

# 城管协管员服务第二部分 应急响应情况

## 目 录

第一章 应急措施 .....	3
第一节 突发处置原则 .....	3
一、整体作战原则 .....	3
二、快速反应原则 .....	3
三、因情施策原则 .....	4
四、密切配合原则 .....	4
五、以人为本原则 .....	4
六、恪尽职守原则 .....	4
七、自身防护原则 .....	4
第二节 应急事件处理整体方案 .....	5
一、指导思想 .....	5
二、应急组织机构及职责 .....	5
第三节 应急事件处理制度 .....	6
一、目的 .....	6
二、适用范围 .....	6
三、职责 .....	6
四、应急预案通用处置原则 .....	6
第四节 各类应急事件处理预案 .....	8
一、防火应急预案 .....	8
二、防盗应急预案 .....	9
三、防灾应急预案 .....	10
四、巡逻中常见可疑情况应急预案 .....	12
五、拥挤踩踏事件应急预案 .....	13
六、治安、斗殴事件应急预案 .....	20
七、聚众滋事应急预案 .....	21
八、突发社会公共事件应急预案 .....	22

九、刑事治安应急预案 .....	26
十、执勤中遇到不执行规定、不听劝阻情况的应急预案 .....	27
十一、可疑物品的应急预案 .....	27
十二、高空坠物应急预案 .....	28
十三、在执勤中拾到遗失物品的应急预案.....	29
十四、重大活动协管应急方案.....	30
十五、交通事故紧急处理预案.....	32
十六、车辆被损、被盗的应急处理.....	33
第五节 应急响应速度 .....	34
第二章 应对反恐，处理突发事件的方案.....	35
第一节 突发事件指导思想 .....	35
一、指导思想 .....	35
二、适用范围 .....	35
三、处置原则 .....	36
四、组织指挥机构及其职责 .....	37
五、处置程序 .....	38
第二节 突发事件的实际能力和技巧.....	41
一、抢时间，在处理是突出一个“快”字 .....	42
二、重方法，先礼后兵，争取主动.....	43
三、重调查、重证据，正确决断，秉公执法，树立权威.....	44
四、找症结，选准突破口 .....	44
五、“板上钉钉”，不留后患，防止反复 .....	45
第三节 劳务派遣突发应急方案 .....	45
一、我国劳务派遣的几种形式.....	45
二、劳务派遣中的突发事件劳务派遣中突发事件.....	46
三、劳务派遣中突发事件的特征.....	46
四、劳务派遣中突发事件是不可避免的.....	47
五、突发事件的应对与管理 .....	49

第四节 协管员突发事件应急预案 .....	55
一、总则 .....	55
二、组织机构和职责 .....	58
三、突发公共事件分级及响应.....	59
四、通讯 .....	61
五、应急结束 .....	61
六、保障措施 .....	61
七、附则 .....	64

## 第一章 应急措施

### 第一节 突发处置原则

总的原则是发现要早，处置要好，千方百计地防止事态扩大，最大限度地减少人员和财产损失。

#### 一、整体作战原则

应急突发情况发生后，驻勤城管协管队（班）必须在公司和城管大队相关部门的统一领导下，分级负责，各司其职，形成合力，确保有序、高效地开展应急处置工作，城管协管员不得擅自处理重大应急情况。

#### 二、快速反应原则

处置应急突发情况，要做到早发现、早报告，边行动边报告，确保信息畅通，闻警而动，力戒反应迟钝，错失战机。

#### 三、因情施策原则

遇到原因、性质较为复杂的应急情况时，应坚持因情而异，因地制宜，根据现场情况灵活应对，不可死板教条。

#### 四、密切配合原则

驻勤城管协管队长是处置应急情况的指挥者和第一责任人，在确保所属城管协管员拉得动、用得上的同时，要接受城管大队领导和主管部门负责人的调动、指挥，与城管大队协调一

## **五、以人为本原则**

牢固树立救人第一的观念，坚持把救死扶伤，保障人员生命安全作为首要任务，最大限度地减少突发事件造成的人员伤亡和财产损失。

## **六、恪尽职守原则**

面对突发情况，全体城管协管员必须服从命令，听从指挥，挺身而出，尽职尽责，迅速赶到应急现场。对不听指挥，擅自离岗，甚至临阵脱逃者，一律严肃处理。

## **七、自身防护原则**

处置应急情况重在沉着冷静，不能盲目蛮干。要对突发事件可能造成的伤害和风险作出准确判断，采取稳妥、科学、适度的方式进行处理，避免因防护措施不当造成自身伤害。

# **第二节 应急事件处理整体方案**

## **一、指导思想**

以全国政法工作会议精神为指导，充分认识当前人民法院协管工作所面临的严峻形势，以防案件、防事故、防破坏、保安全为重点，坚持以防为主，严防、严管、严控相结合，早检查，早预防，周密部署、精心组织，狠抓落实，坚决消除各类安全隐患，积极防范和妥善处置各类矛盾纠纷，确保城管协管工作顺利有序进行。

## 二、应急组织机构及职责

针对本项目情况，本公司成立应急处置专业队，主要包括：

应急队队长：

应急组成员：

应急处置专业队联系方式：

本公司建立以应急队队长，应急组成员参加的突发事件应急处置城管协管员服务领导小组，负责启动应急响应，统一领导、指挥协调相关应对处置工作。应急小组下设办公室，负责信息收集、监测预警、分析研判、拟订制度、预案管理、组织培训、系统调度等。一般突发事件一旦发生后，指挥应急小组立即进入战时状态，启动应急指挥体系，应急小组办公室负责落实队长各项指令要求，及时下达任务，确定法律服务团队，建立指挥通信联络机制，加强综合联络协调及具体业务指导，组织开展服务行动，做到集中领导、统一指挥、责任明确、信息畅通、反应快捷，运转高效。

## 第二节 应急事件处理制度

### 一、目的

为了规范应对各种突发事件，建立健全突发公共事件应急机制，提高各部门应对突发公共事件及风险的能力，有效预防、控制和最大限度地消除公共事件危害，充分保障人民财产及生命安全，特制订本应急管理制度。

## 二、适用范围

适用于本城管协管员打击传销服务发生突发公共事件时。

## 三、职责

- (一) 协管部负责建立健全的公共事件应急机制；
- (二) 日常负责对应急突发事件进行有效培训、演练工作。

## 四、应急预案通用处置原则

### 1. 自然灾害处置

重点收集自然灾害预报信息，做好防灾抗灾应急措施，日常加大员工培训，成立应急指挥小组，对已发生自然灾害，组织人员及时按照应急流程进行处置，并记录抢险处理结果及记录。

### 2. 制订预案

根据本区实际情况，制订各种突发事件应急处置预案。

### 3. 组织培训

项目保部负责按照计划、季节变化开展各种突发事件的应急处置培训、演练。

### 4. 建立网络

城管办负责与本区、消防救援队、派出所、供电所等建立快速救护、救援的联络通道及方式，将紧急联络电话、负责人列入监控中心相应记录中。

#### 5. 宣传教育

日常应在管理区域开展活动、刊物、宣传栏等向全体员工开展安全防范宣传及教育活动，并对活动情况进行详细记录。

#### 6. 工作原则

防消结合、预防为主，统一领导、分级负责，依法规范、加强管理，快速反应、协同应对，保护公众安全及所服务单位财产、生命安全。

#### 7. 现场保护

案件查处应严格遵守国家法律法规，协助城管执法机关对管理区域内发生的刑事、治安案件进行调查取证，案件查处应遵循“四不放过”原则，分析原因、举一反三、查清事实、认定责任、堵塞漏洞。

### 第四节 各类应急事件处理预案

#### 一、防火应急预案

##### （一）目的

强化火警，火灾应急处理，避免事故扩大。

##### （二）范围

消防应急处理。

##### （三）管理职责

1. 监控室人员负责消防监控、报警工作、消防设备运行。

2. 义务消防队队员负责火场灭火。

3. 班长主管负责现场人员物资疏散抢救工作。

#### （四）工作程序

##### 1. 管理人员工作程序

###### （1）监控室人员。

1) 自动报警系统显示火警信号或接到火情报告后，应通知义务消防队员前往火警现场观察。

2) 火警确认后，向各部门经理通报。

3) 向消防救援队报警，向上级通报。

4) 启动相应的消防栓系统，喷淋条流，排烟系统的设备设施。

5) 通过对讲，警铃疏散。

6) 做好火警记录。

###### （2）义务消防队员

1) 在项目负责人领导下，负责火场灭火。

2) 接到火警信号后，消防队员立即到达现场观察。确认火情后，按下报警警并立即组织灭火。

3) 城管协管员班长和各义务消防队队长确定人员分配，确定铺设水带线和使用的灭火剂，灭火器材。

###### （3）班长主管

1) 负责现场群众的疏散、疏导工作，保障器材供应，协助消防队工作。

2) 确定疏散人员物资安全出口，疏散路线，组织人员引导，护送有秩序的疏散至安全地带。

## 二、防盗应急预案

1. 巡查人员发现盗窃分子正在作案时，要保持镇静，应立即发出信息，召集附近的城管协管员或群众支援，设法制服作案人。

2. 当场抓获作案人后，要连同物证一起移送城管执法机关处理。失主仍在现场的，应劝说其一起到城管执法机关作证，领回被盗财物。

3. 保护作案现场，不能让人触摸现场痕迹和移动现场的遗留物品，并立即报告城管执法机关。

4. 对重大可疑被盗现场，可将事主和目击者反映的情况，向城管执法机关作出详细报告。

5. 对可疑作案人员，可采取暗中监视设法约束，并报告或送交城管执法机关处理。

### 6. 防盗、报警系统误报、误操作处理

(1) 监控中心接到报警信号要迅速通知离报警点最近的巡逻城管协管员前往确认。

(2) 受调遣的城管协管员一方面速往报警业主家查询情况，一方面用对讲机与主管领导联系。

(3) 经查实为误报、误操作造成报警的，由主管领导向业主讲解有关智能设施的正确使用方法，以防今后再发生类似情况。

### 三、防灾应急预案

#### （一）自然灾害事件的预防

1. 高度重视，切实加强对自然灾害事件的领导和管理。将预防自然灾害事件的工作纳入项目目标管理考核，并定期开展专项督查检查，发现问题及时提出整改措施。

2. 项目服务中心针对围墙、水沟、电线、树木等重点防范点位开展自查，尽早发现问题，及时消除安全隐患。

3. 在自然灾害事件发生前做好管理区域人员的疏散安排工作。

4. 加强基础建设，切实加固好自然灾害事件易发生的基础设施。

## （二）自然灾害事件的报告

1. 各项目服务中心在暴雨、雪灾等自然灾害期间，建立 24 小时值班制度，并设立和开通值班电话。

2. 严格执行公司重大自然灾害事件报告制度。对发生的事件做到按程序逐级报告，并以最快的通讯方式报告有关部门，确保信息畅通。

3. 任何部门和个人都不得隐瞒、缓报、谎报，或授意他人隐瞒、缓报、谎报自然灾害情况。

## （三）自然灾害事件的应急反应

1. 当有关人员接到气象部门或上级主管部门的有关暴雨等自然灾害信息时，要第一时间报告项目管理人员并及时对管理区域做好预防措施。

2. 根据自然灾害事件的发生情况，结合管理区域的特点，如需进行疏散时，应立即采取措施组织管理区域人员进行有序疏散。

3. 关注灾情进展情况，所有人员保持 24 小时通讯畅通，做到灾情及时上报、下传，及时调配各类人员。

4. 灾情发生时，各部门工作人员要按照公司管理要求做好服务区域人员情绪安抚，并在项目服务中心的统一安排下有组织的将有关人员疏散到安全地带，避免伤亡事故发生。

5. 发生破坏性灾害时，要立即做好抗灾自救工作，开展自救活动。

6. 若遇到人员受伤应积极组织抢救。

7. 做好卫生防疫工作，做好灾后卫生消毒，防止传染性疾病在管理区域滋生蔓延，做到大灾之后无大疫。

8. 灾情过后要及时进行总结，并向上级进行汇报。

#### （四）责任追究

对于玩忽职守，疏于管理者，应视情节轻重，给予有关责任人相应处分。

## 四、巡逻中常见可疑情况应急预案

加强巡逻检查是治安防范工作中预防、发现和制止违法犯罪分子的一项行之有效的措施，而对可疑情况视级别采取相应的措施是巡逻工作的重点，以下是在巡逻中几种常见可疑情况及处理方法，供从业者参考。

1. 城管协管员发现有人在街道内游荡或借口找人却说不出被访人姓名和详细住址时，应密切注意其举动，必要时劝其离开。

2. 巡逻城管协管员发现来者身上带有管制刀具、钳子、螺丝刀、铁棒等工具时，应仔细问明其携带工具的用途，如用途不明的，立即向上级领导汇报。

3. 巡逻城管协管员发现相关人员外出携带物品繁多，如电视、音响等贵重物品，又无任何证明时，应及时上前询问情况，并查验有关人员的证件，待其出具可靠证明后放行。如无任何证明，立即向上级领导汇报。

4. 巡逻城管协管员发现可疑人员在偏僻、隐蔽处清理皮包或钱包时，应立即设法拦截、询问验证，如属盗窃、抢劫财物的，送交辖区派出所处理。

5. 巡逻城管协管员发现可疑人员单车、摩托车无牌，有撬损痕迹的，或将未开锁的单车背走或提走时，应当即进行询问，待查明后放行。

6. 巡逻城管协管员发现可疑人员驾驶机动车拿不出行驶证，说不出车牌号，没有停车证时，应立即联系车管岗亭，待查明后放行；若无任何证明，应及时报警。

7. 巡逻城管协管员发现可疑人员遇到城管协管员即转身远离或逃跑时，应设法阻截（用对讲机向巡逻人员通告），查明原因。

8. 巡逻城管协管员发现天台隔热层、消防栓内或单车棚内等隐蔽地方藏有刀具、钳、铁棒等工具时，应不动隐藏工具，采取伏击的方法，监视作案者的行动，发现作案，将其擒获。

9. 巡逻城管协管员发现可疑包裹或物品时应轻轻走上前，小心查看，如有可疑情况，立即报警。

## 五、拥挤踩踏事件应急预案

### （一）事故风险分析

#### 1. 事故发生的可能性

(1) 在重大节假日、商场促销活动时，人流量大量增加，人员拥挤，容易发生踩踏事故。

(2) 发生停电、火灾事故，或者出现其他造成人员恐慌事件时，顾客在疏散时，人员拥挤，也可能发生拥挤踩踏事故。

## 2. 事故的严重程度及影响范围

(1) 危害程度：拥挤踩踏事故会使人员肢体损伤、断肢、骨折，严重的会使身体被踩踏致死。

(2) 发生可能时间：节假日、街道社区优惠等高峰客流时期。出现停电、火灾事故，或者出现其他造成人员恐慌事件时。

(3) 影响范围：街道社区场所及周边区域。

## (二) 处置程序

### 1. 信息报告和内容

#### (1) 内部信息报告程序

事故发生后，事故现场第一发现人应立即向应急办公室值班人员报告（24小时值班联系电话：），值班人员立即向应急指挥小组组长报告，组长在接到报告后，立即赶赴现场启动本专项预案。

#### (2) 上报程序

事故发生后，事发岗位人员及各应急小组人员要立即采取措施控制事态发展，组织开展应急救援工作。应急指挥小组根据事态的发展情况，**0.5小时内**向市政府应急办、应急局上报。

#### (3) 信息传递

事故发生后，预测事故会造成对周围单位及居民产生影响时，公司应急指挥小组指令应急办公室及时把发生事故的信息通知单位及居民，做好预防工作，以免受到影响。及时发出请求支援或应急撤离的信息。

#### （4）事故信息报告内容

- 1) 事故发生单位概况；
- 2) 事故发生的时间、地点以及事故现场情况；
- 3) 事故的简要经过；
- 4) 事故已经造成或者可能造成的伤亡人数（包括下落不明的人数）和初步估计的直接经济损失；
- 5) 已经采取的措施；
- 6) 其他应当报告的情况。

#### 2. 接警报告和记录

接警报告是指接到执行事故抢险的指示或要求救援的报告，接报是实施抢险救援工作的第一步，对成功实施抢险救援起到重要的作用。接警人应做好以下几项工作：

- （1）问清报告人姓名、单位部门和联系电话。
- （2）问明事故发生的时间、地点、事故单位、事故原因、危害波及范围和程度，同时做好电话记录。
- （3）立即向应急指挥小组组长报告。
- （4）尽快通知各应急救援小组，按抢险救援程序派出抢险救援队伍。

(5) 保持与急救队伍的联系，并视事故发展状况，必要时派出后继梯队予以增援。

### 3. 应急指挥机构启动及应急指挥

应急指挥机构根据应急响应分级进行启动：

#### (1) I 级应急响应

事故发现人或现场人员应立即报告应急办公室，应急办公室在通知各应急救援小组赶赴现场的同时，向公司应急指挥小组报告，由公司应急指挥小组组长或安排专人报告上级部门，调集社会救援力量组织救援。上级政府部门组织为现场应急组长，我公司服从其指挥，做好相应支援工作。

#### (2) II 级应急响应

事故发现人或现场人员应立即报告应急办公室，应急办公室在通知各应急救援小组赶赴现场的同时，向公司应急指挥小组报告，由应急指挥小组组长调集公司内所有资源，对事故组织救援。应急指挥小组组长为现场应急组长，各应急救援小组服从其指挥，并根据组长相关命令和本专项预案相关内容做好应急救援工作。

### 4. 资源调配

充分利用内部应急资源，发挥协同应对作用，事故发生时，后勤保障组应立即通知公司其他岗位负责人，及时将用于事故中救援和医疗救护的纱布、绷带、担架、医药箱等应急物资运送至事故现场。

积极调动外部应急资源，发挥区域联防作用，事故发生时，及时通知地方政府和相邻单位调运应急资源，实现组织、资源、信息的充分利用，形成

统一指挥、反应迅速、功能齐全、协调有序、运转高效的应急管理机制。

## 5. 扩大应急

当事故的性质、范围、影响区域、遇险人数、脱险人数发生变化时，应急响应过程中出现因措施不当、情况判断不准而造成事故扩大，乃至发生二次事故的情况，现场事故升级为 I 级事故或有事故升级的可能时，需将 I 级响应程序扩大至 II 级响应程序。应急响应的现场组长接警后要不断从各方面继续收集事故信息，判断事故灾情的变化，当发生事态无法有效控制时，立即向上一级政府部门应急组长请求扩大响应。

### （三）处置措施

#### 1. 处置措施

（1）值班人员或其他人员确认发生安全事故时，应立即报警，通知协管人员或值班经理。接到警报后，各部门经理、主管按负责部位进入指定位置，立即组织疏散。

（2）首先通知事故区域及附近的人员，将他们先疏散出去，然后视情况公开通报，告诉其他部位（区域）人员进行有序疏散。疏导人员用最快的速度通知现场无关人员按疏散的方向和通道进行疏散。

（3）当有关部门（如消防救援队）到达现场后，值班经理和工作人员主动汇报事故现场情况，指挥权上移后，积极协助做好疏散抢救工作。

（4）事故现场有受到威胁被困人员时，疏散人员应劝导受到威胁被困人员服从指挥，做到有组织、有秩序地进行疏散。

(5) 口头引导疏散疏导人员到指定地点后，要用镇定的语气呼喊，劝说人们消除恐惧心理、稳定情绪，使大家能够积极配合，按批定路线有条不紊地进行疏散。

6) 立即开启应急事故广播系统，将事故情况、疏散情况进行广播。广播内容应包括：发生的部位及情况，需疏散人员的区域，指明比较安全的区域、方向和标志指示疏散的路线和方向，对已被困人员要告知他们救生器材的使用方法，以及自制救生器材的方法。

(7) 强行疏导、疏散。如果事故现场，直接威胁人员安全，工作人员采取必要的手段强疏导，防止出现伤亡事故。在疏散通道的拐弯叉道等容易走错方向的地方。

## 2. 事故救援注意事项

### (1) 佩戴个人防护器具方面的注意事项

现场指挥疏散工作人员，必要时佩戴个人防护器具。

### (2) 使用抢险救援器材方面的注意事项

1) 用于快速分隔区域和客流的围护材料必须齐备。

2) 应急救援器材必须存放在规定地点，并定期检验状态，确保符合使用要求。

### (3) 采取救援对策或措施方面的注意事项

1) 疏散先事故点（层），后以上各层、再下层的顺序进行，以安全疏散到地面为主要目标。先安排事故威胁严重及危险区域内的人员疏散。

2) 注意观察安全疏散标志，按其指引方向，尽快引导人员撤离事故现

场。

#### (4) 现场自救和互救注意事项

1) 每个员工均应熟悉街道社区应急疏散路线。

2) 疏散人员时不必惊慌，要互相帮助，共同逃生，对不熟悉环境的人员要引导疏散，按照应急疏散指示标志有序撤离。

3) 疏散中应按先老、弱、病、残、妇，最后为救助人员疏散的顺序。发扬团结友爱，尽力求助更多的人员撤离事故现场。

4) 逃生中注意自我保护，学会逃生基本方法，疏导人员应指导逃生疏散人员，正确运用逃生方法，尽快撤离事故现场。

(5) 现场应急处置能力确认和人员安全防护等事项现场处置小组组长应对现场处置能力情况进行确认，并保证现场处置小组成员安全的前提下开展应急救援。应进行确认的事项：

1) 参加抢险救援的人员是经过专业培训，掌握相关应急救援知识的人员。

2) 如有必要，进入事故现场的救援人员是否佩戴好必要的个体应急救援保护器具。

3) 事故现场是否具备应急救援条件，是否存在危及应现场置人员安全的情况。

4) 现场处置能力是否可以应对事故现场的状况，是否需要请求支援。

### 3. 处置要求

(1) 应急指挥小组接警后迅速赶往现场，批示现场指挥小组位置只能设在事故不能波及到的地方。

(2) 组长应对现场处置能力情况进行确认，并保各救援工作小组成员安全的前提下开展应急救援。

(3) 抢险救援作业要服从命令，听从指挥，遇到无法判断或判断不清的情况不可盲目蛮干，必须上报组长。

(4) 在应急指挥小组人员到达现场之前，现场最高级别领导人指导班组进行临时应急处置和准备工作。

(5) 应急处置时应跟踪并详细了解事故现场的处置情况和人员伤亡情况，做好临时应对。

(6) 未确认现场安全时，不得贸然进入现场进行施救。

## 六、治安、斗殴事件应急预案

### (一) 斗殴事件

1. 执勤中或监控中心通知，发现有人争吵、斗殴的现象时，要及时制止。

提醒：制止争吵、斗殴的原则为：

(1) 劝阻双方住手、住口。

(2) 对争吵或斗殴的双方或一方业主劝其离开现场。

(3) 持有器械斗殴，应先制止持械一方。

(4) 有伤员先送伤员去卫生室医治。

2. 迅速报告上级领导，由上级单位出面调解，如个人力量单薄，应请求增援。

3. 在制止争吵、斗殴双方时，切忌动粗，不允许恶言相向。

## （二）接报治安案件

1. 接到斗殴、流氓、暴力事件报案时，要问清发案地点、人数、闹事人是否带有凶器。

2. 通报主管领导及有关部门，并立即赶赴现场，控制事态，劝阻疏散围观人群。

3. 制止双方的过激行为，分别将各方带到协管部，进一步了解情况，做好笔录，并提出对事件的处理意见。

4. 派人记录毁坏物品的数量。

5. 向城管执法机关报案，同时对打、砸、抢及蓄意破坏的肇事者，进行制止并扭送城管执法机关。

## 七、聚众滋事应急预案

### （一）目的

通过聚众滋事应急处理预案快速响应、协同应对、实效显著的实施，有效控制事态扩大，尽力平息调解，或报警配合警方处置，尽可能减轻和消除聚众滋事事件造成的影响和危害，尽可能维护业户的利益，物业项目的正常秩序。

### （二）岗位职责

1. 管理处经理负责发生聚众滋事事件应急处理的指挥、协调、善后处理及按规定向公司上级部门报告等事宜。

2. 客户服务部负责对发生聚众滋事事件处理过程的通讯联络，根据情况进行报警或救援，保证各项指令传达畅通，以及事件善后证据存档、汇报、总结、纠正预防措施等工作。

3. 秩序维护部负责对发生聚众滋事事件现场控制、人群疏散、重点部位保卫、秩序维护、业户安抚、受伤人员援助、救护等应急措施的实施。

4. 协管部负责聚众滋事事件应急处理的配合及善后现场卫生清理等工作。

### （三）处置程序

1. 本处置程序主要适用于发生聚众滋事事件的应急处理。

2. 城管协管员发现或接报有闹事或聚众滋事迹象，现场密切观察动态应立即向部门主管报告。

3. 协管部主管接到报告后应立即赶赴现场进行协调指挥控制。如属个别闹事者，应带离闹事区域到值班室处理。

4. 聚众滋事参与人较多时，城管协管员在聚众滋事人群外围警戒，防止事态扩大，劝散围观人群，维持秩序疏通各通道不至于拥塞，疏导现场人员和封锁相关区域。

5. 对人数较多聚众滋事的，协管部应出面对滋事人员进行安抚平稳情绪，尽可能劝阻调解，平息事态。

6. 闹事者如属我公司人员，协管部应及时与相关方公司领导取得联系。如是其他纠纷，调解无果的报城管执法机关处置。

7. 出现聚众滋事状况，若有伤者应协助拨打 120 急救电话，并于事后协

助警方调查、处理等事宜.

8. 聚众滋事事件平息，环境维护员对现场设施器具、物件恢复摆放位置，对场地卫生清理。

9. 聚众滋事造成财物损坏的，协管部作出统计，拍照取证，与聚众滋事人员相关公司或相关外来人员当事人协调处置责任人赔偿事宜，如处理无果，报由城管执法机关处理赔偿事宜，聚众滋事事件处理结束后，项目管理处将事件处理过程、结果、善后处理情况、相应的纠正预防措施等在 24 小时内制作《突发事件报告》上报。

## 八、突发社会公共事件应急预案

### （一）目的

紧急避险，阻止恶性事件发生，保护公共设施及人员安全。

### （二）范围责任区内。

### （三）管理职责

1. 项目部经理负责组织员工进行突发事件及异常情况处理等培训，并负责抢险现场指挥及监督。

2. 当值人员应严守岗位。

3. 城管协管员负责安全防范，水电人员负责水、电供应及抢修。

4. 其他员工应听从上级领导的调遣，积极参与救护或抢险。

### （四）工作程序

1. 盗窃、匪警应急处理程序。

1) 队员在执勤中遇有（或接报）公开使用暴力或其他手段（如打、砸抢、偷等）强行索取或毁坏公司和财物或威胁、人身安全的犯罪行为时，要切实履行城管协管员职责，迅速制止犯罪。

（2）当发生突发案件时，要保持镇静，设法制服罪犯，同时立即通过对讲呼救求援。

（3）所有持对讲机的城管协管员在听到求援信号时，要立即赶到现场，同时通知监控室封锁出事地点并录像。然后视情况向有关领导汇报。

（4）若犯罪分子逃跑，一时追捕不上时，要看清人数、衣着、相貌、身体特征，所用交通工具特征等，并及时报告项目部，重大案件及时报“110”。

（5）有案发现场的要保护好现场，任何人不得擅自移动任何东西，包括罪犯留下的一切手痕，脚印，烟头等。不得让外人进入现场，在城管执法机关人员未勘查现场或现场未勘查完毕之前，不能离开。

（6）记录当事人提供的所有情况，记录被抢盗物品及价值，询问是否有线索，怀疑对象等情况。

（7）若是运动过程作案，没固定现场的，对犯罪分子遗留下的各种物品，作案工具等，应用钳子或其他工具提取，放进塑料袋保存并且交城管执法机关处理。切不可将城管协管员或其他人员的指纹等痕迹遗留在物品上。

（8）当事人或现场如有人员受伤，要立即设法尽快送业主、医治、抢救，并报告城管执法机关。

## 2. 火警处理程序

- (1) ) 城管协管员接到火灾报警时，严守各自岗位待命。
- (2) 值班人员做好安全防范工作，以防坏人混水摸鱼，趁火打劫。

(3) 所有员工应听从指挥，无条件服从领导及主管指挥，按照分工各司其责。

(4) 应本着“先人后财”的原则抢救，若室内无人，无钥匙开门的情况下，由项目部经理决定是否破门进入现场扑火，事后由项目部负责人向甲方做好解释工作。

(5) 疏散人员时应走消防楼梯。

(6) 扑救完毕后，项目部安排人员协助有关部门查明原因，查明损失，并做好安置工作。

### 3. 发现斗殴的处理。

(1) 值勤中发现有争吵、斗殴的现象时要及时制止。

(2) 制止原则：

1) 劝阻双方住手，住口。

2) 将争吵或斗殴双方劝离现场。

3) 持有器械斗殴者则应先制止持械一方。

4) 有伤员则应先送伤员去医院救治。

5) 迅速报告项目部领导，由项目部出面调解，如个人力量单薄应请求增援。

6) 在制止争吵、斗殴双方时，切记不能动粗，不允许恶言相向。

### 4. 执勤中发现可疑分子的处理

(1) 门岗执勤中发现可疑分子时，首先查其证件，持无效证件或说不出正当理由的人员禁止进入责任区。

(2) 巡逻执勤时如发现可疑分子时，要检查其证件。必要时带到协管员值班室进一步盘查（但不可审问）。

(3) 发现推销业务和散发广告的要坚决制止。没收其证件并立即劝其离开责任区。

(4) 发现有作案嫌疑的人要严格盘查，必要时可送到派出所处理。

(5) 在处理各种可疑人员时，不允许私自处理放人，更不允许敲诈，勒索，私自罚款。

(6) 对于必须罚款的人由项目部决定。

5. 值班人员在执勤中，若遇到不愿出示证件强行进入，强行在不准停车的地方停车，在不准堆放垃圾的地方堆放垃圾等，可采取以下处置方法：

(1) 纠正违章时，要使用礼貌规范的服务用语，以理服人。

(2) 对不听劝阻者，要查清姓名单位，如实记录并向主管汇报。

(3) 发生纠纷时要沉着，冷静，注意掌握处理的基本原则，若遇到蛮横无理，打骂值班人员的：立即报告主管。

(4) 若发现有人故意扰乱，不听劝阻，情节严重的，报城管执法机关处理。

## 6. 触电事故的应急处理

(1) 发现有人触电应立即赶到现场并关闭电源。

(2) 在未关闭电源之前切不可用人体接触触电人，以防自己触电，应用绝缘的东西将线头或人拉开。

(3) 立即进行人工急救，并拨打“120”请求救援。

## 九、刑事治安应急预案

在工作中遇到有公开使用暴力或其他（打、砸、抢）手段，强行掠夺或毁坏财物的犯罪行为时，立即进行处理。

1. 迅速制止犯罪。要保持镇静，设法制服罪犯，并应立即发出信号，召集附近的城管协管员或群众支援。

2 若在街道社区商业楼内遇到犯罪分子抢劫，应立即通知关闭大门。若罪犯逃跑，追赶不及，要看清人数和衣着、面貌、身高等外貌特征，所用交通工具及其他标志等，并及时报告管理处和城管执法机关，可拨“110”报警。

3. 有固定现场的，要保护好现场；若在运动过程中作案，没有固定现场的，对犯罪嫌疑人遗留的物品，作案工具等，应当用钳子、镊子或其他工具提取，然后放在白纸内妥善保存，交城管执法机关处理。切不可将城管协管员或其他人的指纹等痕迹弄到遗留物上。

4. 访问目击群众，收集发生劫案的情况，提供给城管执法机关，在公安人员未勘察现场或现场勘察完毕之前，不能离开。

5. 街道内人员或在场群众如有受伤的，要尽快送街道救治，并迅速报告城管执法机关。

## 十、执勤中遇到不执行规定、不听劝阻情况的应急预案

城管协管员在值班、执勤过程中，如遇到不愿出示证件强行进入辖区，强行在不准停车的地方停车，在不该堆放垃圾的地方堆放垃圾等，可采取如

下处置方法。

1. 纠正违章时，要先敬礼，态度和葛，说话和气，以理服人。
2. 对不听劝阻者，要查清姓名、单位，如实记录并向项目经理汇报。
3. 发生纠纷时要沉着冷静，注意掌握政策，若遇到个别人员蛮横无理，打骂工作人员，可由项目经理出面与客户共同协商，妥善处理；若情节严重或社会上的人员故意捣乱，应报告城管执法机关依法处理。

## 十一、可疑物品的应急预案

1. 如果发现可疑物品（如有异常的响声或异常状态等），不可随便处理，不能随意触动物品的提手、拉锁等敏感部位。

2. 发生上述情况，城管协管员应迅速到场，查明情况，判定可疑物类别，若判定是爆炸物时，应立即采取以下措施：

（1）立即疏散周围人员到安全地点，并将现场能打开的门窗全部打开，便于一旦发生爆炸减小爆炸威力，减少损失；

（2）将爆炸物、可疑物放入防爆箱内或用防爆毯将爆炸物遮盖并派人看守，立即通知公安部门派人处理，并向管理处领导报告；

（3）在有把握的情况下，可将爆炸物移至外围空旷地带，并设立警戒线；

（4）协助公安部门封锁爆炸物放置点现场，疏散、隔离人群，不让无关人员接近；

（5）如无把握切不可盲动，设立警戒线，清走贵重物品设备；

(6) 禁止无关人员靠近现场，切勿在现场使用对讲机、手机、闪光灯或开关电闸，做好现场保护，停止电梯运作；

(7) 立即报告街道，经同意后向警方报告；

(8) 对附近区域进行全面检查，看是否仍有可疑物品存在；

(9) 访问现场知情者，并做好记录；

(10) 加强出入口等地点的控制，配合监控人员，注意发现可疑人员。

3. 记录一切详细情况，协管部呈报公司总经理。

## 十二、高空坠物应急预案

1. 当接到高空坠物投诉或事件出现时，应采取以下行动：

(1) 立即进行调查，迅速辨认抛物方向、楼层位置，设法寻找违例者。

(2) 如有需要可向违例者发出警告，并报告警察。

(3) 如果未能找出违例者，在有需要时通知所有甲方，并指出该行为的严重性。

(4) 派人看管好抛下的物品（证物），如所抛的物品砸坏公共设施、车辆等，应用线圈围起来，并拍照存案。

(5) 记录一切详情于城管协管员日常管理记录簿内。

2. 如高空坠物引起有人受伤，城管协管员应做到：

(1) 通知救护车及城管执法机关。

(2) 协助照顾伤者。

(3) 设法寻找违例者或证人。

(4) 封锁现场，等待公安人员到场。

- (5) 记录一切有关资料于城管协管员日常管理记录簿内。
- (6) 报告城管协管主管及呈交书面报告。
- (7) 协助赔偿事宜的调解。

### **十三、在执勤中拾到遗失物品的应急预案**

城管协管员在值勤中,拾到物品或对群众送来拾获的物品应做如下处理。

1. 群众交来或拾获群众遗失或遗留的物品,都要一一登记清楚,并向城管协管主管报告。
2. 拾遗物品中有证件提供失主的详细地址或电话的,可通知失主前来认领,但要问明情况,如是贵重物品,必须交由项目经理处理。
3. 如拾遗物品是属于违禁品的,登记后由城管协管员及时向城管协管主管报告。
4. 对拾遗物品,必须报告城管协管主管,不得拾物不报、少报或私自挪用,违者重处。
5. 城管协管主管视情况向公司领导和街道汇报,请示处理意见。

### **十四、重大活动协管应急方案**

#### **(一) 目的**

为了做好重大活动协管工作,保证活动期间人员安全,及现场秩序有条不紊,特制定本应急预案。

#### **(二) 重大活动保卫区域**

重大活动周边外围环境，各人员、车辆主要出入口，大堂、电梯、活动现场，主要安全通道，参会人员活动范围，停车场等。

### （三）重要活动协管布控

1. 对重要宾客活动区域、通道沿线、停车区域进行彻底的安全检查，对重要宾客活动区域进行暂时封闭，除特定人员外，禁止其他人员进入；重要宾客沿线暂时阻止其他人员通过，确保通道畅通。

2. 确定重要宾客的车位，并确保车位有效。

3. 中控室通过监控系统设备，对活动区域进行监控，发现情况时，立即上报，迅速排除险情。

#### 4. 对活动场所外围环境布控

（1）车辆出入口：负责指挥车辆进出，保证出入口畅通，并劝阻无关车辆进入。

（2）停车场：负责疏导车辆和车辆停车及入位。

（3）巡视活动场所周边情况，注意发现可疑人、可疑物。

#### 5. 若活动场所设在物业内的布控

（1）人员出入口：查看来宾的有效票证，阻止无关人员进入。

（2）大堂：巡视、检查，观察周围有无可疑人，可疑物。

（3）电梯：阻止无关人员乘坐电梯。

（4）营业场所：确保营业场所安全和正常秩序。

（5）制高点：观察活动场所周围情况，注意发现可疑人、可疑物

#### 6. 对重点区域进行布控

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/315020034343011133>