

公共场所设置经营摊点特许经营项目 应急处置方案

目 录

第一节 对台风、暴雨等天气影响.....	1
第二节 重大接待任务	24
第三节 重大节假日应急方案.....	30
第四节 重大活动应急方案	43
第五节 应急预案.....	58

第一节 对台风、暴雨等天气影响

台风专项应急预案

1. 事故类型和危害程度分析

台风是自然界的特殊气象，在发生过程中，伴有狂风、暴雨、巨浪和风暴潮等自然灾害。台风对社会公共设施产生破坏，造成人员伤亡或失踪；也会对在建项目的施工机具、设施造成损毁。台风发生有明显的季节性，出现的盛期为7—10月，约占全年台风总数的70%，其中又以8月、9月最多，约占全年台风总数的40%，在其他季节也会出现。

2. 应急处置基本原则

迅速行动、灵活应对。处理事故险情时由应急领导小组启动本预案并实施；

以人为本。险情处理应首先保证人身安全（包括救护人员和遇险人员）；

强化防护。迅速疏散无关人员，阻断危险物质来源，防止次生事故发生。

3. 组织机构及职责

应急组织体系

项目部安全事故应急救援指挥部由项目行政主管领导、分管安全的行政领导以及项目部办公室、安质、工程管理、物资设备、计划财务等部门和分部应急组织机构的负责人组成。

指挥机构及职责

指挥机构

项目部安全事故应急救援指挥部由抢险、救护、疏导、保障、善后、调查组和现场应急组织机构组成。

事故应急救援指挥部办公室设在工程技术部，值班电话：。

抢险组：由项目部总工、工程部和分部经理或副经理、施工队负责人组成。

救护组：由项目部办公室负责人、分部医务人员和属地医疗机构组成。

疏导组：由项目部安质部和分部安全保卫人员组成。

保障组：由项目部工程部、财务负责人和分部物资设备部、计财部负责人组成。

善后组：由项目部书记、办公室、财务部负责人和分部计财部负责人组成。

调查组：由项目部总工、工程部、安质部负责人和分部总工、工程部、安质部负责人组成。

现场应急组织机构：由项目部有关人员组成。

项目部安全事故应急救援指挥部职责

A 总指挥的职责

a 贯彻国家、地方、行业等上级有关安全应急管理法律法规、标准和规程；

b 组织实施单位应急预案，掌握单位事故灾害及险情情况，解决应急工作中的重大问题；

c根据事故现场的情况，下令进入相应级别的应急状态，必要时向上级（相关单位）应急救援机构报告有关情况；

d 确保应急资源配备投入到位，组织项目部总体应急演练，指挥项目部的应急行动。

B 副总指挥的职责

a协助总指挥开展应急指挥工作，总指挥不在位时，代行其职责；

b组织编制应急预案，监督落实项目部应急行动程序，督促检查主管部门搞好培训、演习；

c进入应急状态时，负责事故现场指挥，并根据险情发展情况，提出改进措施；

d 组织指挥善后现场恢复。

C 应急办公室职责

a 掌握项目部事故灾害及险情情况，及时向总指挥报告；

b负责项目部应急处置所需资源的统一调配，传达应急各项指令；根据总指挥指令负责向当地人民政府（相关单位）应急机构报告险情及信息沟通。

D 抢险组职责

实施应急处置时，将人员和设备迅速撤离危险地点，根据现场情况，适时调整并调集人员、设备和物资搜救被困人员。

E 救护组职责

负责现场伤员的医疗抢救工作，根据伤员受伤程度做好转运工作。

F 疏导组职责

维护现场，将获救人员转至安全地带；对危险区域进行有效的隔离。

G 保障组职责

负责应急救援方案的制订，并保证应急处置的通讯、物资、设备和资金及时到位及后勤保障。

H 善后组职责

妥善安置伤亡人员和接待伤亡人员的家属，按有关规定做好理赔工作。

I 调查组职责

收集事故资料，掌握事故情况，查明事故原因，评估事故影响程度和损失，分清事故责任并提出相应处理意见，提出防止事故重复发生的意见和建议，写出应急处置报告并做好相关工作的移交。

J现场应急自救领导组织机构职责参照项目部应急指挥中心的职责制定。

4. 预防与预警

危险源监控

通过关注大风、大雨等台风来临之前的气象资料、收听台风预测报告等方式监控台风的具体移动方向、登陆地点及时间，做好台风运动数据分析，对施工区域的生产、生活临时设施加强监控，采取必要的加固、防范措施。

预警行动

根据当地气象部门预报，按照台风影响范围和程度，根据台风预警等级（红色-特别重大、橙色-重大、黄色-较大、蓝色-一般）采取相应防范措施。

蓝色预警预防措施

A 注意媒体关于台风的最新消息和防风通知的报道；

B把门窗、围板、棚架、户外宣传牌、临时搭建物等易被风吹动的设施加固，妥善安置易受台风影响的室外物品；

C 停止起重、高空作业；

D 减少个人外出。

黄色预警预防措施

A项目部要做好台风前安全检查，检查内容包括塔吊、井字架是否牢固、排栅等设施是否稳固、临时工棚是否安全，要采取措施加固、消除安全隐患。

B关紧门窗，处于危险地带和危房中的人群，应到安全场所避风，高空等户外作业人员应停止作业，由应急自救领导小组组织人群进行撤离。

C 切断室外电源，并做好物资储备工作。

橙色预警预防措施

A关紧门窗，处于危险地带人群应到安全场所避风，应急自救领导小组做好人员疏散工作；

B 户外作业人员应停止作业，并保证施工中设备、器具等牢固可靠；

C 切断电源，防止次生事故发生。

红色预警预防措施

A 组织人员迅速离开危险区域；

B 停止一切施工活动。

5. 信息报告程序

当发生险情时，现场值班人员立即组织危险区域施工人员撤离，同时上报项目部应急办公室。报告内容包括台风灾害发生的时间、地点、单位、范围、受灾人口数、伤亡人数、年龄、性别、职业分布、发生原因、采取措施、现状及趋势等；卫生服务能力受损情况；灾区卫生需求和资源需求情况；受灾引起的疾病情况，救灾服务能力，食品供应、供水情况等。并根据灾情的发展做好阶段报告和总结报告。

现场报警方式采用警报器、喊话或其它方式来疏散人员，并采用电话向应急值班室报警。

现场应急指挥中心应及时与地方政府、应急救援队伍、公安、消防、医院等相关部门取得联系，确保 24 小时联络畅通，联络方式采用电话、传真、电子邮件等

6. 应急处置

响应分级

根据台风特别重大、重大、较大和一般的灾害分级和台风发生危害范围的广泛性和实际的可操作性，启动相应的 I 级、II 级应急响应行动。应急响应级别的确定，以气象部门台风预警、预报为主要依据，综合海洋、水文等部门的预警、预报，充分考虑台风的影响程度、危害程度及防御能力等因素，较高级别的应急响应包含较低级别应急响应的所有内容。

发生特别重大、重大事故灾害时，启动 I 级应急响应，在启动 I 级应急响应时，是项目部不能进行处理的应急事故，必须上报相应的主管部门。

发生较大事故、一般事故灾害时候，启动 II 级应急响应，本级响应是单位在本应急预案启动的条件下，可以减少人员伤亡和财产损失。

响应程序

项目应急领导小组获台风险情信息后，迅速启动台风现场处置方案，同时报告项目部应急指挥中心，项目部应急指挥中心接到信息后上报公司应急指挥中心领导，根据气象部门台风预警、预报和施工现场反馈的信息，确定应急响应等级并启动预案。

处置措施

一级应急行动

A 台风重大事故发生时，现场负责人立即组织现场作业人员撤离危险地带，并同时立即将灾情上报项目部、上级应急指挥

中心和属地应急救援组织机构。

B项目部应急指挥中心立即组织有关部门人员和专家赶赴现场，配合政府救援指挥机构做好救援工作。

二级响应行动

A当发生台风灾害事故时，现场应急自救领导小组启动台风现场处置方案，抢险组将遇险人员迅速撤离危险地点，根据现场情况，适时调整并调集人员、设备和物资搜救被困人员。

B疏导组负责维护现场，将获救人员转至安全地带；对危险区域进行有效的隔离。

C救护组负责现场伤员的医疗抢救工作，根据伤员受伤程度做好转运工作。立即对抢救出的人员进行紧急处理，然后送往就近医院救治。

D保障组负责应急救援方案的制订，并保证应急处置的通讯、物资、设备和资金及时到位及后勤保障。

E善后组妥善安置伤亡人员和安抚伤亡人员的家属，按有关规定做好理赔工作。

F人员全部疏散后，停工观察，并密切关注气象部门对台风登陆和运动情况的预测和报告，根据所得信息，采取有效的技术措施进行灾后恢复。

一级应急行动

A台风重大事故发生时，现场负责人立即组织现场作业人员撤离危险地带，并同时立即将灾情上报项目部、上级应急指挥中心和属地应急救援组织机构。

B项目部安全事故救援应急指挥部立即组织有关部门人员和专家赶赴现场，配合政府救援指挥机构做好救援工作。

7. 应急物资与装备保障

项目部安全事故救援应急指挥部安排保障组负责组织项目部应急物资、装备的储备管理和应急处置时的调配。

按照平战结合的原则，确定应急物资、设备机具、防护用品的品种、规格和标准，报送需求计划，由相关专业主管部门审核汇总后，根据物资、装备类别报送项目部应急指挥中心的保障组，保障组对需求计划再进行审核并组织实施，确保应急所需物资、装备及时供应、补充和更新。

各部门、各单位应根据五分部专项应急预案的要求，在满足受灾人群的生存和生活条件和灾后重建的条件下，准备响应的物资。

项目经理部

台风现场处置方案

1. 事故特征

危险性分析。

台风又名热带气旋，是影响我国的主要灾害性天气系统之一。在其活动过程中，伴随有狂风、暴雨、巨浪和风暴潮，会造成人民生命和财产的巨大损失，具有很强的破坏力。

事故发生区域、地点。

施工现场及驻地。

台风发生的季节和造成的危害程度

台风发生有明显的季节性。台风出现的盛期为7—10月，约占全年台风总数的70%，其中又以8月、9月最多，约占全年台风总数的40%。在其他季节也会有台风的出现。

台风是自然界的特殊气象。

台风发生过程中，伴有狂风、暴雨、巨浪和风暴潮等自然灾害。对社会公共设施产生破坏，人员伤亡或失踪；也会对在建项目的施工机具、设施造成损毁。

台风发生前的征兆

台风来临之前会有大风、暴雨等自然现象，并且气象部门在24小时内会向社会公布台风即将来临的信息。

2. 应急组织与职责

应急救援领导小组组织机构

针对台风危害，项目部成立应急救援领导小组，下设自救组，救护组，疏导组，保障组，善后组和调查组，具体设置见附表。

应急岗位职责

组长的职责：

A 执行国家、地方、行业、上级有关安全应急管理法律法规、标准和应急预案；

B 随时掌握项目现场事故灾害及险情；

C根据事故现场的情况，启动并组织实施项目现场处置方案，
向公司事故应急救援指挥部报告有关情况；

D确保应急资源配备投入到位，组织项目应急演练，指挥项目
应急行动。

副组长的职责：

A协助组长开展应急指挥工作，组长不在位时，代行其职责；

B组织编制现场处置方案，落实项目应急行动，组织搞好培
训和演练；

C 负责现场应急处置，根据险情发展，提出改进措施；

D 组织落实现场善后恢复。

自救组职责：

实施现场处置，将人员和设备迅速撤离危险地点，根据现
场情况，适时调整并调集人员、设备和物资搜救被困人员。

救护组职责：

负责现场伤员的医疗抢救工作，根据伤员受伤程度做好转
运工作。

疏导组职责：

维护现场，将获救人员转至安全地带；对危险区域进行有
效的隔离。

保障组职责：

提供技术保障，并保证应急处置的通讯畅通，物资、设备
和资金及时到位及后勤供给。

善后组职责：

妥善安抚伤亡人员及其家属，配合公司做好理赔工作。

调查组职责：

按要求提供事故情况和相关资料，参与评估事故影响程度和损失，提出防止事故重复发生的意见和建议。评估险情，判断是否启动现场处置方案。

3. 应急处置

应急处置程序

当发生险情时，值班人员立即组织危险区域施工人员撤离，迅速报告应急自救组长，自救组长迅速上报公司事故应急救援指挥部办公室。

报警方式采用警报器、喊话或其它方式疏散人员，并采用电话向洞外值班室报警。

当事故有扩大趋势时，应急自救组长向公司事故应急救援指挥部申请启动应急预案，及时与地方政府、应急救援队伍、公安、消防、医院等相关部门取得联系，确保 24 小时联络畅通，联络方式采用电话、传真、电子邮件等。

现场事故应急自救领导小组通过上述联络方式向有关部门报警，报警的内容主要是：突水突泥发生的时间、地点、背景，造成的损失（包括人员受灾情况、人员伤亡数量、突水突泥涌量情况及造成的直接经济损失），已采取的处置措施和需要救助的内容。

事故应急救援程序（见应急处置方案后的图表式样附件）。

应急处置措施

出现征兆时处置措施

A 台风蓝色预警信号

24 小时内可能受热带气旋影响，平均风力可达 6 级以上，或阵风 7 级以上；或者已经受热带气旋影响，平均风力为 6~7 级，或阵风 7~8 级并可能持续。

可能采取措施：

- a 注意媒体关于台风的最新消息和防风通知的报道；
- b 把门窗、围板、棚架、户外宣传牌、临时搭建物等易被风吹动的设施加固，妥善安置易受台风影响的室外物品；
- c 停止起重、高空作业；d 减少个人外出。

B 台风黄色预警信号

24 小时内可能受热带气旋影响，平均风力可达 8 级以上，或阵风 9 级以上；或者已经受热带气旋影响，平均风力为 8~9 级，或阵风 9~10 级并可能持续。

可能采取措施：

- a 项目要做好台风前安全检查，检查内容包括塔吊、井字架是否牢固、排栅等设施是否稳固、临时工棚是否安全，要采取措施加固、消除安全隐患；

b关紧门窗，处于危险地带和危房中的人群，应到安全场所避风，高空等户外作业人员应停止作业，由应急自救领导小组组织人群进行撤离；

c 切断室外电源，并做好物资储备工作。

C 台风橙色预警信号

12小时内可能受热带气旋影响，平均风力可达10级以上，或阵风11级以上；或者已经受热带气旋影响，平均风力为10~11级，或阵风11~12级并可能持续。

可能采取措施：

a关紧门窗，处于危险地带人群应到安全场所避风，应急自救领导小组做好人员疏散工作；

b户外作业人员应停止作业，并保证施工中设备、器具等牢固可靠；

c 切断电源，防止次生事故发生。

D 台风红色预警信号

6小时内可能或者已经受热带气旋影响，平均风力可达12级以上，或者已达12级以上并可能持续。

可能采取措施：

a 组织人员迅速离开危险区域；

b 停止一切施工活动。

有遇险人员时的处置措施

A遇害人员要积极自救，到安全地方进行躲避及时与救援人

员联系，通知，自己所处的准确位置，以便得到及时救援。

B救援人员按规定穿戴好防护用品，在保证自身安全的前提下，携带相关救援机具、物资（根据储备物资装备确定），搭设救援通道，对遇险人员进行搜救，将获救人员迅速转至安全地带进行抢救。

4. 注意事项

在台风来临期间，尽量不要外出，若不得不外出时，应低姿行走，穿上轻便雨鞋和颜色鲜艳、紧身合体的防雨服、雨帽，系紧帽带，或戴上头盔，以减少受风面积。不能用雨伞等受阻力较大的遮雨工具以免造成伤害。

在实施救助过程中，应急指挥部人员要清醒头脑，对现场处置方式方法进行合理判断，在保证实施救助人员做好自身安全防护的条件下进行积极的救援工作。

被台风袭击的受灾人员，在慌乱中要保持冷静的思路，在救援人员未到达时，要采取必要的自救措施。除了寻找避风场所外，要尽量的将自己所带物品精简化，以获得最大的生存机会。

当救援人员到达时，要听从其指挥，有秩序的撤离受灾区域。

救援人员要根据受灾人群的数量及受灾程序，迅速的将人员撤离现场，并特别注意老弱病残和妇女儿童的保护工作。

应急救援结束后，要迅速组织灾后重建工作，抢修损坏的建筑设施并负责清理现场；妥善安置伤亡人员并安抚其家属。

拍照取证，清点损失的物资，并负责办理保险索赔事宜。

其他注意事项

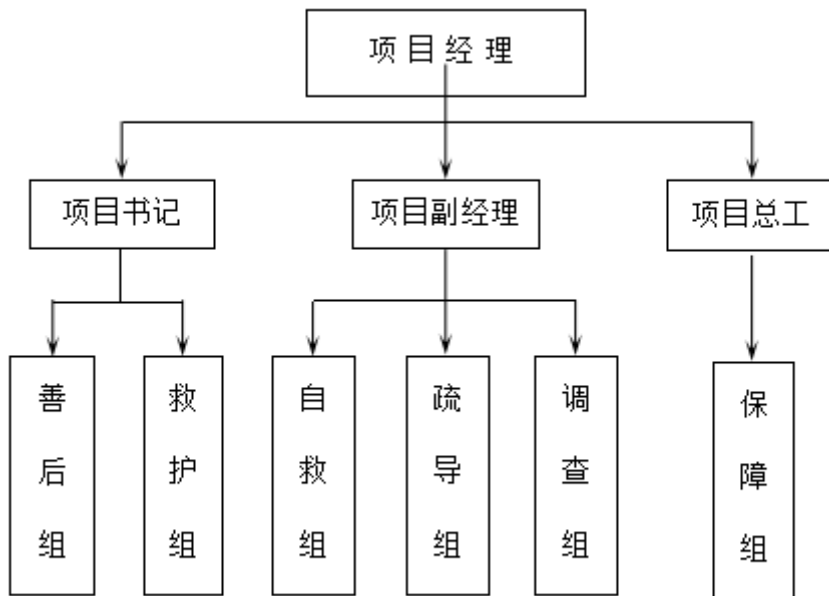
台风伤害的预防重点时间是台风登陆前 1~6 小时，尤其是登陆前 3~4 小时，而不是登陆时。因此一切准备工作要在台风登陆前 12 小时完成，台风登陆前 1~6 小时应避免外出，尽量留在屋内。

台风伤害和致死的主要原因是房屋倒塌、硬物击伤和跌倒。在实施救援过程中避免次生事故的发生。

5. 附件

附件 1:

现场应急自救领导小组组织机构框图



附件 2:

项目部应急重要物资（装备）清单

序号	物资、设备名称	规格型号	数量	拥有单位	存放地点	性能
1	安全帽		100	项目部	项目部	合格
2	对讲机		6	项目部	项目部	合格
3	口哨		4	项目部	项目部	合格
4	320型挖机		2	项目部	项目部	合格
5	装载机		2	项目部	项目部	合格
6	救护车辆		2	项目部	项目部	合格
7	抢险运输车		4	项目部	项目部	合格

8	抽水机		2	项目部	项目部	合格
9	发电机		1	项目部	项目部	合格
10	空压机		4	项目部	项目部	合格
11	雨衣, 雨鞋, 电筒等 应急器材		充分	项目部	项目部	合格
12	麻袋		2000	项目部	项目部	合格
13	铁铲		40	项目部	项目部	合格
14	简易担架		2	项目部	项目部	合格
15	急救药品若干		若干	项目部	项目部	合格

大风、暴雨、雷电等灾害天气应急处置方案

一、具体实施：

1、在暴雨来临之前，仔细检查现场状况，看厂房是否漏水，墙体是否淋雨，清理下水管道沟渠等排水设施，电器设备与运转装置的防雨状况，有问题及时维修；

2. 对员工进行防暴雨雷电洪水的安全知识教育，做到未雨绸缪；

3、检查厂区周边环境，与各单位、部室合作防止因外部原因造成厂区内事故。

4、督促检查电路设备，防止因淋水引发事故；

5、成立“三防”抢险突击队，落实人员和职责，准备足够的沙袋、沙子、铁锹、雨衣、电筒、备用水泵等防洪用具；

6、确定在紧急情况下按预案进行，组织开展应急演练。

二、应急措施

1、关注天气预报，如遇恶劣天气安排各单位必须要求 24 小时值班，所有人员保持通讯 24 小时畅通，以便在紧急情况下能及时对各类人员进行调配；

2、暴雨时段，监督检查各单位值班人员和保卫人员巡查情况，要重点巡查地沟等排涝设施，若发现险情，立即向值班主管和领导报告，启动应急程序；

3、强雷电天气，要做好各单位人员及通讯电气、变压器、电机等设备的防雷电工作；

4、一旦出现险情，迅速组织人员抢险排涝，

保证人员与电网安全；

5、及时通过电话、手机等媒体和通讯工具向有关部门和人员传递信息、通报情况、获取各方面支持；

三、工作要求

1、思想上要高度重视，要本着对党和人民事业负责的精神，克服麻痹松懈、掉以轻心思想，认真作好各项准备；

2、工作上要抓好落实，分工职责明确，物资储备到位；3、组织上要协调有力，保证政令畅通。

四、暴雨的危害主要有两种：

1、渍涝危害：

由于暴雨急而大，排水不畅易引起积水成涝。

2、洪涝灾害：

由暴雨引起的洪涝淹没低点电器、设备或装置，使设备难以正常进行而发生各种伤害，淹水越深，淹没时间越长，危害越严重；特大暴雨引起的河流泛滥，冲毁防洪设施，甚至会造成严重经济损失。

五、暴雨防范主要措施：

1、修好屋顶防漏雨。

暴雨来临前，应仔细检查房屋，尤其是注意及时抢修房顶，预防雨水淋坏药剂、备用或运行电器设施；

2、畅通水道防堵塞。

暴雨持续过程中，应确保各种排洪水道畅通，

防止垃圾、杂物堵塞水道，造成积水。

3、检查电源、电线安全防伤人。

暴雨来势凶猛，一旦厂房尤其是配电装置进水，应当立即切断电器电源，防止积水带电伤人，同时按局部或全部停车处理。

4、巡检外出防意外。

暴雨多发季节，注意随时收听收看天气预报预警信息，加强巡回检查的同时要注意自身安全，增强防范保护意识，防止发生意外事故。

六、应急要点：

1、水中行，避井坑。

遇到暴雨引起大面积积水，外出巡检时，要注意观察四周有关警示标志，注意路面，防止跌入窖井、地坑、沟等之中。

2、多观察，防触电。

暴雨袭来，骤不及防。切记留心观察，远离电线、电器等设施，以防漏电遭致伤亡。

3、砌土坎，防内涝。

为防暴雨发生时雨水灌入室内，可因地制宜采取放置挡水板、堆砌土坎或其他有效措施，将其拒之门外。

七、雷电预警

雷电预警信号分三级，分别以黄色、橙色、红色表示。

黄色预警信号——

6小时内可能发生雷电活动，可能会造成雷电灾害事故。

橙色预警信号——2小时内发生雷电活动的可能性很大，或者已经受雷电活动影响，且可能持续出现雷电灾害事故的可能性比较大。

红色预警信号——2小时内发生雷电活动的可能性非常大，或者已经有强烈的雷电活动发生，且可能持续出现雷电灾害事故的可能性非常大。

七、雷电防范主要措施：

1、室外：

如果在室外巡检时，人就可能会成为大地的尖端，很容易成为直接被雷击的对象，不要高举雨伞或肩扛长的带金属的东西；另外尽可能降低高度，避免跨步电压。

不能停留在无避雷设备的高大物体附近，要远离长金属栏杆和其它庞大的金属物体，但注意不要靠近避雷设备的任何部分。

（特别需要提醒的是，雷雨天应尽量避免接打手机，因为手机开通电源后，所发射的电磁波极易引来感应雷，把手机变成避雷针，极易遭受雷击。）

2、室内：

迅速关闭门窗，

目的是为了以防直接雷击和球形雷的入侵。同时还要尽量远离门窗、外墙壁，这是为了预防一旦雷击到你所处的房屋，你可能会受接触电压和旁侧闪击的伤害。不要靠近，更不要触摸任何金属管线，包括水管、暖气管、煤气管等。

另外，对一些办公室电器设备也要做好防雷保护，因为打雷时，空气中会产生强大的磁场，放电的同时，磁场向四外辐射，瞬间产生的电流能够达到几十千安，甚至上百千安，瞬间电压达到几十千伏甚至上百千伏，这样的强电压、强电流，电子设备是承受不了的。如果雷电沿着电源线、数据线，或者其他途径进入室内，就会对设备造成破坏性的损伤，甚至危及人的生命。

3、急救：

人被雷击中后，他的身上是不带电的，因为天空中的闪电是很短的一阵，雷电电流击中人后已经通过人体释放到大地，所以接触受伤者进行抢救是没有触电危险的。

对轻度被击者，应迅速将其转移到附近安全避雨避雷处，将受伤者平躺在地，进行口对口的人工呼吸，同时要做心外按摩。如果伤者已经失去知觉，但呼吸和心跳正常，应将其抬至空气清新的地方，解开衣服，用毛巾蘸冷水擦全身，使之发热。同时立即拨打急救电话 120，由专业医护人员对受伤者进行有效处置与抢救。

九、大风预警

大风预警信号分四级，分别以蓝色、黄色、橙色、红色表示。大风蓝色预警信号——

:24 小时内可能受大风影响，平均风力可达 6 级以上，或者阵风 7 级以上；或者已经受大风影响，平均风力为 6~7 级，或者阵风 7~8 级并可能持续。

大风黄色预警信号——12 小时内可能受大风影响，平均风力可达 8 级以上，或者阵风 9 级以上；或者已经受大风影响，平均风力为 8~9 级，或者阵风 9~10 级并可能持续。

大风橙色预警信号——6 小时内可能受大风影响，平均风力可达 10 级以上，或者阵风 11 级以上；或者已经受大风影响，平均风力为 10~11 级，或者阵风 11~12 级并可能持续。

大风红色预警信号——6 小时内可能受大风影响，平均风力可达 12 级以上，或者阵风 13 级以上；或者已经受大风影响，平均风力为 12 级以上，或者阵风 13 级以上并可能持续。

十、大风防范主要措施：

1、要保持高度警惕，主要领导要在岗带班，安排专人 24 小时值班，加强应急值守工作。要密切关注天气变化情况，做好大风天气安全防范工作，一旦发生险情，立即启动应急预案，并组织力量进行抢险救援，最大限度减少灾害损失。

2、关好门窗，加固围板、棚架、宣传牌等易被风吹动的搭建物；

3、妥善安置易受大风影响的室外物品，遮盖易吹翻物资；

4、刮风时不要在宣传牌、临时搭建物等下面逗留；

5、巡回检查时应当尽可能避开风口，按安全路线进行，注

意防风安全，不要随意外出；

6、处置完成后，应急指挥部认真总结，写出事故调查报告。

第二节 重大接待任务

(一) 重大活动的应急处理

1. 为重大活动的顺利进行做好一切准备工作，组织人力、物力有针对性和主动地做好突击清洁工作，加大保洁力度，完成重大活动中安排的临时性工作。

2. 必要时根据甲方需求增派保洁人员协助。

3. 重大活动结束后，迅速清理现场，并防止意外事故发生，如烟头、设备长期运转等引起的火灾，机密性文件的遗失等。

(二) 参观、采访、迎接上级检查的应急处理

1. 遇重大参观、采访、迎接上级检查时，接到甲方提前通知后，根据甲方要求进行突击性服务。

2. 必要时从其他项目调动人员协助。

3. 组织专人对参观线路反复进行检查，以免遗漏。

4. 结束后做好清理、清扫等善后工作。

高级别会议服务——会前准备工作

1. 会议接待室布置

与相关主管部门协商，请主管部门在会前将会议接待编导计划通知管理处，计划内容包括：

会议接待时间、到会者身份、出席人数、接待规格、室内布路要求、桌椅摆放形式、特殊服务（如茶叶标准、点心、水果、台布、毛巾、空调温度、音响、投影、灯光、花卉等），管理处根据会议接待编导计划，帮助采购和进行会议接待室的布路，并根据会议接待布路经验提出合理化建议。在所有布置准备工作完毕后，请主管部门检查，并在会议接待前再自查一次，以避免会议接待准备出现差错。

2. 会务安全保障

(1)在会议召开前，对会场周围的环境进行安全检查，排除一切可疑因素，同时我们对服务保障工作进行全面自查，如全部设备、保洁、绿化、保安等工作，确保万无一失。

(2)组织员工重温各种情况出现时的“紧急情况处理方案”，做到有备无患。

(3)对与会议有关的场所、设备、建筑、陈设等，除派员对会议接待场地进行安检外，还要请公安消防、建筑设计及其他有关部门会同有关单位进行联合安全检查，管理处主动介绍情况，配合专业部门做好安全检查工作，消除易燃物品，排除一切不安全因素，确保大会的安全。

(4)运用“隐型服务”，除电梯操作员和保安员站岗外，其他物业人员采用“隐形服务”或处于待命状态。

(5)当重要活动需要特殊安排时（如接待重要贵宾、升旗仪式等），配合主管部门拟定执行计划，并按计划演练，确保完

满完成任务。

3. 会议工作的安排

(1) 利用充足的时间在会议前检查灯光、空调、电梯、影视音响设备是否正常，有异常的及时向主管领导报告并对能维修的及时进行维修，保证不耽误会议的进行。

(2) 提前仔细做好会议室的桌、凳和地板的清洁保洁工作，保证给与会人员一个舒适整洁的会议环境。

(3) 注意做好自己的仪容仪表，穿上标志明显的工作服，佩戴工作牌，提前 30 分钟到场。

(4) 提前将消毒过的茶杯按位络摆放好，准备好茶叶，提前 15 分钟在会议室门外面带笑容等待迎接到会的人员。

(5) 管理处在接到会议通知后，应在短时间内作出详尽的会务安排并及时向相关主管部门汇报，在得到批准后，尽快落实执行；管理处根据需要，提前一天准备好横幅并摆放好鲜花，布置好现场；提前一天对会议室进行全面检查，并与会议主办单位保持联系，对座位数、名位牌、会标等进行核对，同时加大力度对影视、音响设备、灯光、花卉摆设、茶水、茶杯准备、卫生情况、进出通道进行检查，要求达标后对会议室进行封闭管理，无关人员禁止进入会议室；服务员在穿戴整齐和端正仪表后，提前 1 个小时到岗，并提前 15 分钟在会议室门外面带笑容站好等待迎接参会人员。

4. 会议接待的保密

管理处平时做好员工安全保密方面的培训，会议前对员工重申保密纪律，做好防范教育工作，确保不出丝毫的闪失。

——会中服务工作

1. 在所有会议接待准备完成后，会议接待服务主要靠会议接待服务人员，其他人员都应回避，并根据各自岗位规定恪尽职守。

2. 会议接待服务人员做好宾客迎接、签到、安排就座、沏茶、补茶水、送客等全方位的服务。会议接待服务人员将相关物品送到门口，由会议主管部门指定专人为宾客服务。

3. 会议接待服务员举止大方，并根据领导饮用茶水的习惯每隔 15 分钟加茶水一次。

4. 服务工作做到细微之处，服务人员做到三轻：走路轻、讲话轻、动作轻。

5. 管理员负责对现场的服务工作人员进行监督检查，巡视会议室的准备情况和会议的进行情况，如发生突发事件及时应对。

6. 会议接待服务人员主动热情为在场每一位领导提供最优质的服务，若领导有事交待，主动热情上前去询问，及时办好领导交待的事情，为所有与会人员留下一个最好的印象；管理处综合管理部在会议期间加强与安全管理部的联系，防止无关人员进入会场扰乱会议，加强对会议期间的用电设备的工作情况进行巡视，防止事故发生，保证消防通道的畅通，紧急情况下，所有服务员都在场疏导。

——会后恢复工作

1. 会议结束之前，部分会议接待服务人员提前做好与会人

员的迎送准备工作，并为不熟悉会场环境的与会人员引导带路。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/017111133200006061>