

应急预案目录

电梯困人应急预案.....	1
突发停电应急预案.....	2
液化气泄漏应急预案.....	3
水浸应急预案.....	4
火灾应急预案.....	5
盗窃和破坏事件应急预案.....	6
意外伤亡事件应急预案.....	7
重大气象灾害应急预案.....	8
车辆堵门事件预案.....	9
新冠疫情防控应急预案.....	10

应急预案目录

电梯困人应急预案.....	1
突发停电应急预案.....	2
液化气泄漏应急预案.....	3
水浸应急预案.....	4
火灾应急预案.....	5
盗窃和破坏事件应急预案.....	6
意外伤亡事件应急预案.....	7
重大气象灾害应急预案.....	8
车辆堵门事件预案.....	9
新冠疫情防控应急预案.....	10

应 急 预 案

电梯困人应急预案

1. 任一员工接到业主报警或发现有乘客被困在电梯内，应立即通知秩序维护队消防监控室，同时记录接报和发现时间。
2. 秩序维护队消防监控室接报后应一方面通过监控系统或对讲机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调度当班巡逻队员及当班班长到现场了解情况并向队长汇报。
3. 值班人员接报后，立即亲自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躁，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健康状况，同时及时将情况向公司业务副总/常务副总经理或值班领导汇报。
4. 当班班长及巡逻队员到现场了解并向监控室反馈情况后，应立即组织解救，同时监控室电话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术人员前来解救。
5. 若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业务副总/常务副总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晕厥、神志昏迷（尤其是老人或小孩），应立即通知医护人员到场，以便被困人员救出后即可进行抢救。
7. 被困者救出后，管理处经理、秩序维护队队长或值班领导应当立即向他们表示慰问，并了解他们的身体状况和需要，同时请他们提供姓名、地址、联系电话及到本小区事由。如被困者不合作自行离去，应记录下来存档备案。
8. 被困者救出后，工程设备部应立即请电梯维修公司查明故障原因，修复后方可恢复正常运行。
9. 秩序维护队队长应详细记录事件经过情况，包括接报时间、维修人员到达现场时间、电梯维修公司通知和到达时间、被困人员的解救时间、被困人员的基本情况、电梯恢复正常运行时间。若有公安、消防、医护人员到场，还应分别记录到场和离开时间、车辆号码；被困人员有伤者的，应记录伤者情况和被送往的医院。

10. 管理处监控中心应详细记录故障发生时间、原因、解救办法和修复时间。
11. 如遇相关政府职能部门及媒体到小区了解相关事件情况，应由小区经理负责接待，重大事项由小区经理报公司分管领导。

突发停电应急预案

在接到停电通知的情况下，小区管理处应事先将停电路线、区域、时间、电梯使用安全防范要求等情况通知每个住户和商户，并在主要出入口发布停电通告；同时，工程维修应做好停电前的应变工作。

在没有接到任何通知、突然发生停电的情况下，管理处维修电工应立即确认是内部停电还是外部停电。若系内部故障停电，应立即派人查找原因采取措施，防止故障扩大；若系外部停电，一方面要防止突然来电引发事故，一方面致电供电局查询停电原因，了解何时恢复供电，并将了解的情况通知小区管理处。并及时将相关情况向公司汇报。

工程维修人员立即会同秩序维护队派人分头前往各楼检查电梯运行情况，发现电梯立即按照电梯困人应急预案施救。

1. 小区管理处立即将停电情况通知小区内住户和商户，并在主要出入口发布停电通告；必要时启用紧急广播系统通知住户，要求住户保持冷静，做好防范。

5. 管理处维修电工详细记录停电事故始末时间、发生原因、应对措施以及造成的损失。

6. 突发停电的预防措施：

- 1) 小区管理处维修班应经常检查应急照明和紧急广播系统，确保正常。
- 2) 秩序维护队、工程维修班班除配置巡逻、检修用的电筒外，还应配置手提式应急灯，并时时充电保养，保持完好。

液化气泄漏应急预案

1. 接到业主报警或发现液化气泄漏后，公司员工应立即通知小区管理处客服、维修班、秩序维护队队长及相关领导，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. 小区管理处接报后，立即派员前往现场支援，并通知工程部及公司相关领导，视情况通知液化气公司和消防支队。
3. 工程部接到通知后，急速赶赴现场，协助小区管理处及维护队施救。
4. 若液化气泄漏发生在室外，应马上疏散周围人员，建立警戒线，防止围观，并严禁烟火和使用电气设备。
5. 若液化气泄漏发生在室内，要保持冷静，谨慎行事，切记现场不可按门铃、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漏的气体。
6. 施救人员进入室内前，应采取一定的防范措施，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，应立即切断液化气总阀，打开门窗，加快气体扩散，并疏散现场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，并通知医疗单位安排救护或将受伤人员送往医院抢救。
8. 小区管理处应详细记录液化气泄漏的时间、地点、故障情况和修复过程。若有人员伤亡，应详细记录伤亡人员的姓名、性别、年龄、时间和抢救医院。
9. 秩序维护队员和设备巡检人员在平时巡逻时应提高警惕，遇有异常气味时，应小心处理，同时应掌握液化器总阀的位置和关闭方法。

水浸应急预案

1. 员工接到报警或发现小区范围内出现水浸事故，应立即将进水地点、楼层、水源、水势情况报告公司主管领导、小区管理处客服，并在支援人员到达以前尽量控制现场水势，防止水浸范围扩大。
2. 相关人员接报后，立即派设备班人员就近采用防水设施保护好受浸楼层各电梯槽口，并将电梯升至最高层，切断电源，以免电梯受损；若电梯轿厢控制面板已经进水，则应立即切断电源，切忌升降电梯，以防故障扩大。
3. 立即查明水浸原因，采取措施（包括关闭水泵、关闭水阀、封堵水管、堵塞漏洞、疏通排水管道、打开末端放水等），切断水源，并关闭受浸区域之电闸，防止人员触电。若水源来自供水总管或工程部无力解决时，应立即通知自来水公司前来抢修。
4. 在水蔓延的通道上摆设拦水沙包或采取其它一切有效措施，防止水蔓延到设备房、配电室、业主室内或其它楼层。
5. 组织力量采用各种手段，包括采用扫帚、吸水机吸水，排净积水，清理现场，尽快恢复整洁。
6. 水源中断后，管理处应立即派人尽快修复受损设施；并设法维持小区内秩序，并耐心做好住户的安慰解释工作，尽力解决水浸给住户带来的实际困难，并注意维护物业公司的形象。
7. 如在水浸事故后，有任何公共设施的正常使用受到影响或由此引发停电停水，应知会相关业主或在小区各主要出入口设置告示，知会全体业主；如有任何区域存在危险性，应在该范围内设置警告标志。
8. 召开会议，分析事故发生原因，总结经验教训，并采取措施，防止出现类似事故。
9. 详细记录水浸事故发生经过和采取的措施，以及受损情况。

10. 一些常见水浸事故的预防措施:

- 1) 维修班工程人员、秩序维护巡逻队员巡检时,应留意排水渠道是否有淤泥、杂物或塑料袋,有否堵塞,并随时加以清理疏通;清洁工定时清扫天台、排水沟,防止雨后垃圾冲入排水口造成堵塞。
- 2) 加强对消防喷淋系统的巡视,防止碰撞、移动喷淋头或消火栓引起水浸。
- 3) 灾害性天气(台风、暴雨、大雪)来临前,小区管理处人员应对小区内门窗、天台、排水沟渠、集水井、排水泵等进行一次全面检查,发现问题及时修复。
- 4) 维修班员工在操作安装、维修时应严格按照操作规程操作,防止因操作不当引发水浸事故。
- 5) 对业主/用户装修要加强管理,防止由于业主/用户在进行管道安装、尤其是消防喷淋系统试压时施工不当引起水浸事故。
- 6) 平时应备足沙包作为应急用。

火灾应急预案

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消防监控室报警及小区管理处客服（注意当现场异味为液化气等易燃气体时，严禁在现场用手机、对讲机、电话报警，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），请其派人查明真相，并做好应急准备。

1. 目击报警

- 1.1 小区任何区域一旦着火，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，自己难以扑灭，应采取最快方式用对讲机、电话或打碎附近的手动报警器向消防监控室及小区管理处客服报警。
- 1.4 关闭火情现场附近之门窗以阻止火势蔓延，并立即关闭附近的电闸及煤气。
- 1.5 引导火警现场附近的人员用湿毛巾捂住口鼻，迅速从安全通道撤离，同时告诉疏散人员不要使用电梯逃生，以防停电被困。
- 1.6 切勿在火警现场附近高喊：“着火了”，以免造成不必要的混乱。
- 1.7 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。
- 1.8 带电物品着火时，应立即设法切断电源，在电源切断以前，严禁用水扑救，以防引发触电事故。

2. 消防监控室报警

- 2.1 消防监控室值班人员一旦发现消控设备报警或接到火警报告后，应立即通知维护队员赶赴现场确认，并通知消防专管员。

2.2 火情确认后立即通报小区管理处经理或值班领导,由其迅速召集人员前往现场灭火、警戒、维持秩序和组织疏散。

2.3 立即将火情通报物业公司业务副总/常务副总经理或值班领导以及工程副总。

2.4 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。如有业主打电话询问,注意不要慌张,告诉业主:“火情正在调查中,请保持冷静,如果需要采取其它措施,我们将会用紧急广播通知您”,同时提请业主关好门窗。

2.5 接到现场灭火指挥部下达的向“119”报警的指令时,立即按要求报警,打开小区内消防通道口设置的路障,安排专人看守消防通道,以防堵塞,并派人前往路口接应消防车。

2.6 接到现场灭火工作总指挥传达的在小区内分区域进行广播的指令时,立即按要求用普通话(或中英文)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。特殊情况下,应派维护队员或管理员逐单元上门通报,通报顺序为:

起火单元及相邻单元 起火层上面2层 起火层下面1层。

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;

报警人电话。

2 向“119”报警应讲清：

- A. 小区名称；
- B. 火场地址（包括路名、门牌号码、附近标志物）；
- C. 火灾发生部位；
- D. 燃烧物品；
- E. 火势状况；
- 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 物业公司业务副总/常务副总经理或值班经理接到火警报告后，应立即赶赴指定地点或火警现场，并通知相关人员到场，成立临时灭火指挥部。

4.2 临时指挥部由物业公司业务副总/常务副总经理、小区管理处经理、工程副总、人力行政部经理、消防专管员以及其他相关人员组成，由物业公司常务副总经理任临时总指挥。物业公司常务副总经理尚未到场时，由小区管理处经理或值班经理代任总指挥。

4.3 临时灭火指挥部职责：

4.3.1 根据火势情况及时制定相应对策，向各部门下达救灾指令。

4.3.2 根据火势情况确定是否疏散人员。

4.3.3 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。

4.3.4 在火势难以控制时，应及时下达向“119”报警的指令。

4.3.5 根据火势情况，成立疏散组、抢救组、警戒组，组织救人，抢救和保管重要物资及档案，维持现场秩序。

4.3.6 根据火势情况决定是否启用紧急广播进行报警。

4.3.7 下令将消防电梯降至首层，派专人控制，专供灭火工作之用。同时停止起火区域的其它电梯运行。

4.3.8 根据火势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。

4.3.9 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，协助消防队灭火，并协助维持现场秩序，安顿疏散人员。

4.3.10 火灾扑灭后，组织各部门员工进行善后工作。

5. 人员疏散和救护

小区内发生火情时，各部门员工的任务是扑救火灾、疏散人员、抢救重要物资和维持秩序，危急关头以疏散、救护人员为主。火灾发生后，每一位员工都要牢记自己的首要职责是保护业主、访客及自己的生命安全。

5.1 火灾发生后，由疏散组负责安排人员，为业主和访客指明疏散方向，并在疏散路线上设立岗位进行引导、护送业主和访客向安全区域疏散。这时切记要提醒大家不要乘坐电梯，如果烟雾较大，要告知大家用湿毛巾捂住口鼻，尽量降低身体姿势有序、快速离开。

5.2 人员的疏散以就近安全门、消防通道为主，也可根据火场实际情况，灵活机动地引导人员疏散。

5.3 认真检查起火区域及附近区域的各个单元，并关闭门窗和空调。发现有人被困在起火区域，应先营救被困人员，确保每一位业主和访客均能安全撤离火场。

5.4 接待安置好疏散下来的人员，通过良好的服务稳定人们的情绪，并及时清点人员，

查是否还有人没有撤出来。

5. 疏散顺序为：先起火单元及相邻单元，后起火层上面2层和下面1层。疏散一般以向下疏散为原则（底层向外疏散），若向下通道已被烟火封住，则可考虑向屋顶撤离。

6. 在火场上救下的受伤业主、访客以及扑救中受伤的员工，由抢救组护送至安全区，对伤员进行处理，然后送医院救治。

6. 警戒

6.1 秩序维护队队长接到火警通知后，应迅速成立警戒组，布置好小区内部及外围警戒。

6.2 清除小区外围和内部的路障，疏散一切无关车辆和人员，疏通车道，为消防队灭火创造有利条件。

6.3 控制起火大楼底层出入口，严禁无关人员进入大楼，指导疏散人员离开，保护从火场救出的贵重物资。

6.4 保证消防电梯为消防人员专用，引导消防队员进入起火层，维持灭火行动的秩序。

6.5 加强对火灾区域的警戒，保护好火灾现场，配合公安消防部门和调查组对起火原因的勘察。

6.6 保证非起火区域和全体业主、访客的安全，防止犯罪分子趁火打劫。

7. 善后工作

7.1 火灾扑灭并经公安消防部门勘察后，管理处工程维修人员应迅速将小区内的报警和灭火系统恢复至正常状态。

7.2 秩序维护队组织人员清理灭火器材，及时更换、补充灭火器材。

7.3 小区管理处统计人员伤亡情况和小区财产损失情况，上报灭火指挥部及常务副总经理。

7.4 小区管理处综合管理部组织员工对受灾业主/用户进行慰问，并根据实际需要给予

明、帮助。

7.5 小区清洁班组织员工对火灾现场进行清理，恢复整洁，绿化工对因逃生或救火损坏的花木进行抢救或补种。

7.6 灭火指挥部应召开会议，对火灾扑救行动进行回顾和总结。

7.7 由小区管理处经理发动员工，收集可疑情况，配合调查组对火灾事故进行调查，并责成消防专管员写出专题报告，分清责任。

7.8 如果小区财产办有保险，则由财务部门联系保险公司进行索赔。

7.9 消防部门及其他相关部门需了解事件情况的，由小区经理负责接待提供信息，重大事件由小区经理报公司分管领导负责接待。

盗窃和破坏事件应急预案

1. 任一员发现工盗窃和破坏事件或接到报警后，应立即查清楼号、单元号、楼层，秩序维护队前往现场查验，并通知监控值班员密切注意相关画面，监视犯罪嫌疑人动向。
2. 维护队员巡逻时发现有人在小区内实施盗窃或破坏行为，应马上用对讲机向班长或队长汇报，并通知消防监控室协助监视；同时保持冷静，如能处理的可及时处理，否则监视现场，记住犯罪嫌疑人的面貌、体形、服饰和特征，防止犯罪嫌疑人逃逸，并注意自身安全。
3. 秩序维护队队长或当班班长接报后，视情况尽快派适当数量的维护队员赶赴现场，尽可能制止一切盗窃和破坏行为，在力所能及的情况下堵截捉拿犯罪嫌疑人，同时可拨打报警。
4. 维护队员在事件中捕获犯罪嫌疑人，应询问记录后移交警方处理，并根据警方要求提供情况和证据，严禁施刑拷打、审讯和扣押，并应劝阻业主和围观人员打骂犯罪嫌疑人。
5. 若犯罪嫌疑人在警方到来以前已逃离现场，维护队员应注意保护现场，阻止任何人员进入或接近现场，并不得触动现场任何物品和门窗，等候警方前来处理。
6. 如在作案现场发现有人受伤，应在保护好现场的基础上，通知医护人员前来救护。
7. 在抓捕犯罪嫌疑人的过程中，若有需要可临时关闭所有出入口，劝阻业主及访客暂停出入，配合防止犯罪嫌疑人乘机逃逸。
8. 警方人员到达后，维护队员应清楚记下警官官衔、编号及报案编号，并积极提供线索，配合警方人员办案。

9. 在事件中涉及财产损失和人员伤害,应摄下照片或录像,留下当事人员和目击者,供警方详细调查以明确责任和落实赔偿。

意外伤亡事件应急预案

1. 小区内出现人员意外伤亡事件，秩序维护队队长或当班班长应立即赶赴现场，查明情况，向小区管理处经理或业务副总/常务副总经理汇报。
2. 若伤者尚未死亡，应在保护现场的同时立即组织抢救，并通知医疗救护中心。对骨折伤员一定要注意尽量不要搬动，防止使伤情加重。
3. 若伤亡事故系由触电引起，维护队员应就近切断电源或用绝缘物（如干燥的木杆、竹竿或塑料、橡胶将电源拨离触电者，再施进行抢救。严禁在没有切断电源的情况下，用手直接去拉触电者或用金属杆去拨离电源，以防自身触电。
4. 若伤亡事故系由设备故障或设施损坏引起，秩序维护队应立即通知工程维修人员到场，共同制订抢救方案。
5. 若伤亡事故系由溺水引起，维护队员或其他员工应立即抢救，若落水者喝水较多，应让伤者头朝下倒立，按压腹部，使其吐出喝入之水，必要时施行人工呼吸。
6. 若伤亡事故系由高层坠落、物品砸伤引起，在抢救伤员的同时，应保护好现场，留下照片或录像，留下目击者，同时向警方报警。
7. 若伤亡事故系由交通肇事引起，应在保护好现场、抢救伤员的同时，记录肇事车辆，留下驾驶员和目击者，如有监控录像，保存相关录像，报请警方处理。若交通事故引起小区内交通堵塞，应开辟旁行通道，积极疏导交通，并设立警戒线，防止破坏现场。
8. 伤者被送往医院抢救时，应记录下救护车号码、送往医院以及伤者情况。
9. 详细记录意外伤亡经过。对于设备故障或设施损坏引起的伤亡事故，以及由于物业公司原因引起的触电事故，相关部门在事发4小时内写出书面报告给公司业务副总/常务副总经理，以便公司业务副总/常务副总经理视情况向有关方面汇报并查找原因，落实责任。

重大气象灾害应急预案

暴雨

重大气象灾害应急处置指挥部应组织、协调人力对给小区区域内的下水道、下水口进行排摸，绘制出下水口分布图。受暴雨影响的区域在暴雨过程中，下水口清理工作由清洁班协同应急人员共同处置。

1 发布暴雨红色预警信号时的处置对策

- (1) 预计受暴雨影响区域，必须提前抽吸区域内的化粪池。
- (2) 受暴雨影响的区域，保洁人员要提前进行排水口清洁工作。在暴雨过程中，及时清理下水口，促进积水速排。暴雨过后，及时清除堆积垃圾，加强保洁工作。
- (3) 切断景观灯光设施的电源，确保景观灯光设施处于断电状态。

2 发布暴雨橙色预警信号时的处置对策

- (1) 指挥部、相关成员单位和应急队伍应及时掌握暴雨最新信息。
- (2) 保洁作业人员可根据情况暂停工作。
- (3) 预计受暴雨影响的区域，可视情况提前抽吸区域内的化粪池。
- (4) 受暴雨影响的区域，保洁人员要提前进行排水口清洁工作。在暴雨过程中，及时清理下水口，促进雨水速排。暴雨过后，及时清除堆积垃圾，加强保洁工作。
- (5) 切断景观灯光设施的电源，确保景观灯光设施处于断电状态。

3 发布暴雨黄色预警信号时的处置对策

- (1) 指挥部、相关成员单位和应急队伍应及时掌握暴雨最新信息。
- (2) 通知保洁人员采取有效的防御措施。
- (3) 受暴雨影响的区域，保洁人员要提前进行排水口清洁工作。在暴雨过程中，及时清理下水口，促进积水速排。暴雨过后，及时清除堆积垃圾，加强保洁工作。

暴雪

气温 -5°C 以下，降雪量10 cm以上，小区组织每日两次以上扫雪，防止积雪成冰；实施洒盐化雪；对小区主要道路铺设防滑草垫。

冰雹

(1) 各小区管理处和应急队伍应加强值班，密切跟踪冰雹动态，相关应急处置分队随时准备启动应急处置预案。

(2) 保洁、户外作业特别是户外高空作业等一律停止。

(3) 秩序维护队加强巡查，提醒业主尽量减少外出，确保老人、小孩留在家中。

高温

1 进一步强化保洁作业规范，严格道路保洁、垃圾收运操作规范，特别是居民小区生活垃圾箱的清洗保洁，防止垃圾异味和污水横溢，减少二次污染。

2 进一步注重道路和公共场所废物箱的收集保洁，增加收集次数，防止漫溢污染环境。

3 加强保洁作业人员，特别是道路、广场清扫保洁人员的劳动保护，落实各项防暑降温措施，视情调整户外作业时间。

车辆堵门事件的处理

- 1、小区有车辆堵门事件发生时，当值门岗队员及时将具体情况向队长汇报，请求队长支持；
- 2、队长及时到现场了解具体情况，如因工作人员的失误导致，队长即时予以纠正，取得车主谅解；
- 3、如因车主不配合小区的管理，则耐心解释和说服；并安排队员及时将详细情况向小区管理处经理汇报；监控室监控该处堵门清空，并保留相关录像文件；
- 4、小区经理到场处理，同时开辟小区其他可以通行车辆的出入口，疏导被堵车辆出入小区；
- 5、小区经理无法解决时，立即向公司分管领导汇报；
- 6、向城管执法大队汇报现场情况，请求派人处理；