

政府机关物业服务应急事件处理预案

目录

第一节 应急事件处理整体方案	1
一、应急事件处理的总体要求.....	1
二、应急事件的管理控制原则.....	1
三、应急事件处理流程.....	2
四、应急事件的分类与识别.....	3
五、应急物资准备方案.....	5
第二节 各类应急事件处理预案	6
一、消防应急预案.....	6
二、停电应急预案.....	7
三、电梯困人应急预案.....	9
四、水浸应急预案.....	10
五、防洪应急预案.....	11
六、盗窃事件应急预案.....	13
七、事故保险应急预案.....	15
八、媒体接管管理应急预案.....	16
九、大型公共活动应急预案.....	17
十、高空坠物应急预案.....	18
十一、地震应急预案.....	19
十二、燃气泄漏应急预案.....	21
十三、可疑物/炸弹恐吓应急预案.....	23
十四、传染病及疫情防控应急处置预案.....	24

十五、刑事案件应急预案.....	26
十六、停电应急预案.....	27
十七、停水应急预案.....	30
十八、爆管应急预案.....	31
十九、触电应急预案.....	33
二十、发现顾客斗殴的处理.....	34
二十一、执勤中发现可疑分子的处理.....	35
二十二、发现醉酒闹事或精神病人等处理.....	35
二十三、对不服从管理强行冲撞的处理.....	36
二十四、遇急症病人的处理.....	36
二十五、遇游行、示威及暴力冲击的处理.....	37

第一节 应急事件处理整体方案

一、应急事件处理的总体要求

应急应变处理解决方案是根据在各种情况下可能出现的重大问题所采取的应急措施和处理方案。根据实际情况、周围环境以及当时的状况，预测在危急情况下可能出现重大问题，制订应急方案，从容应付，迅速处置，确保无重大后果发生。

二、应急事件的管理控制原则

1. 坚持预防为主完善各级紧急事件的管理指挥和保障

机制，建立健全各种危急事件的应急处理预案和措施，全面培训各级员工应对危急事件的能力，加强日常巡视检查，定期开张各类应急演练，始终保持高度的警惕性和随时投入应对各类突发事件的能力。

2. 实施系统管理通过总体预案的实施，切实加强基础工作，理顺管理体制和机制，从而进一步提高公司应对危急事件的能力。

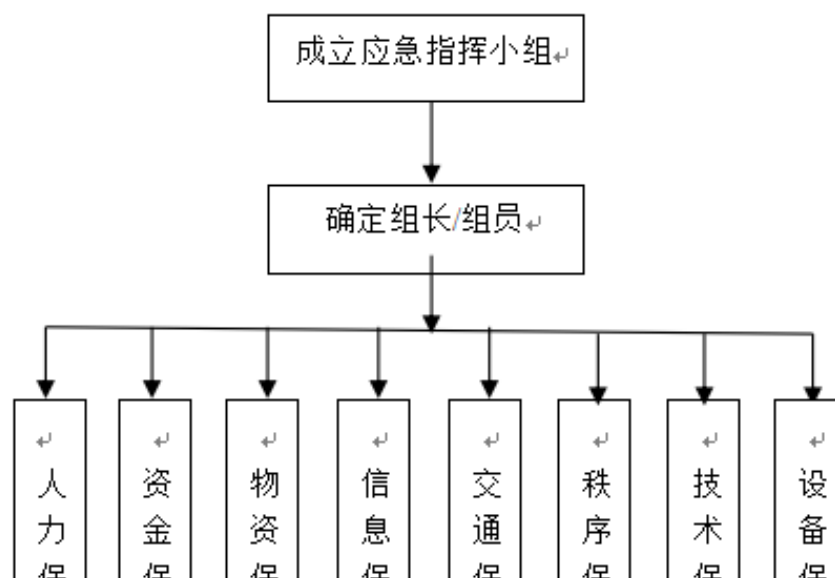
3. 做好分级控制通过规范危机事件的等级分类，确定不同等级危急事件的启动程序，根据事件发展情况，按照其紧急程度分别进行预警及处置，实施分级控制。发生不同等级事件时，启动相应级别的各级组织领导体系和工作方案。

4. 强化反应速度

建立预警和应急快速响应机制，强化人力、物力、财力储备，增强应急处理能力。按照分级责任制和首问责任制的要求，保证发现、报告、处理、善后等环节紧密衔接，一旦出现危机事件，快速反应，及时准确的处置。此外，不断开展应急预案的演练，增强应急处理的反应力和处理能力。

三、应急事件处理流程

(见下图)



四、应急事件的分类与识别

（一）分类

1. 一级应急预案：

系常规及其容易发生，主要包括停电、电梯困人、水浸、推销、交通事故、客户未锁门等；

2. 二级应急预案：

主要包括防洪、盗窃、事故保险、大型公共活动、客户纠纷等；

3. 三级应急预案：

高空坠物、地震、燃气泄漏、炸点恐吓、刑事案件、疫情等；

（二）识别及预警管理对应

紧急事件识别及预警对应表

事故级别	一般（IV）	较大（III）	重大（II）	特别重大（I）
预警信号	蓝色	黄色	橙色	红色

<p>自然灾害影响描述</p>	<p>由于台风造成雨水管、下水管堵塞，威胁或已造成局部被水侵，不影响正常工作或生活，基本没有经济损失。</p>	<p>1. 由于台风暴雨造成雨水管、下水管堵塞，威胁或已造成局部被水侵，影响正常工作或生活，经济损失在 1000---5000 元。 2. 由于台风暴雨造成建筑物户外各类设施(广告牌)损害，威胁局部安全。</p>	<p>1. 由于台风暴雨造成雨水管、下水管堵塞，威胁或已造成大面积被水侵，严重影响正常工作或生活，造成直接经济损失在 5000 元以上。 2. 各类自然灾害造成建筑物户外各类设施(广告牌)严重损害。</p>	<p>1. 各类自然灾害造成建筑物户外各类设施(广告牌)严重损害，威胁建筑物本身安全或人员生命安全。 2. 国家预警和政府发布的各类重大灾难。</p>
-----------------	---	--	---	---

五、应急物资准备方案

1. 分类

(1) 应急物资按紧急状态的使用功能分类如下：

类别	明细
工具类	扫把、水桶、铁锹、拖把、铁丝、扳手、老虎钳、螺丝刀、电筒等

警示类	警示标牌、围合板、围合线、雪糕桶等
监测类	噪音计、秒表、万用表、摇表、水表、电度表、尺子等
消防类	消防斧、消防钩、消防桶、消防沙、消防服、防毒面具、灭火器、水龙带、水枪等
防护类	木桩、绳子、沙袋、软垫、抹布等
通讯类	对讲机、应急电话及电话号码等
防身类	警棍、腰带等

(2) 应急物资按照其正常使用情况分为常用型、应急型两类。

常用型应急物资的储备状况应由相应的岗位根据实际情况进行采购申请，主管审批后执行按采购控制程序准备。

应急型物资由管理处在日常巡查和公司检查时实行两级巡查制度。对物资情况进行检查，对缺、损的物资填写相关检查记录，立即进行采购申请。

应急物资的保存应按该物资的存放要求进行保存。对各类物资的正常使用应作为各岗位员工基本技能，要求各岗位员工能够正确识别和熟练使用，适当时在培训中进行强化和提高。紧急集合和演习训练要求参与员工能够达到规定。

第二节 各类应急事件处理预案

一、消防应急预案

（一）目的

通过成立应急小组及日常消防演练，提高队伍应急抢险能力，控制火势蔓延，降低和减少伤亡和财产损失，制订本预案。

（二）适用范围

适用于本机关物业服务项目。

（三）职责

1. 项目部负责成立消防应急组织机构；
2. 明确机构小组职责及工作任务。

（四）程序

1. 成立消防应急组织机构：项目消防应急组织机构，本机构分别由灭火组、通信联络组、疏散组、救护组、警戒组、后勤保障组组成。

2. 制定预案依据：

以《中华人民共和国消防法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》、XXXX省消防法规、本公司消防安全制度为依据，严格依法实施。

3. 接警、报警处置程序

（1）接警：主机报警—报警类型—通知查看—信号反馈—上报—增援—启动应急预案；

（2）报警：信号反馈—上报—报警（火警电话：119、时间、地点、火势大小、燃烧物质、联系电话、姓名）。

4. 应急疏散：

项目服务的业主单位公共区域随时应保障消防通道的畅通，出入口的标志标牌应保持运行完好状态，一旦发生火灾，疏散引导人员应迅速赶赴火场，利用应急广播指挥人群有组织地疏散，疏散路线就近、快速、简捷，安全出口的利用要平均。疏散引导组工作人员要分工明确，统一指挥。

5. 扑救初期火灾：

发现初期火灾，利用就近灭火器材展开扑救，火势蔓延无法扑灭时，火场出现被困者，需采取“先救人，后救火”的原则展开疏散，再采取“先控制，后消灭”的原则，再次开展全面扑救，并及时上报请求支援，启动应急预案。

6. 通信联络、安全防护救护的程序和措施：

参加灭火成员统一配备通讯器材，保障通讯畅通，后勤保障组通知工程技术人员对各设备运行情况观察，并对转移的物资进行登记、保管，救护组人员及时对伤员进行救护和撤离，必要时联系政府机关大楼前来进行救援，警戒组成员展开管辖区域交通管制，保障交通畅通，迎接消防车的到来。

二、停电应急预案

（一）目的

通过制定本应急预案，有效控制客户财产不受损失，保障客户办公秩序。

（二）适用范围

适用于本机关物业服务项目部停电期间各岗位。

（三）职责

1.

停电期间，各岗位负责人员管控、物资管控、车辆管控

2. 加大室内巡查力度，防止他人乘机作案，制造事端；

3. 项目经理加强对各岗位的工作情况实施监管和指导。

（四）程序

1. 停电后，项目经理、安保部主管、保洁队长为本部门第一负责人，负责停电后的工作安排及协调配合工作。

2. 加强各岗位管控：

（1）大厅岗：值班员做好客户解释工作，停电期间进入的拜访者需严格进行询问登记，通过电话征询客户同意后，方可进入拜访，携离的物资严格检查，确认出门条的有效性，物资与出门条内容是否相符合，必要时可电话征询对方公司核实，确认无误给予放行；

（2）施工通道岗：加强对该岗位进出人员的管控，严禁不法分子乘机进入伺机作案，进出物资认真核对，确认出门条有效性，搬运的物资是否与出门条相符合；

（3）车场岗位：停电期间做好车辆进场引导、检查、登记工作，出场车辆认真核实，对存在问题的车辆或其它情况，严禁放行，及时上报。

（4）室内巡查：停电期间业主单位公共区域要加强巡逻管控，重点对电动门的检查和管控，恢复供电后，检查电动单元门是否锁闭，无法锁闭的门要及时使用备勤锁给予锁闭，并做好移交工作。

三、电梯困人应急预案

（一）目的

规范应对困人的应急行为，快速、有效对被困人员实施解救、安抚，特制订本应急预案。

（二）适用范围

适用于本机关物业服务项目人员被困时。

（三）职责

1. 重点对电梯内乘做人员实施监控，发现被困者及时通知设施设备管理部，前往解救；

2. 针对被困人员监控员负责实施安抚、及时沟通，注意轿内情况；

3. 及时将此情况上报部门及相关领导；

4. 配合设施设备管理部实施开展救援。

（四）程序

1. 监控中心：接到报警，通过对讲系统及监控视频确定被困人数、电梯编号、电梯位置，立即将被困情况上报项目部、安保部，安抚客户情绪，告知客户不要轻举妄动，救援人员已前来救援，时刻保持与客户交流，让其客户感到安全。

2. 协调配合工作：

（1）立即组织人员配合工程人员前往电梯停靠位置，展开救援工作，轿门外主动与客户进行沟通，从而做好客户安抚工作；

（2）在营救过程中，若被困者内有小孩、老人、孕妇或人多供氧不足时，须特别留意，必要时请求消防队和“120

”急救中心协助；对已经出现人员伤亡的，要立即拨打“120”急救中心救助。

(3) 打开轿厢门后，确定停靠位置后，立即将客户搀扶至安全区域，安排专人做好客户登记和后续跟进工作。

(4) 被困人员解救成功后，第一时间应向被困者做出诚恳的致歉，尽可能的消除被困者的不满情绪，同时须询问被解救人员是否有不适，是否需要帮助等。

(5) 协助项目部详细记录被困者的姓名、地址及联系电话等。

(6) 若被困者不合作即自行离去，则记录备案，若被困人员被解救后，被困人员或家属要求精神、误工等其他方面的赔偿或其他要求，由项目经理做好善后处理工作。

四、水浸应急预案

(一) 目的

当水浸事件发生时，能及时、快速有效的处置、解决，最终将损失降低到最小范围。

(二) 适用范围

适用于本机关物业服务项目发生水浸事件时。

(三) 职责

1. 项目部员工发现时，负责上报项目经理，并采取有效措施现场给予处置；

2. 及时通知设施设备管理部及时前往修复处理；

3. 项目经理及时组织人员实施现场抢险，协调查找原因。

(四) 程序

1. 水浸事件发生时，及时通知业主单位、安保部、保洁部、项目部等相关部门；
2. 成立临时抢险小组，项目经理、安保部主管为现场第一负责人；
3. 在总指挥指挥下展开抢险；
4. 现场抢险时，安排专人对存留的重点物资及时进行转移；
5. 重点对电梯、高低压配电室、各设备机房、仓库等区域进行重点保护，加固防洪沙袋，对该重点区域立即展开抢险救援工作；
6. 寻找水浸根源，设法控制漏水源头，关闭阀门或堵塞漏水，防止范围扩散；
7. 针对现场组织人员全面抢险，抢险完毕后，协同客户部做好受损物资统计。

五、防洪应急预案

（一）目的

暴雨发生时，组织应急人员迅速对洪灾区域进行抢险，保障重要设施设备、物资、文件等物品，控制洪灾蔓延，将损失降低至最低程度。

（二）适用范围

适用于本机关物业服务处暴雨发生时。

（三）职责

1. 项目部负责成立防洪应急小组，明确组长及组员；

2. 发生洪灾时，组长负责组织、指挥进行抢险；
3. 各组员听从组长指挥、调遣，积极参与抢险。

（四）程序

1. 成立应急指挥小组；
2. 洪灾及暴雨发生时，项目及时成立防洪应急小组；
3. 项目经理任组长，安保主管任副组长；
4. 小组成员为在岗工作人员。
5. 暴雨发生时，组长应组织人员加强对地下配电室、发电机房、监控中心、排水系统、污水井等重点部位或区域的巡查、检查，必要时做好车辆疏散和人员撤退的准备；

（1）监控中心可通过广播呼叫，告知管辖区域所有人员，关好窗户，该时段尽量不要外出，随时对暴雨情况进行通报；

（2）管辖区域内地势低洼处（如有地下车场）有被水淹趋势的应及时组织人员使用沙袋等防洪物资进行加固防洪，防止雨水灌入；

（3）安保部成员应加强对各出入口、通道口的控制，防止不法之徒乘机盗窃，并加强对公共区域的巡查，排除安全隐患；

6. 雨水即将殃及设施设备时，应立即对设备断电停止使用，展开抢险；

7. 暴雨雨水一旦形成威胁，即将灌入低洼区域或地下车场时，组织人员及时将该区域的物资（物品、车辆）、人员进行转移，迅速展开抗洪抢险排水工作；

六、盗窃事件应急预案

（一）目的

采取有效措施尾随、跟踪、围堵控制犯罪嫌疑人，已发生盗窃时，重点保护现场，及时排查人员，配合公安机关调查。

（二）适用范围

适用于本机关物业服务项目安保岗位。

（三）职责

1. 发现可疑人员或盗窃发生后，及时通知安保人员前来增援、查看保护现场；

2. 安保主管负责组织人员对犯罪嫌疑人进行控制、抓捕或保护现场；

3. 项目经理负责及时报警，配合警方跟进处置。

（四）程序

1. 正在实施盗窃处置：如犯罪分子正在实施盗窃，不要轻易惊动盗窃犯，应及时通知就近安保人员，并及时上报安保主管，迅速赶至现场，组织人员对犯罪分子实施合围控制，通知警方协助处理；

2. 盗窃发生后处置：如盗窃已经发生，应及时报告项目经理和业主单位负责人，立即安排人员对管辖区域出入口、通道进行严格盘查、询问、控制，防止犯罪分子逃逸，组织人员进行排查，并报警请求前来协助查处；

3.

入室盗窃处置：如系入室盗窃，室内无人，应及时报告安保主管和项目经理，项目经理应及时通知被盗单位负责人赶至现场，监控中心及各岗位安保人员，对可疑人员可采取暗中监视或设法控制，并报警进行处理；

4. 现场警戒：针对盗窃事发点，设置警戒线，疏散围观人员，禁止无关人员进入事故现场，对事故现场和相关证据进行保护，重点是保护犯罪分子经过的通道、翻越的台阶等，以便警方对盗窃事件进行调查；

5. 证据收集/排查：盗窃现场若有目击者，及时向目击者了解实际情况，并记录目击者联系电话，提供给警方以便破案，若无目击者，事发后监控中心人员应及时回放录像，查找可疑人员，将有关线索提交警方处理；

6. 盗窃现场在得到警方的许可后，方可对事故现场进行清理；

7. 分析总结：对此次事故进行详细记录，整理相关资料并存档，组织相关人员对事故进行总结，吸取经验教训，杜绝类似情况再次发生。

七、事故保险应急预案

（一）目的

事故发生后，采取有效措施保护现场、拍照取证、提取证据，为日后保险赔付提供有利证据。

（二）适用范围

适用于本机关物业服务项目管辖范围内发生事故的保

险赔付工作。

（三）职责

1. 发生事故时，现场安保员负责上报本机关部门领导及项目经理；
2. 负责保护现场，拍照取证，采取有效管控措施，防止再次发生事故；
3. 相关负责人启动保险赔付流程。

（四）程序

1. 发生财产、人员意外事故时，及时将事故的损失、伤亡、严重性详细向上级领导、关联部门汇报；
2. 根据现场情况及上级领导指示，启动事故保险应急预案；
3. 正常上班时段按照项目指定部门统一报险；
4. 非办公时间段由安保部指定岗位（监控中心）统一报险；
5. 报险时详细说明保险单号、公司名称、事故原因、时间、地点等详细情况；
6. 做好事故现场的保护及拍照取证。
7. 事后安保部填写突发事件报告，上报公司。
8. 事故保险应急预案流程图

八、媒体接管管理应急预案

（一）目的

针对新闻媒体记者等人员，采取正确、有效管理措施，正确引导，减小或减少负面影响。

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/928077016125006051>