小区保安服务各类突发事件应急预案

目 录

第一节 应急事件处理整体方案 1
一、应急处置原则 1
二、应急组织机构及职责 2
三、应急物资准备方案 3
第二节 应急事件处理制度 5
一、目的 5
二、适用范围 5
三、职责 5
四、应急预案通用处置原则 5

第一节 应急事件处理整体方案

一、应急处置原则

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，驻勤保安队（班）必须在公司和小区主管部门的统一领导下，分级负责，各司其职，形合力，确保有序、高效地开展应急处置工作。保安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

驻勤保安队（班）长是处置应急情况的指挥者和第一责任人，在确保所属保安人员拉得动、用得上的同时，要接受所服务单位领导和主管部门负责人的调动、指挥，与客户单位协调一致地做好应急情况处置。队（班）长不在时应指定

负责人。

（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，全体保安员必须服从命令，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。

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保安服务领导小组，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。

三、应急物资准备方案

（根据项目实际应急物资填写）

（一）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	
警示类	
监测类	
消防类	

防护类	

通讯类	
防身类	

2.应急物资按照其正常使用情况分为常用型、应急型两类。

类别	具体说明	备注
常用型		
应急型		

（二）控制

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 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，提高项目部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，充分保障客户财产及生命安全，特制订本应急管理制度。

二、适用范围

适用于本保安服务项目部发生突发公共事件时。

三、职责

（一）项目部及安保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：

根据项目部实际情况,制订各种突发事件应急处置预案。

3.组织培训：

项目安保部负责按照计划、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：

项目部负责与附近医院、消防队、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及机关工作人员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，协助公安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。

第三节 各专项应急预案

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）向消防部门报警，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，警铃疏散人群。

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，按下报警擎并立即组织灭火。

3）保安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，护送人群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，召集附近的保安员或群众支援，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公安机关处理。失主仍在现场的，应劝说其一起到公安机关作证，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，并立即报告公安机关。

4.对重大可疑被盗现场，可将事主和目击者反映的情况，向公安机关作出详细报告。

5.对可疑作案人员，可采取暗中监视设法约束，并报告或送交公安机关处理。

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、突发事件应急预案

（一）目的

紧急避险，阻止恶性事件发生，保护小区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.保安员负责安全防范，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，积极参予救护或抢险。

（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业主财物或威胁、业主人身安全的犯罪行为时，要切实履行保安员职责，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）所有持对讲机的保安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，在公安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，要立即设法尽快送医院、医治、抢救，并报告公安机关。

2.火警处理程序

（1）保安员接到火灾报警时，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）现场若有人被困，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。必要时带到保安值班室进一步盘查（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。

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/465114043340011130