安景物业岗位突发安全事件应急处理工作指引

物业公司员工在管理用服务期间应尽职尽责做好安全保卫工作，及时发现安全隐患，杜绝安全事件的发生，每日做好安全检查记录工作，如预安全事件按如下应急工作进行指引。

1. 火灾事故紧急处理预案

无论何时，一旦发现有火灾苗头，如烟、油、味、色等异常状态，每一位员工都必须立即向监控室报警（注意当现场异味为燃气体时，严禁在现场用手机、对讲机报警，应该脱离现场到安全区域后再报警，以防电火花引爆易燃气体），请速与安全员联系，同时做好应急准备。

1、目击报警

1.1辖区任何区域一旦有火警，发现火情的人员应保持镇静，切勿惊慌。

1.2如火势初期较小，目击者应立即就近用灭火器将其扑灭，先灭火后报警。

1.3如火势较大，灭火器无法扑灭，应采取最快方式用对讲机，电话或打碎附近的手报向消防监控室报警。同时关闭附近的防火门，关闭电闸和燃气。

1.4引导火警现场附近的人员用湿毛巾捂住口鼻，有序迅速撤离，同时提醒疏散不要使用电梯逃生，以防停电被困。

1.5切勿在火警现场附近高喊：“着火了”，以免造成不必要的混乱，由消防监控室通过消防广播告之引导大家有序疏散到安全地带。

1.6在扑救人员未到达火警现场前，报警者应采取相应的措施，使用火警现场附近的消防设施进行扑救。

1.7带电物品着火时，应立即设法切断电源，在电源切断之前，严禁用扑救，以防引发触电事故。

1. 监控室报警

2.1监控室值班人员一旦发现消防设备报警或接到火警报告后，应立即通知保安人员赶赴现场确认，并通知消防专管员。

2.2火情确认后立即通报保安主管或公司负责人，由其迅速组织按照演习的秩序前往现场灭火、警戒、维持秩序和组织疏散。

2.3值班人员坚守岗位，密切观察火警附近区域的情况，如有再次报警，应立即再次派人前往查看确认，如有电询问，注意不要慌张，告诉询问人员：“火情正在调查中，请保持冷静，如果需要采取其它措施，我们将通知您”。同时提醒关好门窗。

2.4接到下达向119报警的指令时，立即按要求报警，并派人前往路口接应消防车。

2.5接到现场灭火工作总指挥传达的在辖区内分区域进行广播的指令时，立即按要求用普通话进行广播，注意广播时要沉稳、冷静，不要惊慌，语速要适当，语音要清晰。

2.7详细记录火灾扑救工作的全过程 。

3.报警要求

3.1内部报警应讲清或问清：

A起火地点

B起火部位

C燃烧物品

D燃烧范围

E报警人姓名

F报警人电话

3.2向“119”报警应讲清；

A、辖区名称；

B、火场地址（包括门牌号码、附近标志物）；

C、火灾发生部门；

D、燃烧物品；

E、火势物品；

F、接应人员等候地点及接应人；

G、报警人姓名；

H、报警人电话；

4、成立临时指挥部

4.1消防责任人应立即赶赴指定地点或火警现场，并组织分配所有人员进行灭火自救等待“119”到现场。

4.2根据火势情况及时制定相应对策，向各部门下达救灾指令。

4.3立即集合义务消防队，指挥义务消防队员参加灭火，并保证消防用水的供应。

4.4下令将消防情况决定是否采用部分或全部断电、断气、打开排烟装置等措施。

4.5消防队到达后，及时向消防队领导准确地提供火灾情况和水源情况，引导消防队进入火灾现场，协助维持现场秩序，安顿疏散人员。

4.6火灾扑灭后，组织各员工进行善后工作。

二、打架斗殴事件处理预案

1、当值安保员发现有人在物业项目区域内有打架斗殴的行为或接到打。架斗殴的报案时,应立即赶到案发现场进行制止,将双方当事人劝离若不能制止应立即用对讲机通知值班班长及附近岗位安保员请求援助

2、值班班长接到报告后,立即调派安保员赶赴案发现场,并指挥将人群隔离或劝离现场。同时报告上级领导,维护现场秩序:若事件不能控制,应立即向事件人家属或相关人员通知。

3、若遇打架斗殴造成人员伤害,视其伤势的轻重送医院抢救,并对当事人进行现场监控,并交公安机关处理。

三、盗窃事件处理预案

1、当值安保员发现盗窃情况或盗窃可疑人员时，应立即用对讲机通知值班班长或其他值班人员赶赴现场，进行围捕，然后留在现场监视犯罪嫌疑人，当条件许可时，应立即将犯罪嫌疑人抓获。

2、当值班人员发现被盗现象或接到盗窃报案时，应立即用通讯器材(对讲机或电话)向值班班长报告案发现场具体位置，并通知值班人员封锁出入口，严格控制人员出入，然后留在被盗现场，或迅速赶赴被盗现场，维护现场秩序保护现场免受破坏，禁止一切人员进出现场。

3、当值班长接到报告后，立即用通讯器材指挥调遺附近人员赶赴现场处理。

4、狙罪嫌疑人未逃离现场或正在逃离时，应立即组织抓捕，犯罪嫌疑人已逃离现场时，应立即向周围目击人员了解具体情况，指挥安保员对犯罪嫌疑人进行搜捕，抓获犯罪嫌疑人应立即报告公安机关处理。

5、若案发时间不清或被盗窃时间过长，应请示上级领导后报警，并指挥人员保护现场，待公安机关进行现场侦察。

6、班班长应将事件处理情况及过程记录在《突发事件处理登记表》上，并向上级负责人进行汇报。

7、秩序部主管应将事件材料及做出的处理情况向物业经理汇报，请示做出下一步的工作指示。

8、物业经理应视事件损失及影响大小向总经理报告。

四、对醉酒滋事的处理预案

1、醉酒者失去了正常的理智，有些处于不能自控的状态，很容易造成伤害，执勤人员应按如下方法处理

2、发现醉酒人失去理智，处于不能自控的状态下容易对自身或其他人员造成伤害，安保员应及时对其采取控制和监督措施。

3、如果熟悉或认识醉酒者的，应设法立即通知其家人或工作单位，请他们派人领回，并采取控制和监护措施。

4、若醉酒者有危害社会安全的行为，可将其强制送交公安部门，处理过程中注意保护自己。

五、纠纷的应急处理预案

1、及时对止，并向值班班长或部门主管报告。

2、仔细询问双方，弄清情况。向双方当事人询问纠纷发生的原因和经过，并了解在场其他人员，分清是非。

3、说服教育，疏导调解，也可单独疏导，认为矛盾不大，可进行全面公开调解。

4、召集双方当事人开调解会，讲明调解的内容和目的，提出调解纠纷的见解和看法。

5、寻求当事人进行讨论，争取互谅互让。如双方意见一致，即履行调解协议书，双方签字。

6、双方执着，调解无效，交公安机关处理。

六、天然气泄漏应急预案

1。接到业主报警或发现天然气泄露后，公司员工应立即通知物业经理或值班人员，并马上赶到现场查看情况，必要时疏散人员，并禁用电气设备(包括手机、电话和对讲机)

2、物业经理或值班人员接报后，一方面立即派人前往现场支援，并通知工程部另一方面视情况通知天然气公司和消防支队。

3、工程部接到通知后，急速赶赴现场，协助秩序部施救。

4、若天然气泄露发生在室外，应马上硫散人员，建立警戒线，防止围观，并严禁烟火和使用电气设备。

5、若天然气泄露发生在室内，要保持冷静，谨慎行事，切记不可按门铃、启闭照明灯、开换气扇、打报警电话、使用对讲机以及关闭电闸，也不要脱换衣服，以防静电火花引爆泄露气体。

6、施救人员进入室内前，应采取一定的措施，戴上防毒面具；没有防毒面具。则用湿毛巾捂住口鼻、尽可能屏住呼吸：进入室内后，应立即切断天然气总阀，打开门窗，加快气体扩散，并疏散范围内的非相关人员，协助救援、抢修的消

防人员和维修人员维持现场秩序。

7、发现有中毒、受伤者，应立即小心、妥善地将受伤人员抬离现场，送往安全地区，必要时施行人工呼吸，并通知医疗部门前来救护或将受伤人员送往医院抢救。

8、秩序员和工程部应详细记录天然气泄露的时间、地点、故障情况和修复过程若有人伤亡，应详细记录伤亡人员的姓名、姓别、年龄、时间。

七、高空坠物应急预案

1、当客户服务部人员接到高空坠物投诉或事件出现时，应采取以下行动：

1.1立即进行调查，迅速辨认抛物方向、楼层号码、位置，设法寻找违例者。

1.2如有需要可向违例者发出警告，并报告警察。如果未能找出违例者，在有需要时通知所有业主，并指出并宣传该行为的严重性。

1.3派人看管好抛下的物品(证物)，如所抛的物品砸坏公共设施、车辆等，应用线圈围起来，并拍照存案。

1.4记录一切详情于物业日常管理记录簿内。

2、如高空坠物引起有人受伤，管理人员应做到：

2.1通知救护车及公安机关。

1.1立即进行调查，迅速辨认抛物方向、楼层号码、位置，设法寻找违例者。

12如有需要可向违例者发出警告，并报告警察。如果未能找出违例者，在有需要时通知所有业主，并指出该行为的严重性。

1.3派人看管好抛下的物品(证物)，如所抛的物品砸坏公共设施、车辆等，应用线圈围起来，并拍照存案。

1.4记录一切详情于物业日常管理记录簿内；

2、如高空坠物引起有人受伤，管理人员应做到；

2.1通知救护车及公安机关；

2.2协助照顾伤者；

2.3设法寻找违例者或证人。

2.4封锁现场，等待公安人员到场

25记录一切有关资料于物业目常管理记录簿内。

2.6报告物业经理通知秩序部主管及呈交书面报告。

27协时略偿事宜的调解。

八、电梯故障应急处理预案

1、任何员工接到业主报警或发现有乘客被困在电梯内，应当立即通知监控室，同时记录接报和发现时间。

2、安保接报后应一方面通过监控系统或对讲了解电梯困人发生地点、被困人数、人员情况、以及电梯所在楼层，另一方面通过对讲机向物业经理或部门主管汇报，请求派人或联系工程部前往解救。

3、部门主管及电梯安全员接报后，立即亲自到场或派员到场与被困乘客取得联系，安慰乘客，要求乘客保持冷静，耐心等待救援。尤其当被困乘客惊恐不安或非常急躁，试图采用撬门等非常措施逃生时，要耐心告诫乘客不要惊慌和急噪，不要盲目采取无谓的行动，以免使故障扩大，发生危险。注意在这一过程中，现场始终不能离人，要不断与被困人员对话，及时了解被困人员的情绪和雕困人的情绪和健康状况，同时及时将情况向公司经理或值班领导汇报。

4、值班人员接报后，应立即派人电梯安全员前往现场解救，必要时通知电梯维修公司前来抢修。若自己无法解救，应设法采取措施，确保被困乘客的安全，等待电梯维修公司技工前来解救。

5、若工程部和电梯维修公司都无能力解救或短时间内解救不了，应视情况向公安部门或消防部门求助(应说明求助原因和情况)。向公安、消防部门求助前应征得公司经理或值班领导的同意。

6、在解救过程中，若发现被困乘客中有人昏厥、神智昏迷(尤其是老人和小孩)，应立即通知医护人员到场，以便被困人员救出后立即可进行抢救被困者救出后，物业经理或部门主管应当立即向他们表示慰问，并了解他的身体状况。

 襄阳市安景物业服务有限公司