

	文件名称	湖北华佳宏物业服务有限公司 安全管理工作手册	编 号	WI-603-AQ03-03
	文件标题	突发事件应急处置预案	版本号/改次	A/0

1.0 总体要求

- 1.1 突发事件处理应满足华佳宏物业《安全管理工作手册》的要求；
- 1.2 常见突发事件应制定应急预案，应急预案应定期演练，并在演练或应用中不断改进；
- 1.3 突发事件发生时应及时报告，并及时填写《事件/事故报告》报公司；
- 1.4 突发事件处理后应做好记录，事后向服务的甲方汇报事件发生原因、处理经过、处理结果，并在物业管理报告中体现。

2.0 典型突发事件处理

项 目	处 置 预 案
火警	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解和确认起火位置、范围和程度； 2. 向公安消防机关报警（119）； 3. 清理通道，准备迎接消防车入场； 4. 组织义务消防队，及时启动消防应急预案； 5. 立即组织现场人员疏散，在不危及人身安全的情况下抢救物资； 6. 在保证安全的前提下接近火场，用适当的消防器材控制火势； 7. 及时封锁现场，防止意外事件发生，直到有关方到达为止。
燃气泄露	<ol style="list-style-type: none"> 1. 当发生燃气泄漏时，应立即就近关掉燃气阀并通知燃气公司； 2. 在抵达现场后，要谨慎行事，不可使用任何电器（包括电铃、电话、风扇等）和敲击金属，避免产生火花； 3. 立即打开所有门窗，关闭燃气阀门； 4. 情况严重时，应及时疏散人员； 5. 如发现受伤或不适者，应立即通知医疗急救单位； 6. 燃气公司人员到达现场后，应协助其彻底检查，消除隐患。
电梯故障	<ol style="list-style-type: none"> 1. 当乘客被困电梯时，监控室应仔细观察电梯内情况，通过对讲系统询问被困者并予以安慰；电梯内无监控探头的，服务人员应立即确认被困梯层，并到被困层与被困人员通话，询问相关情况并予以安慰； 2. 立即通知电梯专业人员到达现场救助被困者； 3. 被困者内如有小孩、老人、孕妇或人多供氧不足的须特别留意，必要时请消防人员协助； 4. 督促电梯维保单位全面检查，消除隐患； 5. 将此电梯事故详细记录备案。
电力故障	<ol style="list-style-type: none"> 1. 若供电部门预先通知物业服务区域暂时停电，应立即将详细情况和有关文件信息通过广播、张贴通知等方式传递给客户，并安排相应的维修人员值班； 2. 若属于因供电线路故障紧急停电，有关人员应立即赶到现场，查明确认故障源，立即组织抢修；有备用供电线路或自备发电设备的，应立即切换供电线路； 3. 当发生故障停电时，应立即派人检查确认电梯内是否有人，做好应急处理；同时立即通知客户，加强消防和安全防范管理措施，确保不至于因停电而发生异常情况； 4. 在恢复供电后，应检查区域内所有电梯、消防系统、安防系统的运



文件名称	湖北华佳宏物业服务有限公司 安全管理工作手册	编 号	WI-603-AQ03-03
文件标题	突发事件应急处置预案	版本号/改次	A/0

	作情况。 (由工程部负责, 秩序维护、客服人员协助)
浸水漏水	1. 检查漏水的准确位置及所属水质(自来水、污水、中水等), 设法制止漏水(如关闭水阀); 2. 若漏水可能影响变压器、配电室和电梯等, 通知相关部门采取紧急措施; 3. 利用现有设备工具, 排除积水, 清理现场; 4. 对现场拍照, 作为存档及申报保险理赔证明。 (由工程部负责, 秩序维护、客服人员及其他部门人员协助)
高空坠物	1. 在发生高空坠物后, 有关管理人员要立即赶到现场, 确定坠物造成的危害情况; 2. 如有伤者, 要立即送往医院或拨打急救电话; 如造成财物损坏, 要保护现场、拍照取证并通知相关人员; 3. 尽快确定坠落物来源; 4. 确定坠落物来源后, 及时协调受损/受害人员与责任人协商处理; 5. 事后应检查和确保在恰当位置张贴“请勿高空抛物”的标识, 并通过多种宣传方式, 使客户自觉遵守社会公德。
刑事案件	1. 客服中心或消控中心接到案件通知后, 应立即派有关人员到现场; 2. 如证实发生犯罪案件, 要立即拨打 110 报警, 并留守人员控制现场, 直到警方人员到达; 3. 禁止任何人在警方人员到达前触动现场任何物品; 4. 若有需要, 关闭出入口, 劝阻住户及访客暂停出入, 防止疑犯乘机逃跑; 5. 积极协助警方维护现场秩序和调查取证等工作。
台风袭击	1. 客户服务中心在公告栏张贴台风警告的温馨提示; 2. 检查和提醒客户注意关闭门窗; 3. 检查天台和外墙广告、空调外机、可移动花盆等, 防止坠落伤人, 避免损失; 4. 检查排水管道是否畅通, 防止淤塞; 5. 物业区域内如有维修棚架、设施等, 应通知施工方采取必要防护和加固措施; 6. 有关人员(主管以上)值班待命, 并做好应对准备; 7. 台风过后要及时检查和清点损失情况, 采取相应措施进行修复。
其它事件	1. 遇到有人在物业项目公共区域聚众闹事, 应立即向公安机关报告, 并及时报告上级公司, 协助公安机关平息事件, 防止事态扩大; 2. 物业项目公共区域内出现疯、傻、醉等特殊人员进入或闹事时, 应通知其家属处理; 若为外来人员时, 应将其劝离物业服务区域, 或通知公安派出所处理; 3. 物业服务区域发生坠楼事件, 应立即通知急救机构、公安部门及其家人, 等待急救机构及公安部门处理。情形许可时(如伤情较轻时), 应立即送往就近医院救治。