

EAGLE

REAL ESTATE

新圆明园（春苑）
突发事件应急处置培训



- ★ 突发事件预案目的
- ★ 什么是突发事件
- ★ 突发事件处理原则
- ★ 突发事件处理流程
- ★ 各类突发事件处置措施
- ★ 应急演练



一、制定“突发事件应急预案”目的。



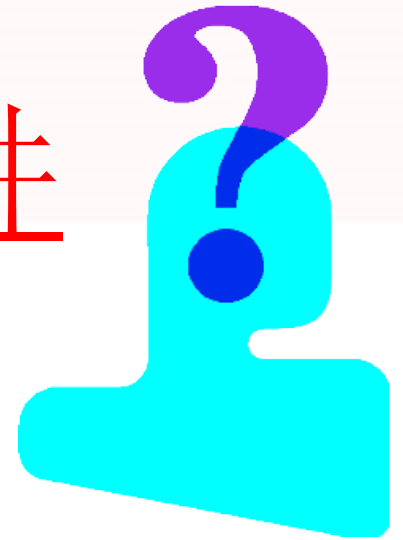


提高对突发事件的处理能力，防止和减少突发事件的危害，最大程度减少突发事件对人的伤害和财产的损失。





★ 二、什么是突发事件





定义：

打破正常的管理或服务秩序，意外发生的具有一定影响或导致人身伤害、财产损失的事件。





- 1、打架、盜竊、搶劫、綁架、恐嚇等治安刑事案件；
- 2、糾紛、交通事故等民事案件；
- 3、火災、食物中毒、非法集會、公眾傳媒批評等；



4、设备设施突发性故障导致不能使用，影响正常办公、生活秩序；

5、突发**停水、停电、停梯、停暖**（气）等；





6、由于物业服务、管理不妥，引起他人人身、财产受到损害的。





★ 三、突发事件处理原则

“四不放过

”

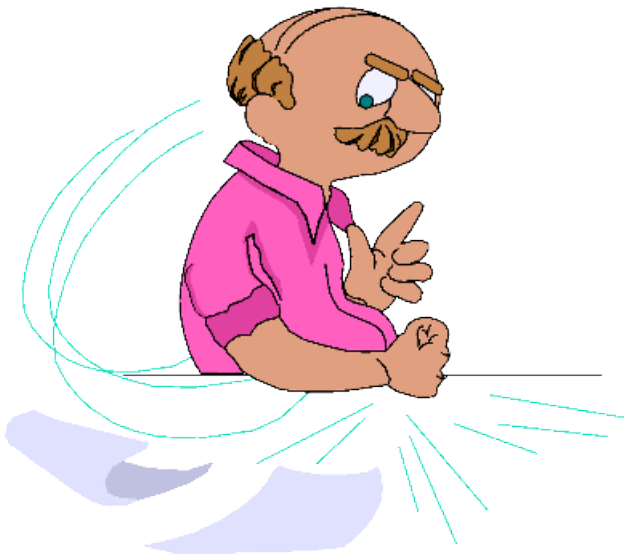




- ➔ 事故原因查不清晰不放过；
- ➔ 整改措施不贯彻不放过；
- ➔ 员工不受到教育不放过；
- ➔ 负责人没受到处理不放过。



四、突发事件处理流程 (注意事项)





1、突发事件发生后，在场的员工应立即告知各组组长，同步现场人员在保证自身安全的前提下，应采用措施制止事态或损失的扩大；





2、当出现人员伤害时，应全力急救，并立即上报景区安全管理团体；

3、安全管理团体负责人，应立即赶往现场并组织人员施救，同步上报景区应急指挥部；



- 4、总指挥接到突发事件汇报后，必须在第一时间赶到现场指挥处理。必要时，与政府有关职能部门联络，获得有效的支援；
- 5、根据突发事件的性质，启动有关的应急预案；



- 6、现场人员在控制事态时，要注意保护现场，并拍照取证；
- 7、事发项目现场负责人应积极贯彻救援措施，负责事故现场的指挥和协调处理工作；



8、事情严重时，要立即向政府职能部门报警；

9、事件平息后，要关注事后的发展，防止其他报复行为的发生；





10、在处理事件的过程中，必须坚持“不轻易承诺”的原则。应与业主进行沟通，到达处理问题的共识；





11、事件处理完毕，要按照“四不放过”的原则，“分析原因、贯彻整改、教育员工、惩罚负责人。”





★ 5、各类突发事件处置措施

- 一、常见伤病事件处理程序
- 二、安全事故处理程序
- 三、遇见常见问题怎样应对
- 四、其他各类突发事件应对措施

一、常见伤病事件处理程序



横店圆明新园

- 1. 游客扭伤怎么处理？
 - 1) 立即制动，腰扭伤时原地舒适地躺下，脚扭伤时尽量抬高伤处，较少肿胀。
 - 2) 立即用冰水冷敷，没有冰水就用冷水冲15分钟。牢记不要揉搓，由于扭伤时外表很难看出与否则骨折，若揉搓轻易导致移位。
 - 3) 若有医药箱，用茶水调点云南白药小心擦于伤处。
 - 4) 若伤势较重，立即拨打急救电话，等待过程中做某些基本处理。



一、常见伤病事件处理程序



横店圆明新园

- 2、游客在游览中遭蜂螫时怎么办
- 1) 保持镇静，稳住游客情绪。
- 2) 保证游客的安全。若有大群蜜蜂，请游客脱下外套在头顶甩动，以驱赶蜜蜂，记住要匀速，不必太使劲。
- 3) 设法将螫针拔出，但不要挤压，以免剩余的毒素进入体内。
- 4) 假如伤口是在四肢，可以用绳子在伤口上方绑紧，防止毒液顺着血流流到别处，然后再用手或其他器具，将毒液从伤口挤出，等流出部分血水后，松开绳子。
- 5) 蜜蜂的螫针上有强酸性，涂上碱性物质可以中和，减轻或消除疼痛和肿块。可以用3%氨水、牛奶、小苏打水或肥皂水清洗伤口。
- 6) 状况严重的立即拨打急救电话，并告知领导，由领班将受伤游客先送往医院。
- 7) 汇报安全管理团体，由其查明蜜蜂来源并作善后处理。

一、常见伤病事件处理程序



横店圆明新园

- 3、游客中暑了怎么处理？
 - 1) 问询并判断中暑游客病情怎样。
 - 2) 若病情较轻，立即将中暑游客扶到荫凉处或空调房躺卧，解开衣领，让其放松，准备绿豆汤、淡盐水、凉开水让其服用。
 - 3) 准备解暑药给游客服用，注意游客的药物过敏，根据个人体质服药。
 - 4) 若病情较重的，立即告知领导，并由保安领班将游客送往医院，叫导游继续带领其他游客游览。
 - 5) 注意：对外宾千万不能刮痧，部分外宾并不认同中医，这会引人权问题。

一、常见伤病事件处理程序



横店圆明新园

- 4、游客肚子 ， 怎么处理？
 - 1) 立即原地休息， 弄清是哪个部位痛， 与否有过类似病症， 与否有自带药物等。
 - 2) 假如状况不是很严重， 带游客到休息室休息一下， 喝点水， 待症状缓和后， 继续游览。
 - 3) 若病情严重， 立即拨打急救电话， 并上报领导。 由领班、 全陪、 领队以及病人家眷将其送往医院。

怎样做好某些常见伤病的防备措施



横店圆明新园

- 1、加强对景区的路况、台阶、高空坠物、防滑警示标志等检查与否贯彻到位。
- 2、加强对员工、经营户的教育培训，及时做好和提醒自身和游客的安全意识。
- 3、巡查时注意观测建筑物、树木、苗木上与否有蜂窝，发现后及时处理，处理时注意自身安全，做好防护措施或请专业人士进行处理。
- 4、对中暑人员的防备：及时观测周围人员，发现脸色异常或长时间不动的人员，上前盘问身体状况，采用措施。

二、安全事故处理程序



- 1.游客落水了，怎么办？
 - 1) 保持冷静，立即组织现场人员运用既有救生设施设备进行施救
 - 2) 上报领导和安全管理团体，疏散现场游客，防止围观；同步拨打急救电话。并启动求援应急预案。
 - 3) 正门口警卫人员、巡查警卫人员、男性员工带上担架迅速赶往现场求援，做好准备将落水者放上担架，送上救护车的准备工作，抵达现场后迅速拉好警戒线，制止无关人员进入警戒区。
 - 4) 车辆通道门口的警卫人员等待救护车引导到现场，并做好车辆通道口的进出车辆、游客的控制，防止游客进入事故现场产生不良影响。
 - 5) 游客救上来后做好急救措施，清理呼吸道、将腹部的水排出；有必要的进行人工呼吸。
 - 6) 救护车抵达后，组织人员按医务人员的叮嘱将落水者送上救护车，派员工跟随到医院。
 - 7) 清理现场，解除警戒，恢复正常。

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/048045033044006076>