尽可能地收集符合真实情况及有利于公司的证据。

4.2.1.7负责及时跟进危机事件的处理结果和危机事件处理后的回访，将文件反馈至公司品牌组收集归档。

4.2.1.8负责整理并总结分析危机案例。

4.2.1.9原则上在管项目的媒体对接人为系统负责人（含）以上岗位人员。各阵地/管理中心、在管项目媒体对接人的日常话术培训和管理由公司合作与服务发展部品牌组负责。

#### **4.3.2公司媒体对接人**

4.3.2.1负责日常与媒体的关系维护。

4.3.2.2负责媒体舆情、网络论坛舆情的监控。

4.3.2.3负责对已经发现的各类危机进行级别定义，并及时将各类危机通报各相关部门。

4.3.2.4对于I-II级危机，第一时间以最快的方式向涉及公司总经理汇报

4.3.2.5对于III级危机，及时向涉及项目的片区总负责人汇报，每日以邮件形式将危机内容以及当日处理过程、结果呈报公司总经理

4.3.2.6对于IV-V级危机，及时转报涉事部门或项目负责人。

4.3.2.7负责根据项目及相关部门提供的信息意见，撰写媒体口径并提交公司总经理审核。

4.3.2.8负责与媒体进行沟通交流、协调。

4.3.2.9负责对媒体沟通的结果进行跟进。

4.3.2.10负责对相关部门进行危机应对的沟通培训。

**5.媒体管理流程及过程控制**

**5.1媒体对接与信息上报流程**

**5.1.1第一时间报备：**

在项目接到媒体采访需求或记者到访项目，各项目需在半小时内通过电话第一时间通知公司媒体对接人及突发事件对接人，同步按照突发事件规定在突发事件平台报事及在企业微信“成都信息员全体”群报备，艾特突发事件对接人及公司品牌组。

**5.1.2邮件报备存档：**

在第一时间报备后，项目需在1 天内完成邮件报备：同时抄送突发事件对接人，进行备案存档。

**5.1.3报备格式：**

【 xx 项目/部门媒体来访报备】

媒体名：

栏目名：

记者名

记者联系方式：

采访事由：

采访提纲：

到访时间：

**5.2媒体来访处理流程及话术**

5.2.1正常情况下只有 “媒体发言人”可代表公司接受媒体的采访。在未经公司第一负责人授权的情况下，任何人不可接受媒体的任何形式的采访报道。针对媒体负面采访报道，无论选择书面、电话还是面对面采访，都必须要提前准备好统一的书面口径。

5.2.2现场任何岗位工作人员（如客服前台、大门岗）遇到突发性的直接面对面外部媒体采访需求时，尤其是突然面对录像镜头时，无论正面或负面采访，不得有阻扰或刻意躲避采访的行为，应坦然面对镜头、保持职业仪容和有礼有节的沟通态度。现场岗位在礼貌回复：“您好！公司对媒体采访有规范制度和流程，请您稍候”后，指引外部媒体到项目会议室或其他相对封闭的沟通空间礼貌接待，同步通知项目对应的媒体对接人快速到场。项目媒体对接人在应急接待媒体并了解来访意图和需求后，联系公司“媒体对接人”寻求支持和协助，针对超出授权范围内的沟通内容婉言拒绝。

5.2.3项目控制中心、客服前台等现场岗位接到媒体电话采访时，统一接待说辞为：“您好！公司对媒体采访有规范制度和流程，请您留下您的联系方式和采访主题，我将尽快通知公司媒体对接人与您联系”。随后将记录下的准确信息第一时间反馈项目“媒体对接人”。

5.2.4对于行业敏感话题或公司业务动向等机密内容，包括但不限于公司重大人事变动、业务拓展及变更计划、尚未解决的重大突发或法务诉讼事件、政治民主及宗教敏感事件或话题、以及对竞争对手、行业政策的评论等。任何员工不得以任何形式私自接受外部媒体采访或发表文章、微信、微博评价，请记住：你不是媒体发言人。员工需严格遵守公司以上信息保密与媒体对接原则，对因擅自发布不当言论，故意泄露信息，给公司造成损失的，将依据公司规章制度进行相应处罚。

5.2.5公司“媒体发言人”正式接受采访时，必须由公司“媒体对接人”陪同，并对相关信息及时记录和整理。

5.2.6媒体接待的时间及地点原则上要求在正常工作时间和办公场所穿着正装。尽量避免在非工作时间或在餐饮娱乐场所接待媒体的采访。

**6.培训要求：**

每年至少一次媒体危机处理培训，有方案，快报和总结。

**南充鑫磊后勤服务有限公司燃气泄漏处理预案**

**1、目的：**

**为了使各项目全体人员在燃气泄漏期间规范有序的各司其责，确保燃气泄漏时小区的安全，特制定本预案。**

**2、适用范围：南充鑫磊后勤服务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：**安防经理** | 协助总指挥保证突发事件的顺利处理 |
| 指挥中心：**当班人员** | 负责通知当班人员，信息及时准确的传达，  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** | 1、安全主管负责现场人员的控制、现场警戒及现场保护。  2、维修主管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、客户主管负责现场业主/客户的安抚工作。  4、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、关闭阀门等管家系统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、燃气泄漏现场处理**

4.1指挥中心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，并上报指挥中心和管家系统。

4.2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，并立即报告指挥中心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.

4.3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。

4.4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。

5.5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.

**5、 后续处理**

5.1. 物业服务中心经理组织员工总结经验和教训。

5.2. 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、

南充鑫磊后勤服务有限公司社区文化活动现场应急处理预案

1、目的：

为确保南充鑫磊后勤服务有限公司各项目举办社区文化活动的安全和有序进行，及时有效地处置活动过程中发生的各类突发性事件，提高快速反应和处置能力，最大限度地减少意外事故带来的损失，特制定本应急预案。

2、适用范围：

适用于各物业服务中心社区文化活动现场突发事件处置

3、职责：

3.1项目经理负责审核现场社区文化活动方案；

3.2客服主管负责设计并落实现场社区文化活动方案，对过程进行管理；

3.3安全主管负责对社区文化活动现场秩序进行维护，突发事件进行处置。

**4、常见突发事件的处置：**

**4.1拥挤踩踏事件处置：**

1、在现场人员突然增多拥挤，有可能发生踩踏事件时，应及时采取以下应急处理措施：

（1）发现人员突然增多拥挤，马上控制、临时切断入场内的客流；

（2）场内工作人员迅速组织有效的疏导人群，只许出不许进，避免因为过于拥挤而发生事故；

（3）在疏散拥挤过程中如有人跌倒，工作人员应立即在拥挤严重处截断人流，以防失控；

（4）如现场有人受伤，应迅速拨打120急救电话，同时视情况将伤员转移至空旷安全地点，等到120到场救助；

（5）活动现场应设置规范好分区，现场应使用安全警戒隔离带进行分区隔离。

2、注意事项：

（1）现场处理事件时要冷静，信息及时上报，采取措施要果断。

（2）处理此事件的原则是：迅速平息，减少伤亡，保护客户，注意自身的安全。

**4.2火灾事故的处置：**

1、处置火灾事故的组织：现场全体工作人员。

2、报警程序：

（1）发现火灾信息后，立即将信息报送现场第一负责人并按照火灾突发事件处置流程进行处理；

（2）报打119火警电话时，保持镇定，口齿清楚，说清火灾的地点，火灾发展的现状以及因什么原因引起的燃烧（电器、气体、各类油）。

（3）立即根据分工引导消防车进入火灾现场。

（4）在报警的同时迅速组织就近人员及项目人员现场进行扑救，以救待援。

3、组织实施：

（1）义务消防队和现场员工均应积极参加火灾扑救等待救援；

（2）消防车到来之后，服从消防专业人员的统一指挥，根据义务消防队的责任分工做好扑救、疏散、通信联络、救护等辅助工作。

（3）使用器具：就近使用灭火器、消防水带等（活动现场应提前配置，以备紧急突发情况使用）。

（4）扑救火灾原则：救人重于救物；先控制后消灭；。

（5）无关人员要远离火灾现场以便于消防车辆驶入及时扑救。

4、扑救方法：

（1）扑救火灾时，应注意先切断电源、气源，同时要注意先转移火场及附近的易燃易爆危险品，实在无法转移的应设法冷却或降温处理。同时，组织相关人员应立即赶赴现场，开展灭火工作。

（2）实行自救：当火情较小时，现场工作人员应迅速组织现场工作人员使用灭火器扑救。灭火时应站在火源的上风处灭火，并注意采取自我防护措施，如：使用湿毛巾、湿被子、湿衣服等。

（3）报火警：当火情有蔓延趋势时，立即拨打火警电话：119，要说清地址、起火部位、火势情况和报警人姓名、联系方式。

（4）组织疏散：应调动人员充分利用疏散通道组织疏散、救生。危急时刻，不要顾及财物，逃生第一。

5、注意事项：

（1）火灾后应保护好现场，未经消防部门许可不得擅自清理现场。

（2）火灾第一发现人应接受事故调查，如实提供火灾的情况。

（3）火灾事故首先要注意保障人员的安全，扑救要在确保人员不受伤害的前提下进行。

**4.3现场人员发生争吵、斗殴事件处置：**

（1）第一时间向辖区公安机关报告并采取应急处理措施；

（2）组织现场秩序维护人员及时制止争吵、斗殴等行为，处理过程工作记录仪录像取证；

（3）迅速将当事人带离现场，疏散围观群众，将双方带至其他位置进行调解，等待公安机关到来，过程中不偏袒任何一方；

（4）协助警方进行调查取证。

**南充鑫磊后勤服务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：南充鑫磊后勤服务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

**南充鑫磊后勤服务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：南充鑫磊后勤服务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

**南充鑫磊后勤服务有限公司危险化学品泄露应急预案**

**1 目的**

规范南充鑫磊后勤服务有限公司各项目所使用的各种危险化学品（含油类）可能出现泄漏事故的应急处理措施，减少或避免对环境、员工、客户身体健康的影响。

**2 范围**

项目由于各种原因造成不可控的危险化学品（含油类）泄漏事故的应急救援和处理。

**3 应急预案的方针、原则**

3.1 坚持“安全第一,预防为主,防消结合”的方针。

3.2 成立应急处理小组，实行专门监督人员,设定仓库管理员与现场管理员，明确人员职责，同时与服务中心人员共同参与相结合的原则。在实施应急处理工作中,各部门要在片区总监、经理或项目负责人的统一指挥下,各负其责、密切协作、快速有效的开展事故应急处置工作,将事故对人、财产和环境的损失减小到最低限度。

**4 应急设施和资源**

5.1备足救援物资，主要物资包括：沙袋、水袋、劳保用品、防毒面具、橡胶手套等。

5.2化学品库仓管员和生产现场化学品管理员需经相关规定的培训，并考核合格。

5.3仓库应对化学品储存管理员进行化学品特性培训，确保一旦发生泄露，仓管员能采取最适宜的处理方式。

5.4仓库应对现场领取化学品的数量进行严格的控制，避免化学品在现场出现堆积现象。

5.5生产现场应对从仓库领取的化学品安排专人进行统一管理。

**5 化学品泄露事故的预防**

5.1确保容器有合适的盖子并且密封好。

5.2定期检查容器有没有腐蚀、凸起、缺陷、凹痕和泄漏，把有缺陷的容器放在独立的二次包装桶里。

5.3确保容器和内容物相容。比如，不要把酸放在一般的铁桶里或把溶剂放在塑料桶里。

5.4易燃化学品、可燃化学品和腐蚀性化学品需要储存在专门的易燃化学品、可燃化学品以及腐蚀性储存柜、储存罐里，这样可以最大程度减少爆炸的可能性。

5.5油桶化学品容器最好用油桶盖盖住油桶避免灰尘和雨水污染内外物。取油时，最好用防滴漏分装油桶盘，这样控制可能产生的溢溅。

5.6 准确标识废物容器。

**6 化学品泄露的应急处理**

6.1当化学品发生泄漏时，作业人员不能控制时，作业人员或现场管理人员需立即打内部紧急救援电话，通知应急领导小组人员处理。

1）总指挥（片区总监/经理）在发生火灾或泄漏后，负责火灾或泄漏的现场指挥工作，及时向集团和品牌组报备，同时协助有关部门灾后调查，处理善后工作。

2）抢救组在接到火警后，携带齐自我保护设备在3-5分钟内赶到现场，根据报警员提供的情况利用救援设备；若是火警，则先对火场侦察，关掉电源，保证联系畅通，使抢救工作更快更准，最终有效的处理灾害事故。

3）若是化学品泄漏，则首先控制化学品的泄漏范围，并用干沙或吸收液体较强的吸咐物吸收化学品，同时派人将灾害区戒严闲杂人等不得入内，疏散其他人员以及灾区附近的贵重物品、易燃物品到安全地带，不可未经查实泄露化学品种类、危害程度而进行现场清理引发化学反应，造成风险；明确泄露种类后及时清理，以防止化学品泄漏扩散。

6.2若灾情得不到控制时,通知当地消防队支援救灾。

6.3作业区域化学品泄漏的应急处理：

1）容器破损造成化学品渗漏／泄漏时，小心地将容器直接放入泄漏收集桶中。

2）化学品泄漏入防漏盘中时，佩戴防毒口罩及橡胶手套，将防泄漏盘中的泄漏物倒入废溶剂收集桶/废油收集桶中，或用碎布等吸收材料来清理泄漏物；如果泄漏在防泄漏盘里的泄漏物（如液压油等）仍可再用，则用小铲或铜抽将其取出待用。

3）为减少机器油污的泄漏对环境的影响，可能发生油污泄漏的工机具应加强对机器的维修和保养（例如绿化机械设备检查保养），并每周检查一次机器是否有漏油情况，若有漏油即时用碎布进行清理。

4）发生小范围的化学品泄漏/溅漏，明确泄露种类时，可用棉花、碎布等吸收材料进行清理泄漏物。

6.4发生大范围的化学品泄漏时应急处理程序：

1）疏散无关人员到安全地带，用织带将泄漏区隔离；报备公司品牌组，同时报告给当地相关部门。

2）立即打开泄漏控制箱，由相关部门专业人员佩戴安全防护用品(橡胶手套，防毒口罩，安全鞋)，进入泄漏区。

3）用消防干沙围住泄漏区域，防止泄漏物进一步扩散，用泡绵条等吸附泄漏出来的化学物品，避免化学品流入下水道。

6.5 发生化学品泄漏入下水道事故时应急处理程序：

1）首先通知当地有关部门，要求派专业人员进行处理；

2）截住化学品泄漏区的进水，防止泄漏的进一步加重；

3）隔离泄漏区域并派人巡查，安全部通知污染水流即将流经区域的相关部门，禁止动火；

4）有关部门专业人员带泄漏处理工具(装袋的木屑或干沙、铲、瓢、桶)及安全防护用品（防毒面具/口罩、橡胶手套）迅速赶到泄漏事故区。

5）有关部门专业处理人员须视情况佩戴安全防护用品，进行泄漏化学品及污染水的清理。

6）水沟内无水：直接用瓢或铲将水沟内的化学品清理出来，放入收集桶内。

7）水沟内的水是死水：

a先将水里的化学品清理出来，再将水沟内受污染的水清理出来。

b如果化学品与水难以区分，则一起清理出来，倒入收集桶内。

c在地面铺上木屑或干沙吸附地面上泄漏的化学品。

8）水沟内的水是活水：

a如果泄漏入水的化学品量较少，则立即用大量的水冲洗（此处理过程在先报告环保部门进行许可）；

b如果泄漏的量较大，按以下规定作业：

①首先堵住出水口，并禁止在上流区域进水；

②若化学品浮在水面上且区分明显，用瓢刮水面上的化学品。

③若化学品混入水中或没办法区分水与化学品，则将封锁所有进水口，将下水道里的水全部清理出来。

④若化学品沉入水底，则用铲将化学品清理出来。

⑤立即通知行政部部污水处理池，要求密切观察污水处理池有无异常状况。

⑥若化学品污染水面范围太广，**项目无法处理时，即时通知环保局要求援助**。

9）如发生特大范围的化学品泄漏，通知环保部并由环保部报告环保上级部门。

**8 事故调查及善后处理**

8.1事故发生后，在公司品牌部等有关部门协助下，主动配合事故的调查取证工作，并派专人对事故现场进行保护，在未得到公司有关部门书面通知的情况下严禁对事故现场进行清理。

8.2公司内部的调查由应急领导小组组织事故部门进行，其主要任务是：查明事故原因,确定事故责任，提出处理意见，制定防范措施。

8.3事故发生后，应认真总结经验教训，按照“四不放过”的原则和有关规定，对责任部门和责任人进行处理，并落实事故发生的预防和改进措施。

8.4事故发生后，各有关部门应做好事故的善后处理工作。

**南充鑫磊后勤服务有限公司危险生物应急预案**

**1.目的**

在项目突发具有攻击性、危害性动物闯入时，为保障业主生命和财产安全，正确处置闯入生物特制订此办法：

**2.危险生物范围：**

本预案所指“危险生物”非生物学概念，特指突然进入居住区内的野生动物（蛇类、野生黄蜂等），流浪动物，或由业主在园区内放生的诸如：鳄龟、巴西龟等外来生物。

**3.适用范围**

适用于南充鑫磊后勤服务有限公司各物业服务中心

**4.处置流程**

4.1现场管控和及时上报：

对于突然闯入园区的危害性动物，禁止擅自进行捕捉，服务中心应第一时间联动秩序岗位对发现野生动物区域进行封锁，并及时拨打报警电话；若闯入动物危害性较大，可能给园区住户造成伤害，服务中心可在确保安全的前提下，进行捕捉控制，移交主管部门进行处理；

4.2处置原则：

野生动物、流浪动物处置需依据属地林草局、城市管理综合执法局等职能部门管理规定进行，除非危及到园区住户人身安全，否则禁止对闯入生物进行捕杀；所有生物处置必须符合法律法规的规定；

4.3消息报送原则：

按照突发事件报送规定进行报送，和知会园区业主；

4.3环境负责人负责预案的策划、培训、演练以及紧急事件发生时现场应急处理；

4.3安全班组配合预案的具体组织和落实；

4.4管家系统负责预案实施过程中信息的收集和传递，统一对客口径，必要时做出正确的引导和提示。

**南充鑫磊后勤服务有限公司消杀药剂中毒处理预案**

**一、目的：**

为了防止小区消杀活动中由于对药物保管不妥和使用时缺乏安全常识，引起药物中毒事件发生，为有效避免药害事件和人畜中毒事故的发生，确保除消杀活动安全，特制定本应急处理方案。

**二、物业服务中心安全事故处理组织机构**

总 指 挥：片区负责人/项目经理

副总指挥：值班经理及指挥中心

现场协调员：环境监控

救护组：秩序巡逻岗1名

安抚组：1名（项目主管或其他管家）

接应组：安全当值班长及其他端口可支援人员

**三、工作小组职责**

总 指 挥：负责全面协调安排。

副总指挥：配合总指挥工作（总指挥不在情况下，行使总指挥职责）。

现场协调员：负责安排现场救护处理。

救护组：1、实施对中毒者的救助直至120急救中心救护人员的到来；

2、通知指挥中心报警120急救中心；

3、知会项目经理、主管、环境监控至现场协调；

4、协助120急救中心护送中毒者。

5、到指挥中心抬担架、药箱，并迅速赶到现场，对中毒人员进行简单的救助；

安抚组：安抚中毒人员的家属，使其稳定情绪；

接应组：1、接应120急救车的到来；

2、疏散交通，防止堵塞；

3、正确指引出事地点，带领救助人员进入现场。

**四、中毒事件处理执行流程**

一）、发现险情

在消杀作业过程中发现有人中毒时，随即以对讲机呼叫监控中心，由监控中心通知项目合伙人、大管家、环境监控至现场协调；应急领导小组即时启动，同时拨打120急救电话。

应急领导小组启动运作期间，小组成员必须保持手机畅通，随时保持联络及接受工作安排。

应急领导小组启动后，各系统经理必须亲自组织相关处理工作，并向项目应急领导小组及时通报相关信息。

二）、救助程序

（1）药品溢漏的处理

I如消杀药品在非药品施用场所（如库房、楼内公共区域等）因容器破损或不慎发生溢漏，发现人要及时向相关负责人通报， 其指派专人到场处理；

II对固体药品如粉剂、颗粒剂等要尽量扫起，使用适当容器重新分装，将污染区地面冲洗干净；

III对液体药品如乳油、溶液等，要用锯末、干土或绵纱等吸附的方式，尽量吸附干净后，将污染区地面冲洗干净；吸有药品的锯末、干土或绵纱要装入垃圾袋并做明显警示标识， 指定危险废弃物回收单位协助回收；

IV在溢漏药品处理完毕之前，污染区要有专人看管，防止师生靠近或接触；

V药品毒性较高或溢漏量大时，按照该药品使用说明书指导的处理方式进行处理；

VII药品溢漏处理完毕后，清理人要清洗工具，裸露皮肤用肥皂清洗干净。

（2）药品中毒的处理

I药品中毒的途径及处理方法

经皮吸入------经皮肤引起中毒者，应立即脱去污染的衣裤，迅速用温水冲洗干净，或用肥皂冲洗被污染的皮肤；若药液溅入眼内，立即用生理盐水冲洗20次以上，然后滴入2%可的松和0．25%氯霉素眼药水；疼痛加剧者，可滴入1%~2%普鲁卡因溶液，严重者立即送医院治疗；

经呼吸道吸入-------立即将中毒者带离施药现场，移至空气新鲜的地方，并解开衣领、腰带，保持呼吸畅通，严重者立即送医院治疗；

经口（消化道）吸入--------在昏迷不醒时，不得引吐。如神志清醒者，应及早引吐、洗胃、导泄或对症使用解毒剂。

（3）中毒应急处理办法

I引吐方法：

a．先给中毒者喝200～400毫升水，然后用干净手指或羽毛等刺激咽部位引吐；

b．用1%硫酸铜液每5分钟一匙，连用3次；

c．用浓盐水、肥皂水引吐；

d．用药胆矾3克，瓜蒂3克研成细末，一次冲服；

e．砷中毒者用鲜羊血引吐；

引吐必须在患者神志清醒时采用，当中毒者昏迷时，绝对不能采用，以免因呕吐物进入气管造成危险，呕吐物必须留下，以备检查用。

1．送往医院做进一步检查；

2．对内、外部公共区域进行全面清洁。

3．相关负责人填写《紧急突发事件处理报告》，对事故情况及处理结果进行详细记录，及时向领导及公司汇报。

**五．信息报送与传递**

6.1 电话沟通

发生员工类和客户类消杀药剂中毒的事件后，所在部门经理应在30分钟内以电话的形式联系公司指定联系人。中毒事件发生后，迅速制定具体的补救方案和采取有力措施，联系医院，并报告上级及消杀供方。

急救电话：120

6.2 邮件报送

事件发生后的1小时内，事件发生值班经理在规定范围内完成上报，具体内容包括：

1）发现的时间、地点、当事人的近况；

2）已产生和未来可能产生的影响；

3）处理的经理员、工作人员的姓名、联系方式。

**六、 事故调查总结**

召开工作会议，对本次安全事故进行全面调查处理。分析总结，查缺补漏，预防此类事故再次发生。

**南充鑫磊后勤服务有限公司游泳池溺水处理预案**

**1、目的：**

有效预防、及时控制和消除突发溺水事故及其伤害，指导和规范各类突发事件的应急处理工作，最大程度地减少突发事件对业主健康造成的危害，保障业主身心健康与生命安全

1. **适用范围**

南充鑫磊后勤服务有限公司各物业服务中心

1. **分级处理**

根据突发事件性质、危害程度、埗及范围，突发公共卫生事件划分为特别重

大（I级）、重大（II级）、较大（III级）和一般（IV级）四级

1. **游泳池溺水现场处理**

3.1发现者立即通知救生员抢救溺水者上岸.

3.2发现者同时报告部门领导。

3.3泳池医务人员或救生员对溺水者进行常规急救（如人工呼吸等），并拨打120急救电话。

3.4服务中心经理安排泳池管理员调查事故原因。

3.5信息员作好书面记录，上报公司。

**4、后续工作**

2.1泳池管理员将书面事故原因调查报告上报服务中心经理。

2.2服务中心经理安排相关人员对溺水者及家人进行慰问。

2.3服务中心经理组织员工对事故进行分析，总结经验教训。

2.4服务中心经理安排填写《突发事件调查报告》上报公司。

**5、相关岗位**

救生员 泳池医生 泳池管理员 信息员 服务中心经理

**6、相关工具**

泳池救生器具

**南充鑫磊后勤服务有限公司有限空间作业安全应急预案**

**1、目的：**

为了使项目全体人员在有限空间作业期间规范有序的各司其责，确保有限空间作业时小区的安全，特制定本预案。

**2、适用范围：**南充鑫磊后勤服务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** | 负责监督有限空间作业管理制度的落实 |
| 副总指挥：**维修主管** | 组织制定专项施工方案报专业管理部门审核，负责安全生产培训、并在有限空间外监护；紧急情况时向作业者发出撤离警告，必要时立即呼叫应急救援，并防止未经批准的人员进入。 |
| 指挥中心：**当班人员** | 负责通知当班人员，信息及时准确的传达，  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：**维修当班人员** | 1、设备设施相关责任人负责有限空间内作业和监督协助专业外包方作业，并作好相应质量记录。  2、维修值班员负责设备设施的巡回检查。 |

**4、现场处理**

**4.1有限空间作业要求**

有限空间作业必须落实作业现场经理，作业监护人，进入人员，警戒标识，气体检测工具，人员防护，确定内外互相联络方法和信号, 严格按照有限空间安全作业管理规范，进行施工作业。

4.1.1施工前应对有限空间作业场所风险辨识、评估后确定施工方案并应明确紧急情况下作业人员的逃生、自救、互救方法。

4.1.2作业现场经理，作业监护人，进入人员等都要熟知有关风险、预案内容和救护设施使用方法，做好记录存档。

4.1.3外包施工时现场应有专人负责，应与物业经理进行有效沟通，落实安全作业方案，做好记录存档。

4.1.4进入人员的出入口内，外不得有障碍物，保证其畅通无阻，便于人员出入和抢救疏散。

4.1.5作业人员应穿戴、佩带符合要求的劳动工装和防护器具。

4.1.6作业人员必要时采取轮班在容器内作业的方式。

4.1.7作业前、后登记和清点人员、工具、材料，防止遗留在设备内。

4.1.8必要时有限空间外配备应急救护用具和灭火器具。

**4.2按以下优先顺序采取救援**

4.2.1进入者采取自救；

4.2.2救援者应在空间外部对进入者进行施救；

4.2.3救援者进入受限空间对进入者进行救援；

4.2.4救援人员必须配戴空气（氧气）呼吸防护器才能进入中毒现场救助中毒者（无关人员从中毒现场逃生可用过滤式呼吸防护器，配相应的虑毒罐）。

**4.3救援现场处理**

4.3.1朝上风向或侧上风向移离中毒者和疏散现场人员，疏散地确保空气新鲜，不要安置在低洼处；有条件时疏散范围和距离依据空气中有毒气体扩散浓度测定结果，并考虑气体趋势确定。如需急救，联系医务人员及120等到现场。

4.3.2入院前救援原则

4.3.2.1脱离现场，转移至上风向及空气新鲜处

4.3.2.2及时脱去被污染衣服，清洗污染的皮肤毛发，防止毒物继续侵入；

4.3.2.3重症转送，事先通知医院作好接诊准备。

**5、后续处理**

2.1物业服务中心经理组织总结经验和教训。

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。

**6、相关工具**

对讲机、电话、监控设备

**南充鑫磊后勤服务有限公司员工意外伤害/亡应急预案**

**1.目的**

指导服务中心一线员工在发生类似事件时理智、谨慎处理，切实保护员工利益，维护公司声誉，规避日常管理工作中的潜在风险，有针对性的进行关注和防范，提高现场安全管理及客户满意度。

**2.适用范围**

适用于南充鑫磊后勤服务有限公司各物业服务中心

**3．应急处置基本原则**

（1）遵循“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，坚持防御和救援相结合的原则。统一领导、分工负责、加强联动、快速响应，最大限度的减少突发事件造成的损失。

（2）严格遵守紧急救护的基本原则，现场采取积极措施保护伤员生命，减轻伤情，减少痛苦，并根据伤情需要，迅速联系医院救治。

**4.员工意外伤害处理方法与过程控制**

**4.1服务中心工作人员遭到客户人身攻击**

4.1.1避让，口头警告当事肇事者。

4.1.2退至监控镜头下同时通知指挥中心录像取证。

4.1.3如时机合适，安排专人对闹事人员过激行为进行近距离拍照或录像，以威慑对方，保留证据。

4.1.4 寻求协助，迅速将情况向部门值班经理汇报，寻求支援，必要时立即通知指挥中心报警。

4.1.5指挥中心应及时向部门值班经理汇报现场情况，部门值班经理到场后立即组织人员维持秩序，将攻击人员劝离现场，并与之沟通协调后续处理事项。

4.1.6组织人员搜集保留相关证据（人、物证），及时上报。

4.1.7在当事人不听劝阻或郑重警告当事人无效的情况下，迅速报警并组织人员保护现场。

4.1.8如有人员受伤应及时送医救治，诊断伤病等级，确定处理方式。

4.1.9事态控制后，积极寻求处理解决办法。

4.1.10有媒体人员采访时，安排专人接待，统一口径，部门值班经理应迅速将情况向管理中心、城市公司综合管理部相关负责人汇报，由公司综合管理部指定专人与媒体人员沟通。

4**.2客户冲击销售现场，与现场工作人员的肢体冲突**

4.2.1立即通知现场岗位及部门值班经理，及时知会指挥中心录像取证并报警。

4.2.2要求指挥中心值班人员遇此情况时立即对事发现场全程录像，并安排相关人员现场拍照。

4.2.3保护现场，搜寻保存相关人、物证。

4.2.4迅速将突发事件向管理中心、城市公司综合管理部相关负责人汇报。

4.2.5组织人员维持现场秩序，要求现场工作人员理性处理问题，不得对客户进行语言及肢体冲突，避免势态扩大。

4.2.6安排清查损失额度，向上级请示、确定处理方式。

4.2.7如现场有人受伤应及时送医救治。

**4.3发生业主集会群诉或扰乱服务中心办公现场秩序**

4.3.1对于发现小区业主发生集会群诉且扰乱服务中心办公现场秩序的情况时，现场安全员应及时通知指挥中心和服务中心值班经理。

4.3.2指挥中心接到信息后：

A、立即将监控镜头调整到事发现场录像取证。

B、通知当值班长迅速到位协助维持秩序。

C、通知物业服务中心应急小组负责人立即到场并协调人员处理。

4.3.3现场值班岗位严格履行岗位职责，询问并查明出入小区人员身份、进入事由，确认其为投诉业主时，应礼貌、得体应对，不得表现出反感和敌对情绪，不能对顾客的言行进行讨论和评价，以免引起顾客误会，激化矛盾。

4.3.4安全负责人/班组长根据事件的严重程度和集会群诉人数等情况向部门负责人汇报，由部门负责人安排工作人员接待，并视情况决定是否报警。

4.3.5在接待过程中，应对外围的情况保持警惕，特别关注是否存在媒体现场采访、摄像等情况，一经发现，立即通知管理中心、城市公司综合管理部相关责任人，由其负责接待。

4.3.6部门值班经理对突发事件进行整体协调和监督。

4.3.7现场负责人根据来访人员的数量，通知非在岗的秩序维护员着工服做好准备，保证有足够的人员及时应对突发事件，同时安排人员进行事件处理过程中的信息收集、传递及现场取证工作。当集会、群诉人员超过十人时，后备人员须第一时间到达现场，在不主动与其发生任何身体冲撞的前提下，避免集会、群诉人员进入办公区域，一旦对方强行通过我们的安全岗位，不要尝试继续阻止，应及时通知警方介入处理。

4.3.8当业主在现场拍照、摄像时，接待人员应坦然自若地面对镜头，不要试图阻止拍摄。

4.3.9在传递事件信息时应说明：业主来源、人数、身份、有无携带条幅、传单等相关物品。

4.3.10安排专人全程录像、拍照，保护现场，搜寻、保存相关人、物证。

4.3.11公司相关责任人应迅速介入调解，调解人应耐心倾听客户的称述，保持中立，采取劝解与调和的方式，寻求双方认同的观点和方法缓和矛盾，化解争议。

**4.4物业服务中心服务人员与来访人员发生纠纷或肢体冲突**

4.4.1指挥中心应迅速将信息向部门值班以理及场所及秩序负责人汇报，并调集相关岗位到达现场，维护秩序。

4.4.2 现场当班班长应第一时间赶赴现场，对现场情况进行了解，并将信息及时通知指挥中心，指挥中心进行实时录像。

4.4.3迅速向管理中心及城市公司综合管理部相关责任人汇报情况。

4.4.4服务中心应迅速安排相关责任人与访客对接，处理人员应及时向来访人员或业主致歉（非责任致歉）以缓和气氛。

4.4.5事后对冲突进行分析和调查，如属物业服务中心服务人员过失，应勇于承担责任，向来访人员或业主真诚道歉；如属业主错误，应耐心向其说明，并明确处理原则。

4.4.6在处理过程中注意沟通技巧，避免与访客或业主发生冲突或使原有冲突升级。

**4.5业主车辆拒绝交费与现场值班人员发生冲突**

4.5.1现场当班班长应第一时间赶赴现场，了解现场情况，并将信息及时通知指挥中心，指挥中心进行实时录像。

4.5.2指挥中心迅速将信息汇报给值班经理、场所及秩序负责人，并调集相关岗位到达现场，维护秩序，避免处理过程中造成交通堵塞。

4.5.3及时安排相关责任人对现场岗位及业主进行安抚，了解业主不交费原因，避免冲突升级。

4.5.4坚持交费放行的原则，耐心向车主讲解收费制度及当地法规。

**4.6、现场工作人员与装修工、搬运队人员发生语言或肢体冲突**

4.6.1现场工作人员应第一时间通知当值班长及指挥中心；

4.6.2指挥中心应第一时间将监控镜头调至事发地点全程录像，并信息知会值班经理、场所和秩序负责人。

4.6.3当值班长应立即赶赴事发现场，根据事态发展，及时调集周围秩序维护岗位赶赴现场维护秩序，进行调解。

4.6.4安全负责人收到信息后，应迅速赶赴现场，了解事件经过，安排相关岗位对围观人员进行疏散，并将事件发展情况向部门值班经理汇报。

4.6.5安全负责人迅速对事件调解平息，若事态有进一步扩大趋势，马上通知指挥中心报警。

4.6.6部门值班经理根据事态情况，及时向管理中心、城市公司综合管理部相关责任人汇报。

4.6.7若有人员受伤，及时送往医院进行救护治疗。

4.6.8部门值班经理应迅速介入，将双方人员带离现场进行调解，分析事情发生的原因及责任，明确双方责任及管理制度。

**5.员工意外伤亡处理方法与过程控制**

**5.1服务中心工作人员遭到交通事故身亡**

5.1.1接到事故报告，首先要尽可能了解掌握基本情况：时间、地点、人员伤亡情况、车辆损坏情况等；

5.1.2及时组织安排有关人员和车辆赶赴现场救援，维护现场秩序；

5.1.3若伤亡事故系由交通肇事引起，应在保护好现场、抢救伤员的同时，记录肇事车辆，留下驾驶员和目击者，如有监控录像，报请警方处理。

5.1.4伤者被送往医院抢救时，应记录下救护车号码、送往医院以及伤者情况；

5.1.5详细记录意外伤亡经过。

5.1.6部门值班经理及时向管理中心、城市公司综合管理部相关责任人汇报。

**5.2服务中心工作人员由设备 故障或设施损坏引起事故身亡**

5.2.1若伤亡事故系设备故障或设施损坏引起，应立即通知维修人员到场，共同制定抢救方案

5.2.2若伤亡事故系由触电引起，应切断电源再进行抢救，严禁在没有切断电源的情况下，用手直接去拉触电者或用金属杆去拨离电源，以防自身触电。

5.2.3如伤者行动受到限制，身体被挤压卡夹住无法脱开，在场人员应立即将事故现场进行封闭或将伤者从事故现场转移至安全区域，防止伤者受到二次伤害，根据伤者的伤势，采取相应的急救措施。

5.2.4若伤者伤势较重，出现全身多处骨折、心跳、呼吸停止或可能由内脏受伤等状况时，在场人员应立即根据针对伤者的症状，实施人工呼吸、心肺复苏等急救措施，并在实施急救的同时安排车辆或拨打医院急救电话，以最快的速度将伤者送往就近医院治疗；

5.2.5安全负责人收到信息后，应迅速赶赴现场，了解事件经过，安排相关岗位对围观人员进行疏散，并将事件发展情况向部门值班经理汇报。

5.2.6部门值班经理及时向管理中心、城市公司综合管理部相关责任人汇报。

**5.3员工突发疾病伤亡处理方法与过程控制**

5.3.1如遇员工突发疾病或出现异常状况需要救助时，本人或其他人员应及时向班长、负责人报告；

5.3.2对呼吸骤停者应立即将患者移至空气新鲜流畅处，并采取口对口人工呼吸法进行抢救，同时在抢救时尽量不要吸入患者的呼出气。

5.3.3立即安排相关人员赶往现场对患者进行紧急救治，同时通知做好出车准备

5.3.4在安排救治过程中，安排人员对患者进行陪护；

5.2.5场所负责人收到信息后，应迅速赶赴现场，了解事件经过，安排相关岗位对围观人员进行疏散，并将事件发展情况向部门值班经理汇报。

1. **应急保障**

6.1应急行动的资源配置

6.1.1医疗器材：急救箱1个；

6.1.2抢救工具：绝缘手套，绝缘胶鞋、棉被及施工现场常备工具；

6.1.3照明器材：手电筒、灯具；

6.1.4通讯器材：对讲机、手机；

6.2应急报警机制

应急报警机制由应急上报机制、内部应急报警机制、外部应急报警机制和汇报程序四部分组成。形式为由下而上、由内到外，形成有序的网络应急报警机制

6.2.1应急上报机制

任何人员发现有人发生人身意外伤害\伤亡后，第一时间报告现场应急小组施负责人，应急小组负责人应根据现场情况立即启动现场应急预案，展开抢救工作并立刻向公司应急救援小组汇报，由公司应急小组总指挥决定是否启动公司应急预案。

6.2.2内部应急报警机制

应急预案启动后，二、三级应急组织启动，公司办公室通知应急救援小组的相关人员进入应急状态，二、三级应急组织进入应急预案及应急计划实施状态。

3) 外部应急报警机制

内部报警机制启动的同时，按应急总指挥的部署，立即启动外部应急报警机制，向已经确定的周围社会公共救援机构报警。

**南充鑫磊后勤服务有限公司政府部门突发检查应急预案**

**1、目的**

规范政府职能主管部门在项目检查期间的接待要求、信息报送流程及所应核查证件和相关文书，规避法律风险。

**2、适用范围**

适用南充鑫磊后勤服务有限公司各项目政府职能主管部门在项目检查突发事件处置

1. **常见政府主管部门的职责**

**3.1各级市场监督管理局**

对物业服务各类收费进行监督，对物业经营管理服务的成本和支出以及收费进行了相关规范。应当按照相关规定实行明码标价，标明服务项目、收费标准等有关情况。

**3.2各级消防局、消防大队**

对物业服务企业开展消防安全日常工作，落实消防安全管理制度，定期组织开展消防产品检测，制定紧急疏散逃生预案等进行了检查。同时，对该小区安全出口、消防通道是否保持畅通、电动车是否安全规范管理、室内外消火栓是否完整好用，疏散指示标志、应急照明灯是否正常在用，其他各类消防设施、器材是否完好有效等情况进行检查。

**3.3各级房管局**

对物业服务企业主体资格情况、依法经营情况和项目管理服务情况进行检查。

**3.4城市管理和综合执法局**

3.4.1违法建造违法规划、影响市容市貌或者利用建筑物共有部分违法建造的；

3.4.2监管业主或使用人违法建造、擅自改动房屋主体和承重结构，改变建筑设计使用功能；

3.4.3物业服务企业发现违法建造、擅自改动房屋建筑主体和承重结构、改变建筑设计使用功能未立即制止，未及时通知城管执法管理部门的。

**3.5各级环保局、环境监理所**

主要处理小区周边噪音引起的投诉、小区排污等情况。

**3.5市物业协会**

对物业管理服务的各个等级设定了项目内容与标准

1. **方法与过程控制**

**4.1服务中心在接待政府职能部门检查时应把握的基本原则：**

检查人员为两人以上，出示工作证件、介绍信

**4.2服务中心应指定专人接待政府职能部门以及签收法律文书**

出入口岗位对进入小区的政府职能部门要及时联系物业服务中心值班经理到现场接待。在现场条件允许情况下，应用执法记录仪记录全程处理情况

**政府职能部门**送达到项目的文书应由项目值班经理以上级别人员签收，禁止其他人员签收，签收前应电话咨询（中心）城市公司法务的意见

服务中心签收**政府职能部门**送达的法律文书后，应及时的上报公司法务人员，并按照物业事业部信息报送要求上报突发预警信息

**4.3服务中心面对政府职能部门过程中发生的突发事件（例如媒体报道、媒体危机）的应对方式**

如果服务中心与**政府职能部门**发生争执，以至于引发媒体报道，服务中心应立刻联系公司法务人员和品牌对接负责人，并按照物业信息报送要求上报突发预警信息

公司法务人员、品牌对接负责人应会同法律顾问（必要时可临时委托）起草、审查、修改的对外宣传资料、公告、声明等文件。法律顾问应出具法律意见书，同时应邀列席相关会议、参与谈判、协助准备或审核相关资料，起草、审核意向书、备忘录、会议纪要、复议申请书、合同等法律文件，及时与事件相对方、政府主管部门、新闻媒体等进行交涉，并处理公共关系、不良报道，降低或消除突发事件对公司利益的危害和对公司声誉的影响

处理完毕后，公司法务人员与法律顾问共同向公司汇报处理结果以及工作总结，承办律师出具法律意见，并提出改进方案，防止同类事件再次发生.

**南充鑫磊后勤服务有限公司肢体冲突应急预案**

**1.目的：**

明确员工在岗位当值期间与客户发生肢体冲突事件时的处理流程

**2.范围：**

适用于南充鑫磊后勤服务有限公司各物业服务中心

**3.职责：**

|  |  |
| --- | --- |
| **部门/岗位** | **职责** |
| 安全专家 | 负责预案审核及效果验证 |
| 安全主管 | 负责预案的编制、培训、组织演练及预案的修订 |
| 项目监控中心 | 负责利用视频监控跟进取证、监控录像的保存、配合警方提取视频资料 |
| 秩序巡逻 | 日常威慑力展示，应急处突支援 |

**4.方法与过程控制：**

**4.1肢体冲突类事件的预防：**

4.1.1安全主管每半年组织覆盖全员《法律法规》《职业安全》《安电箴言》类培训。

4.1.2安全主管、班长关注《员工异常行为》，积极主动沟通疏导。

4.1.3安全主管、班长要常态化的对岗位进行服务礼仪培训。

**4.1.4防暴装备物资配置标准：**

4.1.4.1网格场所：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 配置点位 | 装备名称 | 参考图片 | 单位 | 配置数量 |
| 有人值守  人行出入口 | 警棍 | 说明: C:\Users\litb\Desktop\20160126150775057505.jpg | 根 | 1 |
| 防爆盾牌 | 说明: C:\Users\litb\Desktop\u=4255243008,556233313&fm=27&gp=0.jpg | 个 | 1 |
| 防爆头盔 |  | 顶 | 1 |
| 防爆钢叉 | 说明: C:\Users\litb\Desktop\982428s.jpg | 把 | 1 |
| 防刺服 | 说明: C:\Users\litb\Desktop\55b844416d16f.png | 件 | 1 |

4.1.4.2巡逻装备配置标准：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 配置点位 | 装备名称 | 参考图片 | 单位 | 配置数量 |
| 单兵装备 | 巡查记录仪 |  | 个 | 1个/人 |
| 防暴头盔 |  | 顶 | 1顶/人 |
| 五件套腰带 |  | 套 | 1套/人 |
| 两轮电瓶车 |  | 辆 | 1辆/人 |
| 防割手套 |  | 付 | 1付/人 |
| 防刺服 | 说明: C:\Users\litb\Desktop\55b844416d16f.png | 件 | 1件/人 |
| 移动补给仓 | 防暴盾牌 | 说明: C:\Users\litb\Desktop\u=4255243008,556233313&fm=27&gp=0.jpg | 个 | 2 |
| 防暴钢叉 | 说明: C:\Users\litb\Desktop\982428s.jpg | 把 | 2 |
| 抓捕网 | 645cf6333be30ea531392b468601e04 | 把 | 2 |
| 担架 |  | 副 | 1 |
| 应急药箱 | 说明: C:\Users\linb\AppData\Local\Temp\WeChat Files\13cd3720a2033b3265b86222631badb.jpg | 个 | 1 |

**4.2肢体冲突事件的处置：**

**4.2.1**任何岗位发生肢体冲突事件，第一时间报告街区E控、街区经理。

**4.2.2监控中心：**

4.2.2.1立即锁定事发岗位，利用视频监控系统跟踪取证、辅助指挥调度。

4.2.2.2通过招援系统通知备勤人员。

4.2.2.3突发事件录像资料的收集、保存工作；协助配合警方调查取证。

**4.2.3安全主管：**

4.2.3.1第一时间赶往事发现场，控制事态发展。

4.2.3.2通知监控中心：①向警方报警；②招援备勤人员携带装备支援。

4.2.3.3通知秩序巡逻：快速到达事发岗位，协助控制事态发展。

4.2.3.4备勤人员到位后：携带防暴、抓捕装备支援。

4.2.3.5如遇对方蓄意寻衅滋事，过激行为威胁到他人的人身、财产安全时，在警告无效的情况下采取控制措施等待公安机关到达现场，并协助警方调查取证。

**5.任务清单：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **责任部门/人** | **频次/时限** |
| 1 | 预案编制与修订 | 安全主管 | 演习结束 |
| 2 | 全员赋能培训及组织演练 | 安全主管 | 每季度 |
| 3 | 预案审核及一键处突验证 | 安全专家 | 每季度 |

**盗窃处理预案**

1. **盗窃的现场处理**

1.1当接到控制中心或住户的报警，立即命令各岗位加强警戒，封锁各消防通道和出入口，然后马上带领安全班长赶到现场。首先对现场进行保护，再根据现场情况进行分析：属已经被盗还是盗窃未遂。将现场情况汇报控制中心，由中心视情况向公安部门报警。

1.1.1处理方法一：若被盗时，安排部分安全员保护现场，等公安人员到场后，协助公安人员调查、取证。并根据现场情况填写《紧急事件处理记录表》，交管理处备案。

1.1.2处理方法二：若属被盗未遂，马上召集不当班安全员集结，成立应急小组。

A组：马上由上至下进行地毯式搜查，不放过任何人。

B组：封锁所有出入口，对进出人员进行严格盘查。

C组：负责保护现场，杜绝任何人破坏现场，影响公安人员对案件的侦破。中心人员负责关闭所有门禁，并随时注意监控探头的反馈情况。

1.1.3在大厦搜查案犯的过程中一定要注意自身的安全，必须带上手电或电警棍以防案犯“狗急跳墙”暗中袭击。同时通过紧急广播向住户进行通告，以防案犯闯入住户家中劫持人质，要挟执法人员。

1. **后续处理**
   1. 安全负责人安排各岗位收集相关证据协助警方侦破。
   2. 物业服务中心经理组织分析事件经过，总结经验和教训。
   3. 物业服务中心经理安排填写《突发事件处理记录表》上报。
2. **相关岗位**

安全负责人、物业服务中心经理

1. **相关材料**

业主资料

1. **相关工具**

对讲机、电话