

旧物资回收服务应急预案

目 录

（四）断水/断电应急预案.....	21
-------------------	----

一、治安应急预案

1. 目的

确保发生治安突发事件或异常情况时,能迅速、果断进行处理,保护客户财产安全及顾客人身财产安全。

2. 适用范围

适用于我公司废旧物资回收区域内发生的盗窃、匪警、争吵、斗殴等各类突发事件或异常情况。

3. 职责

3.1 保安主管负责组织员工进行突发事件及异常情况处理。

3.2 值班人员应坚守岗位。

3.3 保安队员负责安全防范,工程维修人员负责水、电供应及抢险

3.4 其他员工应听从现场指挥的调遣,积极参与救护或抢险。

4. 内容

4.1 盗窃、匪警应急处理规程

4.1.1 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)强行索取或毁坏客户及顾客财物或威胁顾客人身安全的犯罪行为时,要切实履行保安队员职责,迅速制止犯罪。

4.1.2 当发生突发案件时,要保持镇静,设法制服罪犯,同时立即用对讲机或电话呼叫增援。

4.1.3 保安队员在听到增援信号后，要立即赶到现场，同时封锁出事区域大门，然后视情况向有关领导汇报。

4.1.4 若犯罪分子逃跑，一时又追捕不上时，要看清楚人数、衣着、相貌、身体特征，所用交通工具及特征等，并及时报告保安部，重大案件要立即拨打“110”电话报警。

4.1.5 有案发现场的（包括偷盗、抢劫现场）要保护现场，任何人不得擅自移动任何物品，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；在公安机关人员未勘查现场或现场勘查完毕之前，不能离开。

4.1.6 记录当事人所提供的所有情况，记录被抢（盗）物品及价值，询问当事人是否有任何线索、怀疑对象等情况。

4.1.7 若是运动过程作案，没有固定现场的，对犯罪分子遗留下来的各种物品、作案工具等，应用钳子或其他工具提取，然后放进塑料袋内妥善保存交公安机关处理，切不可将保安人员或其他人员的指纹等痕迹留在物品上。

4.1.8 事主或现场如有人受伤，要立即送医院医治抢救并报告公安机关。

4.2 发现有人斗殴的处理

4.2.1 执勤中发现有人争吵、斗殴的现象时，要及时制止。

4.2.2 制止原则

4.2.2.1 劝阻双方住手、住口；

4.2.2.2 将争吵或斗殴的双方或一方劝离现场；

4.2.2.3 持有器械斗殴则应先制止持械一方；

4.2.2.4 有伤员则先送伤员去医院救治。

4.2.3 迅速报告班长出面调解，班长调解无效，保安部部长出面调解。如个人力量单薄，应请求增援。

4.2.4 在制止争吵、斗殴双方时，切记不可以动粗，不允许恶言相向，控制双方的激动情绪。

4.3 执勤中发现可疑人员的处理

4.3.1 门岗执勤如发现可疑人员时，要审查其证件，对持无效证件或说不出正当理由的人员禁止进入客户废旧物资回收区域。

4.3.2 巡逻执勤中发现可疑人员时，要查验其证件，必要时带到我公司办公室进一步审查。

4.3.3 发现有推销业务和散发广告的要坚决制止，并带到我公司办公室查问，如证件齐全则让本人写保证书一份，并把证件号码登记下来，教育后放走。

4.3.4 发现有做案嫌疑人要严格审查，必要时可送到派出所审查。

4.3.5 在处理各类可疑人员时，不允许自己处理放人，更不允许敲诈、勒索、罚款。

4.3.6 对于必须罚违约金的人由保安部决定。

4.4 无人受伤的交通意外

4.4.1 维持秩序，使现场交通恢复畅通。

4.4.2 记录事件。

4.4.3 如有需要，拍照以做记录。

4.4.4 如废旧物资回收部分因意外可能危及其他人，应将该范围封锁。

4.4.5 如有需要，通知废旧物资回收维修人员到场采取有效措施。

4.4.6 如有需要，张贴警告标志。

4.4.7 保安班长应将事件详情记录，并向保安主管报告。

4.5 导致有人受伤的交通意外

4.5.1 指挥交通，给予尾随车辆警告。

4.5.2 在适当情况下将伤者移离危险位置。

4.5.3 致电“110”报警，等候支援。

4.5.4 记录事件及拍照。

4.5.5 通知员工、主管或公司。

4.5.6 事后详细记录事件经过。

4.6 醉酒闹事或精神病人处理

4.6.1 醉酒者或精神病人失去正常的理智，处于不能自控的状态下，易对自身或其他人员造成伤害，保安人员应及时对其采取控制和监督措施。

4.6.2 及时通知醉酒者或精神病人的家属，让他们派人领回。

4.6.3 若醉酒者或精神病人有危害社会公共秩序的行为，可上报主管将其强制送到派出所处理。

4.7 遇急症病人的处理

4.7.1 当发现有人在公用地方突然晕倒或意外受损伤时，必须通知部门负责人或打急救电话求助。

4.7.2 将病者或伤者安置在适当地方休息，并设法通知其家人或派出所。

4.7.3 妥善保管好伤者或病者的财物，当派出所人员到达时，交派出所人员处理。

4.7.4 惟有受过急救训练者，方可急救伤者。

4.7.5 尽量将伤者或病者与围观者隔离。

4.7.6 将详细情况记录后，尽快呈交上级领导。

4.8 突发性水浸事故的处理

4.8.1 保安人员发现或接报跑、漏水时，立即通知上级领导，并采取相应措施。

4.8.2 相关人员接报后，通知维修部、保安部、保洁部等有关人员赶到现场。

4.8.3 到现场后立即制止水源范围扩大，进行设备修理。

4.8.4 清洁水灾影响的区域。

4.8.5 有电梯的楼宇应将电梯轿厢停于进水楼层的上一层，以防电梯进水受损。

4.8.6 工程有关人员调试系统，恢复正常位置。

4.9 气体中毒处理

4.9.1 当收到怀疑泄漏易燃气体报告时，应立即通知上级，并尽快赶到现场查看究竟。

4.9.2 抵达现场后，要谨慎行事，敲门进入后，不可开灯、开风扇及任何电掣；严禁现场吸烟。

4.9.3 通知所有人离开现场，有关人员到场检查，劝阻围观人员撤离现场。

4.9.4 如发现有受伤不适者，应小心妥善处理，等待救护人员及派出所人员抵达现场。

4.9.5 保安人员在日常巡逻时应提高警惕，遇有不寻常气体味道时，应小心处理。对天然气总掣的位置和开关方法应了解和掌握。

4.9.6 将详情记录下来，尽快呈交上级。

4.10 发生雷暴及暴风处理。

4.10.1 必须检查大厦所有门窗是否关上及牢固。

4.10.2 必须检查天台所有水箱盖是否上锁及牢固。

4.10.3 天台上杂物及材料，必须清理及摆放牢固。

4.10.4 检查排水渠道是否畅通。

4.10.5 风暴降临，应做好以下工作：

4.10.5.1 关闭公共地方的窗户；若有需要，可加上胶纸。

4.10.5.2 检查各处排水道，确保无泥沙、杂物及塑料袋淤塞。

4.10.5.3 在大门告示牌贴上暴风警告标贴，通知医院相关部门留意关闭窗户，收妥阳台上花盆、衣服等。

4.10.5.4 在大厅明显处张贴或竖立路滑标志。

4.10.5.5 建筑物外有维修棚架，应通知建筑商采取防风措施。

4.10.5.6 准备清理水浸工具，如沙包等。

4.10.5.7 持续收听气象台发布有关暴风消息，保持与控制中心的联络。

4.10.5.8 应留意该建筑物是否有水浸记录，应参照水浸紧急事件处理。

4.11 对停电或电力故障的处理

4.11.1 若电力公司预先通知废旧物资回收暂时停电，应立即将详情和有关文件呈报主管。

4.11.2 我公司主管通知废旧物资回收公司并安排电工值班。

4.11.3 有关停电通知预先张贴在公告栏或楼道入口等明显处。

4.11.4 执勤岗位必须随时准备好电筒和其他照明物品，以便夜间突然发生停电时使用。

4.11.5 发生停电时，首先要搞清楚是否供电局预先通知废旧物资回收所在区域暂时停电，还是突发性停电，应立即报告当值上级，并准备好备用照明工具。如突发性停电应立即通知维修部查明情况并进行处理。

4.11.6 如电梯因停电关人应按电梯关人应急程序处理。

4.11.7 耐心接待客户投诉，做好解释工作。

4.11.8 当夜间发生突然停电事故时，执勤人员必须坚守岗位，防止偷盗和抢劫。

4.11.9 当供电恢复时，必须由电工检查废旧物资回收内所有电掣是否正常，如有损坏，须立即报告上级，安排修理。

4.12 对电梯困人的处理

4.12.1 若有乘客被围在电梯内，通过电梯对讲电话详细询问被困者有关情况，并做好劝慰工作，及时采取有效措施实施解救，并立

即报告上级。

4.12.2 立即通知电梯维保人员释放被困者及修理该电梯，打电话时必须询问对方姓名及告知有人被困。

4.12.3 被困者内如有小孩、孕妇或人多供氧不足的需特别留意，必要时请求消防人员协助。

4.12.4 被困者救出后须询问：

4.12.4.1 是否有不适，是否需要帮助。

4.12.4.2 请被困者提供姓名、住址、联系电话，若被困者不合作及自行离去，则记录备案。

4.12.5 必须记录事件从开始到结束的时间，被困者救出的时间、详细情形及维修人员各相关人员到达和离去的时间。

二、消防应急预案

总则

1、编制目的

为加强消防安全管理，增强我公司员工应对消防安全事故的应急处置能力，保证应急处置工作协调、有序、高效进行，最大限度地减少人员伤亡和财产损失，保障客户人身和财产安全。

2、编制依据

依据《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》、《银川市消防条例》、《银川市突发公共事件总体应急预案》。结合我公司应急管理和处置工作实际，制订本预案。

3、适用范围

本预案适用于废旧物资回收区域内发生的火灾险情或消防安全事故的应急处置。

4、工作原则

火灾险情或消防安全事故发生后，我公司各部门立即按照应急预案开展工作，处置火灾险情或消防安全事故。各部门按照职责，密切配合、信息共享、资源互通、协同行动，做好火灾险情或消防安全事故应急处置工作。

消防工作以预防为主，防消结合，群防群治，消防应急处置依靠我公司全体员工，充分发挥保安、工程维修应急抢险的骨干和突击队作用，依靠科学决策和先进技术手段做好火灾险情或消防安全事故应急管理 and 处置工作。

组织机构与职责

1. 消防应急处置指挥部

成立消防应急处置指挥部，我公司主任任指挥长，保安主管任副指挥长，各部门负责人为成员。指挥部主要职责：制订应急处置具体工作方案；组织协调有关部门、应急处置小组进行应急处置；协调配合辖区公安消防机关进行灭火救援及火灾事故调查；统一指挥火灾事故应急处置和抢险救灾工作；完成上级主管部门领导交办的其他工作。

2. 指挥部办公室

消防应急处置指挥部下设办公室，办公室设在行政部，废旧物资回收助理任办公室主任，承担消防应急处置指挥部的日常工作。主要职责是：收集、上报灾情和应急处置进展情况；提出具体的应急处置方案和措施建议；贯彻上级的指示和部署，协调有关应急处置小组的工作，并督促落实应急处置措施；审核宣传稿件；起草有关文件、简报，负责指挥部各类文件资料的准备和整理归档；完成领导交办的其他工作。

3. 应急责任小组

设六个应急小组，具体负责实施火灾险情或消防安全事故的处置、人员救护、安应急全警戒、财产转移、疏散引导、设备保障、通讯联络、后勤保障等工作。

3.1 火灾扑救组。保安主管任组长，负责在专业消防人员没有到达火灾现场前组织义务消防队员第一时间赶到火灾事故现场开展初期火灾扑救工作。专业消防人员到达火灾现场后协助其工作。成员：保安部当值人员及备勤人员。

3.2 疏散救护组。保安班长任组长，负责火灾事故现场人员的疏散引导；火灾事故现场人员伤亡安全救护工作。成员：保安部当值保安人员、物管人员、保洁人员。

3.3 安全警戒组。保安班长任组长，负责火灾事故现场的安全警戒。成员：保安队员、清洁工。

3.4 通讯联络组。废旧物资回收助理任组长，负责火灾事故相关信息传递和情况收集。成员：废旧物资回收助理、监控值班员。

3.5 设备保障组。维修部主管任组长，负责采取应急措施，保障消防设施设备安全运行。成员：全体人员工程维修人员。

3.6 后勤保障组。采购员任组长，负责应急物资采购、管理与发放和受伤者安抚工作，负责协调辖区相关政府和社会单位。成员：采购员、库管员。

应急响应

1. 应急响应集结地点

消防安全事故应急响应集结地点设在消防监控中心。

2. 应急响应值班电话

值班固定电话。消防安全事故应急响应值班电话设在消防中心。设专人 24 小时值班。

3. 非办公时间发生时的应急响应。

3.1 在非办公时间发生火灾险情及消防安全事故时，保安部值班负责人第一时间向指挥部领导报告详细情况，指挥部领导根据现场情况决定是否启动应急预案，决定启动应急预案后立即通知通讯联络组，通讯联络组负责通知相关人员立即到集结地点集结。

3.2 在我公司现场的非值班人员立即到指定地点集结，保安值班班长在指挥部领导未到达现场的情况下，全权负责现场应急指挥，组织保安备勤队员以及清洁工、维修人员协同各岗位当值人员开展消防应急处置工作。

4. 应急响应值班车辆

当公司启动消防应急预案后，公司在位所有车辆均为应急响应值班车辆，公司驾驶人员随时待命。

5. 应急响应通讯

5.1 固定电话，即：公司办公电话

5.2 移动电话，即：手机

5.3 对讲呼叫系。

5.4 当固定电话、移动电话、对讲呼叫系统均不能保证正常通讯时，由通讯联络组采用人工传递信息的方式。

应急处置

1. 火警确认。

1.1 我公司员工在发现或接报火警应立即按破楼层手动报警装置玻璃或利用电话向消防中心报警，并利用就近灭火器材进行初期火灾扑救。

1.2 当自动报警系统显示火警信号或接到火情报告后，消防中心监控值班员应立即通知巡逻保安人员，同时，坚守岗位，密切注视火警动态。

1.3 巡逻保安人员接到通知，应立即赶到报警现场查看确认：

1.3.1 属火警，就近打破手动报警按钮玻璃报火警，同时通过对讲机向消防中心报告火灾的发生，并简要说明火灾情况；通知、组织就近疏散；立即利用就近灭火器、消火栓迅速开展灭火工作，等待救援人员的到来；

1.3.2 属自动报警系统误报，即时通知消防监控中心当值监控员复位；若因设备故障不能当场复位的，应及时通知维修部进行检查修复。

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/336025112024010112>