**湖北翰扬物业服务有限公司**

一、突发紧急事件的防范

1．按照安全工作责任制的要求，各部门各级负责人要加强日常安全工作的检查、管理，及时消除隐患；

2．工程部采取有效措施，保证各种设施设备运行良好，使可能因设施设备原因造成的突发紧急事件降至最低；

3．客服中心通过多种渠道加强宣传，使人人掌握安全常识，并具备一定防范处理突发事件的基本知识。

二、处理突发紧急事件的应急保障

 1．人员保障

小区物业管理处副经理的各位成员，明确责任，各司其职，各负其责。物业公司的工程技术维修人员和保安人员是处理突发事件的主要力量。

2．物资保障

根据小区区域和功能的不同，在重要场所配备必要的应急物资，在发生突发事件后，小区突发紧急事件处置小组有权调用小区内可用于处理突发事件的任何物资。

三、突发紧急事件的报告与信息发布

1．小区物业管理处经理负责小区有关突发事件信息的审核、发布；

2．遵守国家有关处理突发事件的规定，上报按规定应当上报的情况；

3．突发公共卫生事件由小区物业管理处副经理根据实际情况决定信息报告的时间、范围等；

4．突发事件的信息发布，须经小区物业管理处经理审核，并请示上级批准。

四、突发紧急事件的应急处理程序

（一） 火灾应急处理程序

 1． 基本应急原则

一旦发生火灾，应利用现有消防设备进行扑救，做到不失时机地扑灭初期火灾，避免发生重大的人身伤亡或经济损失。

在组织指挥灭火自救的工作中，应坚持以保证大多数人安全为前提，及时堵住火势蔓延，消除火势对人员疏散通道的威胁，首先保护着火房屋（层）及其相邻区域的人员疏散到安全区。

2．灭火应急措施

（1）报警通报

一旦接到火警，监控室应立即派人（或通知有关人员）前往现场，查看是否为火灾，确认起火时，马上通知各部门、根据火势大小通知公安消防队，并通知保安员到火灾现场进行灭火救人工作；

向小区通报时的次序是：着火房屋（层）--着火房屋相邻的房屋（或着火层以上各层）--有可能蔓延的着火房屋（或着火层以下的楼层）。通报时利用小区广播、室内电话来说明疏散路线，稳定用户情绪，防止出现混乱现象。

（2）灭火

     确定火场情况，做到三查三看： 一查火场是否有人被困，二查燃烧什么物质，三查从哪里到火场最近；一看火烟定风向、定火势、定性质，二看建筑定结构、定通路，三看环境、定重点、定人力、定路线。

组织力量扑救：监控室接到消防报警信息确认火情后，应立即通知秩序维护部经理、客服中心主任、工程部经理等携带对讲机赶到现场（通报程序如下：秩序维护部经理、客服中心主任、工程部经理、值班经理（夜间）、物业公司总经理、财务部及其他部门），同时保安员应携带近处可取的轻便灭火器，做好灭火准备；

使用消火栓：喷射水流，应把水流喷射到火焰根部即把水流喷射到燃烧物体上，在看不见火焰的情况下，不要盲目射水，要根据火场燃烧情况，及时变换射流；

使用干粉灭火器：对准燃烧物体火焰的根部平行喷射，如果燃烧区火焰面积较大，可将干粉灭火器停在距火源5米距离的上风或侧上风的位置，使灭火剂完全覆盖燃烧区，向有遮蔽物质的燃烧物体喷射时，应居高临下，否则不易扑灭；

当电器设备着火并引燃附近可燃物时，在一般情况下应立即切断电源，尽快扑救，但是情况危急时，可先迅速有效地使用干粉灭火器控制火灾、扑灭火灾。

确认火情时应注意：不要草率开门，先试一下门体如无温度可开门观察；如温度较高，已可确认内有火情。此时如房间内有客人，应先设法救人。如没有人，应做好灭火准备后再开门扑救。开门时不要将脸正对开门处。

在确保灭火人员人身安全情况下，将电梯运行至一层，并关闭电梯门，切断电梯电源。

（3）救人积极抢救受火灾威胁的人员，是灭火工作的首要任务。当有人员受到火势威胁时，应根据救人任务的大小和现有的灭火力量，首先组织灭火人员救人，同时布署一定力量扑救火灾，在力量不足的情况下，应将主要力量投入救人工作；

火场疏散从先着火房间开始，再从着火房屋相邻楼房（或着火层以上各层）开始疏散救人；本着业主优先的原则，小区的工作人员有责任引导业主向安全的地方疏散；

对着火楼房以外或着火层以下的人员，要做好安抚工作，不要让其惊慌、随处乱跑，要服从指挥；

对于被火围困的人员，应通过广播器，室内电话等通讯工具，告知其自救办法，引导他们自救脱险；不准使用载客电梯疏散人员；疏散通道口必须设立哨位指明方向，保持通道畅通无阻；对疏散抢救出来的人员要清点人数，认真核对，切实搞清被困的人员是否全部救出。对受伤人员除在现场急救外，还应及时送往医院进行救治；对人员施救时，应随身携带必要的器材、工具，如安全绳、手电筒等。

 （5）防排烟

启开疏散楼梯的自然通风窗；关闭防火分区的防火门。

（6）安全警戒

为保证扑救火灾疏散与抢救人员的工作有秩序地顺利进行，必须对小区内外采取安全警卫措施。安全警戒的部位，包括在着火房屋（层）分别设置警戒区，设置警卫人员；

小区警戒任务是：清除路障，指挥一切无关车辆离开现场，劝导过路行人撤离现场，维持好小区的秩序及消防通道，迎接消防队，为消防队到场灭火创造有利条件；

着火楼房（层）警戒任务是：不准无关人员进入着火区域，指导疏散人员离开危险区域，看管好从着火楼楼房（层）疏散出来的物资，引导消防员进入着火区域、为消防队的灭火行动维持好秩序；

着火楼房（层）以外的警戒任务是：不准人员进入着火楼房（层），防止坏人趁火打劫、混水摸鱼或乘机制造混乱，保护好消防装备器材，引导疏散人流向安全区域有秩序地撤离。

（7）通讯联络

保持小区内外、着火楼（层）与消防控制区域、指挥员与前后方的联络，使指挥员的指挥意图、预定的灭火疏散应急方案顺利实施，关系到扑救初期火灾的成效，为此：各值班室要设专人接电话，及时传话。指挥员与消防小区、着火楼（层）及相邻部位用对讲机保持联络；设立通讯人员，负责口语通讯联络，但必须是熟悉各部门位置、各部门负责人的人员方可担任。

（8）后勤保障

后勤保障的内容：一是保证水源供应不间断；二是保证灭火器材和运输车辆；三是积极协作战斗单位，提供支援项目、保障器材的供应。

（9）与专业消防队员配合：

如果已向市消防局“119”台报警，各部门密切配合专业消防队员行动具体办法是：

各部门接到火情通知后，除按指定任务执行外，其他人均应原地待命，等候指示。

秩序维护部：负责维持好小区秩序，根据情况疏导小区车辆，以便消防队顺利到位。派人到小区外围路口引导消防队到达小区 。

工程部：派人在消防队到场后介绍消防水源和系统情况，并视情况或按指挥员的命令断电、断气。

专业消防队到场后，现场指挥要将指挥权交出，并主动介绍火灾情况根据其要求协助做好疏散和扑救工作。

3．灭火后处理措施

（1）安排受灾人员

客服中心视情况准备食品饮料，安排好受灾人员的临时生活，并负责与医院等单位联系。

   （2）保护现场，区分责任

秩序维护部负责保护现场。火灾扑灭后，各相关人员按分工做好善后工作，除必须保持的现场外其他地方尽快恢复原状，由秩序维护部负责写出调查报告上报，并对火灾扑救中的工作进行总结。对扑救工作中表现突出的人员提出表扬和奖励的建议。

工程部在火灾扑灭后，负责与自来水公司、煤气公司、供电局等单位联系。及时关闭自动水喷淋阀门，更换损坏的喷头或其他消防设备，并使所有的消防设施恢复正常。根据情况组织受灾现场的情况开展维修或重建工作。

（二） 发生公共卫生事件的处理程序

当社会上发生大规模流行性疾病时，应对处理宜采用本程序。

1．根据政府有关预防的要求，实施积极的预防措施；

2．根据不同的病毒、病菌，组织保洁员对小区进行定期（依具体情况确定时间）消毒。出现确诊、高度疑似病人、或与上述人员密切接触人员，其工作、生活场所进行专业消毒和必要的隔离；

3．成立小区综合办公室，并负责消毒药品的采购；

4．客户服务中心充分利用多种形式，普及防范的有关科学知识；

5．小区所有房屋要加强通风，在公共场所完善清洁设备；

 6．在商业、餐厅等公共场所的员工，要戴口罩、帽子，加强防护措 施，要加强健康和卫生情况监控；

7．对出入口的监控，杜绝确诊、高度疑似的传染病病人进入小区；

8．要求业主、员工尽量避免接待外地来访的客人；避免室内聚会，尽量减少不必要的会议和集体活动；

9．要求业主、员工尽量减少不必要的外出，避免到人流复杂的公共场所，以避免在外出中受到交叉感染；如果确实需要到外地去，在出发前和返回后必须向所在物业公司汇报；

10．对于疑似病人，小区综合办公室应及时调查；并及时送至条件好的医院进一步诊断和治疗，同时立即对该患者密切接触人群进行调查，并要求被接触者留家观察，避免与他人接触。观察期间办公室要及时掌握被观察人员的情况；

11．对于与业主、员工共同生活的亲属中有疑似病人或确诊病人，该业主、员工应留家观察，避免与他人接触。观察期间办公室要及时掌握被观察人员的情况并向领导汇报。

 （三） 发现可疑爆炸物及其它危险物品的应急处理

1．发现可疑爆炸物及其它危险物品应马上通知小区秩序维护部；

2．小区秩序维护部负责人必须尽快赶到现场，保安负责对可疑物的检查判断，按照消防预案中疏散人员的程序，尽快疏散现场人员，封闭现场，维持秩序；

3.如确定可疑物为爆炸物或其它危险物品，立即通知公安部门；

4． 一旦发生爆炸、毒气等事件，应立即向公安部门报警，组织保安保护现场；

5．有人员伤亡则及时向急救小区求救； 6．同时准备处理可能发生的火灾等并发灾情。

（四） 发生停电事故的应急处理

1、 客服中心职责

（1）发生小区停电时，客服中心立即通知工程部、秩序维护部；

（2）如遇客户咨询电话要向客户解释停电原因、致歉并提醒客户关掉用电器电源，等供电恢复正常后再重新开启，对客户的投诉要认真对待，妥善处理，特别要关注个别客户提出的赔偿要求。

（3）停电恢复后要联合相关部门将停电引发的诸多问题详细、清楚地以书面形式呈报部门负责人，以便处理和改善工作。

2．工程部职责

（1）立即组织工程技术人员和保安逐一检查电梯是否有被困人员现象，如有应立即施救。启动《电梯事故应急处理工作标准》。

（2）工程部组织技术人员检查系统，若属供电局责任，立即与供电局联系；属维修范围立即抢修；并告知客服中心，统一向客户解答说辞；

（3）合理调配工作人员岗位，做到关键要害部位有人值守直到恢复正常为止，检查设备停运情况，随时做好记录。

（4）送电后，应对配电设备进行全面细致的检查工作，保证每路负荷都正常送电，并与各专业组取得联系，了解各机房设备送电后的运行情况。

（5）工作完成后，值班人员应按时间顺序，详细写出事故经过，上报部门经理并保留一份在值班记录档案中。

3.秩序维护部职责

（1） 组织保安人员加强小区巡逻。

（2） 逐一检查电梯是否有被困人员现象，如有应立即通知工程部施救。

（3）严防因恐慌心理造成混乱从而引发死伤的严重事故。

（五） 集会等重大活动突发事件处理程序

1．集会及重大活动人员密集，影响面大，必须高度重视。重点是疏散人员， 避免伤亡事件的发生；

2．注意观察可疑人员，必要时注意以隐蔽方式取证；

 3．及时与公安及其他相关部门联系，做好沟通及配合工作；

 4．会及重大活动时发生火灾适用“火灾处理程序”；

 5．集会及重大活动时发生地震适用“地震处理程序”；

6．集会及重大活动时发现可疑物或发生爆炸等适用“发现可疑物或发生爆炸处理程序”；

7．集会及重大活动时发生停电适用“停电处理程序”。

（六） 突发地震的应急处理

1．发生地震时，应以疏散人员为主，避免发生连带的火灾等其它灾害；

2．发生地震时，小区值班经理要立即通知监控室通过广播发出警报，要求人员尽快通过楼梯向楼外疏散；

3．物业公司的工程技术人员负责切断小区的供水、供电；

4．秩序维护部、工程部加强小区的巡检，以及时发现求援人员；

5．客服中心应派人值守公司热线电话，以便及时与业主及外界沟通；

 6．客服中心负责日常的紧急防震知识宣传工作；

7．撤出房屋后，准备灭火设备和工具，随时准备处理可能发生的火灾和救助被困人员。

8．公司领导要安排人员及时通知有关部门，并对地震处理过程做好记录；

（七） 发生治安事件处理程序

1、 业主或使用人发生刑事案件时处置程序。

（1）立即向秩序维护部及公安机关报案；

（2）注意保护现场，禁止无关人员入内，以免破坏遗留痕迹和物证；

（3）抓紧时机向发现人和周围群众了解情况并认真记录；

（4）向到达现场的公安人员认真汇报案件发生情况，协助破案。

 2、遇到犯罪分子偷盗或抢劫时处置程序。

（1）保持镇静，设法制服罪犯，发出信号，召集附近保安员或群众支援；

（2）对逃跑的罪犯，要看清人数、衣着、面貌、体态特征，所用交通工具及特征，及时报告公安部门和秩序维护部；

（3）有固定现场的，要保护好现场，没有固定现场的，保存好犯罪分子遗留的物品，特别是作案工具，要避免破坏指纹痕迹；

3、执勤中发现人员斗殴处置程序。

（1）立即劝阻斗殴双方离开现场，如能确认属违反治安管理规定或犯罪行为，应及时报告公安机关或将行为人扭送公安机关处理；

（2）提高警惕，防止坏人利用混乱之机，进行破坏活动或偷窃活动；

（3）说服、劝阻围观群众离开，确保保安区域内的正常治安秩序；

 4、对醉酒滋事或精神病人的处置程序。

（1）进行劝阻或阻拦，让其离开保安目标区域；

（2）及时通知醉酒者和精神病人的家属或工作单位，由他们领回，或采取控制和监护措施。如有危害保安目标或危害社会安全的行为时，可将其强制送到有关部门；

（八） 交通事故紧急处理程序

1、保护现场，记录事故车辆牌号，根据现场情况向秩序维护部或交管机关报告。

2、及时抢救伤员，拨打120或999求助；同时检查伤者的受伤部位，并采取初步的救护措施，如止血、包扎或固定。应注意保持伤者呼吸畅通。如果呼吸和心跳停止，应立即进行心肺复苏法抢救。

3、发生重大交通事故时，伤者很可能脊椎骨折，这时千万不要翻动病人。如果不能判断脊椎是否骨折，也应该按脊椎骨折处理。

4、应抢救受伤人员而需变动现场时，应表明事故车和人员位置。

5、对于肇事逃逸的车辆或行人应及时追上肇事者。如无法继续追踪的，应记录肇事车辆（人）牌号和特征。

6、听取双方口述，并寻找事故现场目击证人，做好记录工作。

7、向前来的秩序维护部领导或交管机关介绍事故情况，协助解决。

8、记录在当日值班记录上，完善存档工作。

（九）病（伤）员紧急处理程序

1、任何员工在接到业主求救后应立即通知保安及客服中心并在现场实施抢救及待援。秩序维护部及客服中心负责人及相关人员应立即携带对讲机赶赴现场实施救助。

2、紧急求助。拨打120 急救电话。

（1）拨通电话后应说清病（伤）员的所在方位、年龄、性别和病情。

（2）尽可能说明病（伤）员典型的发病表现，如：胸疼、意识不清、呕血、呕吐不止、呼吸困难等。

（3）尽可能说明病人患病或受伤的时间。如果是意外伤害，要说明伤害的性质，如触电、爆炸、中毒、交通事故等，并报告受害人受伤的身体部位和情况。

（4）尽可能说明病（伤）员的特殊需求，并了解清楚救护车到达的大致时间，安排人员在小区路口、门口指引救护车辆。

3、紧急抢救。根据病（伤）员情况寻找药品进行急救、包扎、止血、固定或心肺复苏等。

4、客服中心值班人员应立即通知病（伤）员家属或紧急联系人，并留有专人值守电话，以便随时进行信息沟通。

5、秩序维护部应保持现场的秩序，保证小区道路的畅通，并指引救护车辆通行。

6、事件处理过程应立即记入值班记录，存档备案。

（十） 电梯紧急处理程序

1、如果电梯在行驶中突然发生停车故障，而停在井道内不能开门时应先设法通知电梯维修人员，其他人员不得随意处理，以免处理不当发生危险。

2、维修人员到达现场后，首先应立即设法救出轿厢内被困人员。若轿厢不在平层开门位置，应以检修方式慢车开动电梯，将轿厢移动到开门处，让乘客离去。当电梯因安全钳动作或其他原因，采取前述措施轿厢仍不能移动时，可将轿厢顶安全窗开启，放出被困人员经井道退出，但应注意要切断电源。

3、如发现水进机房井道、井底坑和轿厢，应立即将电源全部切断，以防触电事故及电气设备短路。

4、如遇电气设备发生燃烧时，应立即把电源切断，采用四氯化碳或干粉灭火器扑救，并立即报告工程部。

5、电梯发生事故，司乘、维修人员必须立即抢救伤员，保护现场。抢救伤员需移动现场时，须设标志，及时报告工程部采取有效措施。

6、若电梯发生严重的冲顶、蹲底时，须经技术监督局严格检查，修复鉴定后方可启用。

7、如果轿厢因超行程或其他原因必须在机房用手轮转动曳引机使轿厢作短程升降时，首先要切断动力电源。然后应二到三人配合进行操作，一人使用工具松开刹车，其他人扳动手轮使曳引机转动。操作应注意安全，防止松开刹车时手轮突转伤人。

8、所有事故发生和处理之后，需将发生原因及处理过程记录在值班记录中，存档备案，并要及时报告公司。

（十一） 给排水事故应急处理工作标准

1.主供水管道爆裂的处置

（1）立即关闭相关联的主供水管道上的闸阀。

（2）如果关闭了主供水管道上相关联的闸阀后仍不能控制住大量泄水，则应关停相应的水泵。

（3）立即通知客户服务中心及工程部主管。

（4）工程部主管及时联络自来水公司进行抢修。

（5）客户服务中心负责发出通知告知业主提前做好准备工作。

（6）在工程部主管或部门经理的组织指挥下，尽快开挖出所爆部位水管。

（7）自来水公司修好所爆部位水管后，应由工程部开水试压(用正常供水压力试压)，看有无漏水或松动现象。

（8）确认一切正常后，回填土方，恢复水管爆裂前的原貌。

2.水泵房发生火灾时按火灾突发事件处理预案进行处置。

3.水泵房发生水浸时的处置

（1）视进水情况关掉机房内运行的设备设施并拉下电源开关。

（2）堵住漏水源。

（3）如果漏水较大，应立即通知工程部水专业主管，同时尽力阻滞进水。

（4）漏水源堵处后，应立即组织排水。

（5） 排干水后，应立即对进水设备设施进行除湿处理，如用干燥无污抹布擦拭，热风吹干，自然通风，更换相关管线等。

（6）确认进水已消除，各绝缘电阻符合要求后，开机试运行.

（7）如无异常情况出现则可以投入正常运行。

4、事故责任部门应按照突发事件处理预案的要求做处理工作，并做好记录。

（十二） 雷暴雨及大风的紧急处理

1、当雷暴雨及大风来临前，应注意收听天气预报，密切注意其动向。各部门应做好防风、防雨的准备工作，检查各排污泵、下水道、门窗玻璃、插销及防雷装置，确保它们有效畅通。

2、通知业主固定或搬离放置在窗台、平台、围墙顶或其他高处的可移动物品，如花盆、灯罩、指示牌、广告牌等，加固树木、门窗玻璃等物品。同时请他们协助管理好自己区域内的物品，避免损失。

3、应准备好各种工具以备使用，如防水手电筒，雨衣雨鞋、潜水泵等。

4、当雷暴雨及大风来临时，各级部门值班员工须坚守岗位。应加强对各敏感部位的巡视，如各雨水口、雨污水泵房、天台、防雷装置、广告牌、大面积门窗等部位。一旦发现异常立即处理，确保管理区域内不进水、不漏风、不跑电。

5、雷暴雨及大风结束后，应即时进行检查及填报损毁报告，以便安排维修事宜。